

Leitfaden zur Bearbeitung von Löschanfragen

Daten sind des Kunden wichtigstes Gut und immer häufiger erreichen Unternehmer Anfragen, in denen es um die Löschung der Daten und die entsprechende Beweisführung geht. Dieser Leitfaden soll als Hilfestellung dienen, um die vier wichtigsten Anfragen datenschutzkonform beantworten zu können.

Die vier häufigsten Anfragen rund um Löschung der Daten

1. User möchte seinen Account sowie alle personenbezogenen Daten löschen lassen
2. User möchte alle personenbezogenen Daten, die das Unternehmen von ihm hat, zugeschickt bekommen
3. User hat sein Passwort vergessen und möchte sein Passwort zurückgesetzt bekommen
4. User möchte, dass das Unternehmen sein Abo kündigt

Beispielhafte Antwort zu Frage 1

Ihre Aufforderung zur Löschung Ihrer Daten nach Art. 17 DSGVO

Sehr geehrter Herr/Frau ...,

hiermit bestätigen wir Ihnen die unverzügliche Löschung Ihres Kundenkontos / Ihrer Daten (*passend formulieren*). Sie werden in Zukunft weder postalisch noch per E-Mail Informationen zu unseren Produkten/Dienstleistungen erhalten.

(falls Zahlungen erfolgt sind)

Bitte beachten Sie insbesondere die Vorgaben aus den Artikel 17 und 18 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Danach tritt an die Stelle einer Löschung eine sogenannte Einschränkung der Verarbeitung von personenbezogenen Daten, wenn rechtliche Verpflichtungen, die die Verarbeitung nach dem Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem der Verantwortliche unterliegt, entgegenstehen.

Nach steuer- und handelsrechtlichen Vorschriften, insbesondere §257 HGB und §147 AO, sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, Belege zu Buchungen für bis zu 10 Jahre aufzubewahren.

Wir können Ihre Daten aktuell daher aus rechtlichen Gründen nicht vollumfänglich löschen, jedoch erfolgt eine Einschränkung der Verarbeitung. Ihre Daten werden fortan nur zum Zwecke der Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO) verarbeitet.

(falls Nachrichten archiviert werden müssen)

Wir archivieren alle ein- und ausgehenden E-Mails nach den Grundsätzen zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und

Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff (GoBD). Darunter fallen auch Nachrichten, die Sie uns gesendet haben. Archivierte E-Mails werden nach Ablauf von 10 Jahren automatisch gelöscht.

Wir können diese Daten aktuell daher aus rechtlichen Gründen nicht vollumfänglich löschen, jedoch erfolgt eine Einschränkung der Verarbeitung. Ihre Daten werden fortan nur zum Zwecke der Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO) verarbeitet.

(falls eine vollständige Löschung möglich ist)

Ihre Daten wurden unverzüglich und vollumfänglich aus unseren Systemen gelöscht. Wir verarbeiten fortan keinerlei personenbezogene Daten mehr von Ihnen.

Achtung: Der Löschvorgang darf ein Jahr aufbewahrt werden. Deshalb folgenden Satz zum Schluss einsetzen:

Bitte beachten Sie: Eventuell ist es notwendig nachzuweisen, dass die Auskunft bzw. die Löschung erfolgt ist. Damit dieser Nachweis gelingt, ist es erforderlich, die erfolgte Auskunft sowie die Löschbestätigung zu archivieren, eine Verarbeitung personenbezogener Daten findet hierdurch nicht statt.

Beispielhafte Antwort zu Frage 2

Wünscht der Nutzer keine Löschung, sondern eine Auskunft über die von ihm verarbeiteten Daten, so kann die Anlage unter Punkt 9a heruntergeladen, bearbeitet und mit dem Antwortschreiben versendet werden.

Beispielhafte Antwort zu Frage 3

Wenn der Nutzer sein Passwort vergessen hat, gibt es zwei Vorgehensweisen:

Entweder kann er sein Passwort selbst zurücksetzen. Hierzu ist systemseits unter dem Login ein Link „Passwort vergessen“ o.ä. Wird der Link geklickt, erhält der Nutzer eine Mail mit einem Link und kann sein Passwort selbst zurücksetzen. Das Passwort wird nicht im Unternehmen gespeichert.

In einer anderen Variante kann der Unternehmer dem Nutzer ein neues Passwort generieren und zusenden. Es ist jedoch darauf hinzuweisen, dass der Nutzer das systematisch erstellte Passwort in seinen Kontoeinstellungen modifizieren kann.

Beispielhafte Antwort zu Frage 4

Wenn der Nutzer ein Abonnement kündigen möchte, sollte diese Kündigung schriftlich beim Unternehmer eingehen. Alle wichtigen Rahmenbedingungen müssen ersichtlich sein: Datum, Mitglied- oder Vertragsnummer, Kündigungsfrist. Der Unternehmer kann

die Kündigung bestätigen, ist hierzu aber nicht verpflichtet, eine Kündigung ist – sofern rechtskonform eingereicht – auch ohne Bestätigung wirksam. Doch für den Kunden kann ein entsprechendes Dokument beruhigend sein und auch für das Unternehmen selbst stellt es keinen großen Aufwand dar, eine entsprechende Vorlage zu erstellen. Enthalten sein sollten

- Name und Anschrift des eigenen Betriebes
- Name und Anschrift des Vertragspartners
- Kundenspezifische Daten wie Mitglieds- oder Vertragsnummer
- Datum des Erhalts der Kündigung
- Datum der Vertragsbeendigung

Auch wenn eine Bestätigung der Kündigung keine Pflicht ist, beugt sie dem Nachfragen durch den Kunden vor.