

Umgang mit offenkundig unbegründeten oder exzessiven Anfragen betroffener Personen

Zusammenfassung: Antworten auf Anfragen betroffener Personen müssen laut DSGVO bis auf wenige begründete Ausnahmen unentgeltlich zur Verfügung gestellt werden, ungeachtet des dabei entstehenden tatsächlichen Aufwandes. Dieser Aufwand kann je nach Geschäftsmodell und interner Organisation erheblich sein. Wenn jedoch Anträge auf Erteilung der Auskunft betroffener Personen offenkundig unbegründet oder insbesondere im Fall von häufiger Wiederholung exzessiv gestellt werden, kann der Verantwortliche ein angemessenes Entgelt verlangen oder – bei gleichzeitigem Führen der entsprechenden Nachweise – die Erteilung der Auskunft verweigern.

Praxisbeispiel: Der Kunde eines Online-Shops bestellt vier- bis sechsmal jährlich Artikel. Aktuell ist er regelmäßig auf der Verkaufsplattform zu Gange und sieht sich viele Angebote an. Dies ergibt eine Analyse der Kundenhistorie beim Betreiber der Plattform. Nun hat er die Möglichkeit entdeckt, per Mailanfrage als betroffene Person zu erfahren, welche Daten der Verantwortliche über ihn verarbeitet. So weit so gut. Das Ärgerliche ist nur, dass er diese Anfragen zuerst alle Monate, dann wöchentlich und neuerdings alle zwei Tage stellt. Oft sind die letzte und die aktuelle Datenlage identisch, und so stellt sich die Frage, ob eigentlich seitens des Verantwortlichen jede dieser Anfragen einzeln beantwortet werden muss und wer den Aufwand für die Bearbeitung der Anfragen der betroffenen Person trägt.

Anfragen betroffener Personen – wer bezahlt den Aufwand? Auf den ersten Blick könnte man sagen, schon in der Vergangenheit hielten sich die Anfragen betroffener Personen für die meisten Verantwortlichen in sehr engen Grenzen. Der Aufwand war für die allermeisten Unternehmen und Einrichtungen demzufolge so überschaubar, dass nicht nach den Kosten gefragt werden musste. Hier galt schon bisher, dass eine derartige Auskunft ohne Bezahlung zu erfolgen hatte. Dieser Grundsatz ist in der DSGVO beibehalten worden.

Aufwand steigt mit zunehmender Datenfülle: Wie man am Praxisfall aus dem vorangegangenen Praxistipp Datenschutz 01 2018 sieht, darf der Aufwand für die vollständige und aktuelle Beantwortung der Anfrage einer betroffenen Person nicht unterschätzt werden, er kann ohne entsprechende Vorbereitung in wenigen Fällen sogar existenzbedrohend werden. Das ist sicher die Ausnahme, dennoch sind Grundrechte nicht für lau zu realisieren. Wer soll die Kosten tragen?

Je nach Lage Budget einplanen: Somit stellt sich die Frage, ob der Aufwand für korrekte Erteilung der Auskünfte an betroffene Personen nennenswerte Kosten verursachen wird und wie hoch diese voraussichtlich sein werden. Wenn die Umsetzung der Betroffenenrechte also ein entsprechendes Budget erfordert, will man auch wissen, ob es Möglichkeiten gibt, sich immer oder zumindest in bestimmten Fällen bei wem auch immer schadlos zu halten. Hier hilft zunächst ein Blick in die DSGVO.

Informationen an betroffene Personen grundsätzlich unentgeltlich: „Informationen gemäß den Artikeln 13 und 14 sowie alle Mitteilungen und Maßnahmen gemäß den Artikeln 15 bis 22 und Artikel 34 werden unentgeltlich zur Verfügung gestellt“ (Art. 12 Abs. 5 Satz 1 DSGVO). Diese Artikel mag bitter erscheinen, denn der Aufwand wäre bei unterlassener Auskunft nicht entstanden, ist aber eindeutig. Je nach Häufigkeit und Intensität der Anträge betroffener Personen auf Erteilung der Informationen zu allen verarbeiteten personenbezogenen Daten kann der Aufwand für den Verantwortlichen erheblich sein. Umso ärgerlicher ist es dann, wenn einzelne betroffene Personen nicht ernst gemeinte Anträge stellen oder dies – wie im Praxisbeispiel – so häufig tun, dass das nicht mehr alleine mit den Rechten und Freiheiten der betroffenen Person begründet werden kann.

Ausnahmen im Gesetz: Bei offenkundig unbegründeten oder – insbesondere im Fall von häufiger Wiederholung – exzessiven Anträgen einer betroffenen Person kann der Verantwortliche entweder ein angemessenes Entgelt verlangen, bei dem die Verwaltungskosten für die Unterrichtung oder die Mitteilung oder die Durchführung der beantragten Maßnahme berücksichtigt werden, oder sich weigern, aufgrund des Antrags tätig zu werden. Der Verantwortliche hat den Nachweis für den offenkundig unbegründeten oder exzessiven Charakter des Antrags zu erbringen (Art. 12 Abs. 5 DSGVO).

Massenanfragen provoziert: Wenn man sich den Praxisfall aus dem Praxistipp 01 2018 noch einmal vornimmt, wird verständlich, was der europäische Gesetzgeber gemeint haben könnte. Wir erinnern uns: ein kleines Startup mit der Idee eines sehr selektiven Auskunftsservices wird von Netzaktivisten, die gegen vermeintliche „Datenkraken“ vorgehen wollen, in einen Topf mit den großen Auskunfteien geworfen. Tausende von Followern der Aktivistinnen erteilten mit einem Klick einen Auftrag, in ihrem Namen tätig zu werden und bei allen erreichbaren Auskunfteien eine Betroffenenanfrage zu stellen. Unterschrift? Fehlanzeige. Elektronische Beauftragung für die Umsetzung eines eigenen Grundrechts (Vollmacht) mit einem Klick ohne eindeutige Identifizierung! Ob dies überhaupt rechtens war, wurde leider nie geklärt.

Beispiel offenkundig unbegründeter Anträge: Das Ziel war seitens der Aktivisten ganz offen kommuniziert worden. Es war nicht die Umsetzung eines Betroffenenrechtes, es ging nur darum, den Auskunftseien „einen Denkkzettel“ zu erteilen, Kosten zu verursachen und zu zeigen, dass Betroffene nicht schutzlos sind. Den Followern wurde gesagt, dass sie erst nach Erhalt der Antwort auf ihre Betroffenenanfragen erfahren, ob ihre Daten bei der jeweiligen Auskunft verarbeitet werden oder nicht. Dass sie bei dem kleinen Startup schon aus räumlich-geographischen Gründen gar nicht gelistet sein konnten, interessierte die Initiatoren damals (übrigens trotz telefonischer und schriftlicher Intervention) herzlich wenig. Jetzt in der DSGVO fallen derartige Aktionen mit hoher Wahrscheinlichkeit unter die Rubrik „offenkundig unbegründet“.

Entgelt: In solchen „offenkundig unbegründeten oder – insbesondere im Fall von häufiger Wiederholung – exzessiven Anträgen einer betroffenen Person kann der Verantwortliche ein angemessenes Entgelt verlangen, bei dem die Verwaltungskosten für die Unterrichtung oder die Mitteilung oder die Durchführung der beantragten Maßnahme berücksichtigt werden“ (Art. 12 Abs. 5 Satz 2a DSGVO). Was kann hier berücksichtigt werden bzw. was fällt alles unter die Verwaltungskosten? Hier müssen wir die ersten Entscheidungen von Gerichten abwarten, um dies endgültig bewerten zu können. Allerdings kann davon ausgegangen werden, dass der Verwaltungsaufwand, der durch die unbegründeten oder exzessiven Anfragen betroffener Personen zusätzlich entsteht, also ohne diese Anfragen nicht entstanden wäre, in das angemessene Entgelt einbezogen werden kann. Dazu zählen mutmaßlich die direkten Kosten wie Porto, aber auch die anteiligen Stundenentgelte für die mit der Beantwortung befassten Verwaltungskräfte sowie sonstiger direkt zuordenbarer Aufwand.

Was gegen Entgelt spricht: Gegen die Erhebung eines Entgelts spricht, dass dieses bei offenkundig unbegründeten oder exzessiven Anfragen mutmaßlich nicht bezahlt wird. Wer grundsätzlich gegen einen bestimmten Service ist und diesen schädigen möchte, wird kein Entgelt für die aus seiner Sicht unnütze Auskunft bezahlen. Gegen Vorkasse spricht, dass ja im Voraus nicht erkannt werden kann, ob es sich um unbegründete oder exzessive Anfragen handelt und daher nicht bei allen Anfragen von betroffenen Personen dieses Entgelt erhoben werden darf und auch nicht erhoben werden

soll. Wenn man aber erkennt, dass es sich um unbegründete oder exzessive Anfragen handelt, ist der Prüfaufwand schon entstanden, und eine Mitteilung, dass die Beantwortung der Anfrage ein Entgelt verursacht, welches im Voraus zu entrichten ist, verursacht ebenfalls Aufwand.

Sich weigern tätig zu werden: Bleibt noch die andere Möglichkeit, die der Gesetzgeber bei unbegründeten oder exzessiven Anträgen offengelassen hat – die Weigerung tätig zu werden. Im Gesetzestext heißt es hierzu: „Bei offenkundig unbegründeten oder – insbesondere im Fall von häufiger Wiederholung – exzessiven Anträgen einer betroffenen Person kann der Verantwortliche sich weigern, aufgrund des Antrags tätig zu werden. Der Verantwortliche hat den Nachweis für den offenkundig unbegründeten oder exzessiven Charakter des Antrags zu erbringen“ (Art. 12 Abs. 5 DSGVO).

Wichtig: Nachweis führen! Da es sich bei der Anfrage einer betroffenen Person um die Ausübung eines Grundrechts handelt, muss die Erteilung der entsprechenden Auskünfte auch ernst genommen werden. Wenn betroffene Personen im Abstand mehrerer Monate eine erneute Anfrage stellen, kann sich der Verantwortliche in der Regel nicht darauf berufen, dies seien exzessive Anträge. Daher muss – auch wenn das aus Sicht des Datenschutzes zunächst widersinnig erscheint – genau dokumentiert werden, wer wann welchen Antrag gestellt hat.

Kriterien für offenkundig unbegründete oder exzessive Anträge definieren: In diesem Zusammenhang sollten Fälle unbegründeter oder exzessiver Anträge gesammelt und systematisch aufbereitet werden, damit sie künftig schon im Ansatz erkannt werden können. Diese Dokumentation ist sorgfältig aufzubewahren, damit im Zweifel gegenüber den betroffenen Personen und den Aufsichtsbehörden ein sachgerechter Nachweis geführt werden kann.

Zur Klarstellung: Ernst gemeinte Anträge auf Information betroffener Personen über ihre beim Verantwortlichen verarbeiteten Daten müssen selbstverständlich auch ernsthaft bearbeitet und beantwortet werden. Hier gibt es mit Recht kein Wenn und Aber.

Eberhard Häcker, Ens Dorf

Der Autor Eberhard Häcker ist Geschäftsführer der TDSSG GmbH – Team Datenschutz Services – und seit vielen Jahren als Externer Datenschutzbeauftragter und Datenschutzberater tätig. Seine Fachaufsätze erscheinen regelmäßig in unterschiedlichen Publikationen. Außerdem ist er Geschäftsführer der HäckerSoft GmbH, die unter anderem mit der Datenschutzsoftware DATSIS und der Lernplattform Optilearn (Pflichtschulungen für Datenschutzbeauftragte) am Markt aktiv ist. Sein Lieblingsprojekt ist datenschutzkabarett.de.