

„Wir begrüßen heute ...“ – gut gemeint ist nicht immer gut

Zusammenfassung: Wenn Namen von Gästen auf Bildschirmen erscheinen, handelt es sich um eine Datenverarbeitung, die eine Rechtsgrundlage erfordert. Man kann ein berechtigtes betriebliches Interesse annehmen. Allerdings ist dann zu prüfen, ob Rechte der Betroffenen offenkundig verletzt werden. Das muss spätestens dann angenommen werden, wenn Betroffene verärgert auf die Veröffentlichung reagieren. Eine Einwilligung ist demzufolge hier das Mittel der Wahl. Diese kann vor allem beim ersten Besuch nicht einfach vorausgesetzt werden. Später kann dann möglicherweise konkludentes Handeln angenommen werden, wenn die Besucher sich entsprechend verhalten oder äußern.

Der Praxisfall: Neulich kam ich zu einem Kunden. Wie immer meldete ich mich am Empfang. Dort deutete die Mitarbeiterin stolz auf die große Neuheit: Ein Bildschirm, neben dem Empfangstresen angebracht. Dort werden Gäste namentlich begrüßt, die heute das Unternehmen besuchen. Dort stand auch mein Name. „Wir begrüßen heute Herrn Häcker, Industrie- und Handelskammer“ Nun muss man wissen, dass ich meinen Fachkundenachweis bei einem Zertifikatslehrgang der IHK Karlsruhe Bildungs GmbH absolviert habe. Das steht auf meinen Visitenkarten: Eberhard Häcker, ext. Datenschutzbeauftragter (IHK). Allerdings komme ich mitnichten im Auftrag der IHK. Erstens wurde ich nicht gefragt, ob ich meinen Namen so exponiert am Empfang lesen möchte (hätte man mich gefragt, hätte ich wohl nichts dagegen gehabt), und zweitens war die Angabe so schlicht falsch. Gut gemeint ist oft das Gegenteil von gut.

Freundliche Begrüßung nimmt zu: Immer mehr Unternehmen möchten heute ihre Kunden und Gäste persönlich begrüßen und dabei ihre Wertschätzung diesen gegenüber zum Ausdruck bringen. Ob dies am Empfang selbst der Fall ist, oder schon beim Betreten des Gebäudes, oder ob das auch gleich mehrfach geschieht, also überall dort, wo Info-Monitore hängen – das ist dem jeweiligen Geschmack der Unternehmenskommunikation und dem Budget geschuldet. Wo sieht man sich nicht überall mit seinem Namen konfrontiert! Im Autohaus, wenn man die Reifen wechseln lassen möchte, bei besuchten Unternehmen – fehlt nur noch, dass man im Supermarkt am Regal namentliche begrüßt wird oder im Hotel, wenn man ein Zimmer reserviert hat, aber das kommt vielleicht auch noch. Fakt ist, dass in immer mehr Einrichtungen eine Begrüßung via Bildschirm erfolgt, ob man das nun gut findet oder nicht.

Gut gemeint: Natürlich ist dieses Verhalten gut gemeint. Der Gast soll sich wichtig fühlen, die Wertschätzung soll so zum Ausdruck gebracht werden. Kommunikationstrainer beflügeln diese Tendenz noch. So wird beispielsweise das Personal in Arztpraxen regelrecht darauf getrimmt, die Patienten in jedem Gespräch, auch am Telefon, mindestens drei Mal mit ihrem Na-

men anzureden. Ob sich das aber immer mit den Anforderungen an Datenschutz und die ärztliche Schweigepflicht vereinbaren lässt, wird dabei als eher zweitrangig angesehen.

Und was sagt der Datenschutz? Werden personenbezogene Daten auf einem Bildschirm zur Einsicht bereitgehalten, handelt es sich dabei um eine Datenverarbeitung. Personenbezogene Daten dürfen laut EU-DSGVO verarbeitet werden, wenn der Betroffene eingewilligt hat oder eine rechtliche Verpflichtung dazu auffordert. Außerdem dürfen personenbezogene Daten aufgrund von berechtigten betrieblichen Interessen verarbeitet werden, dann allerdings ist zu prüfen, ob die Betroffenen in ihren Persönlichkeitsrechten durch die Verarbeitung nicht unverhältnismäßig einschränkt werden. Wenn eine betroffene Person nicht möchte, dass der eigene Name im Autohaus öffentlich aufgeführt wird, dies aber dennoch geschieht, kann davon ausgegangen werden, dass dies eine solche Beeinträchtigung ist, zumindest dann, wenn die Personen, deren Namen angezeigt werden, nicht im Vorfeld ihr Einverständnis erteilt haben.

Das ist doch jetzt kleinkariert – werden viele sagen. Zugegeben, Datenschutz wirkt manchmal kleinkariert. Die meisten Menschen werden sich auch über diese namentliche Begrüßung freuen. Allerdings darf nicht vergessen werden, dass es sich beim Recht auf informationelle Selbstbestimmung, das hinter dem Datenschutz steht, um ein Grundrecht handelt. Wenn jemand seine Wohnung verschließt, weil er sein Grundrecht auf Eigentum schützen möchte, dann kann das auch als kleinkariert ausgelegt werden. Ist es aber nicht, genauso wenig wie beim Datenschutz. Was an der Wahrung von Grundrechten kleinkariert sein soll, ist nicht nachvollziehbar.

Aufsichtsbehörden handeln auch nicht kleinkariert: Im schlimmsten Fall kann das öffentliche Zeigen der Namen der Gäste per Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde für den Datenschutz landen. Von dort wird dann eine Anfrage an das betreffende Unternehmen geschickt. Hier sollte man tunlichst reagieren und das Schreiben wahrheitsgemäß beantworten.

Das Ganze für einen schlechten Witz halten und einfach nicht antworten ist keine Lösung. Die Anfrage der Aufsichtsbehörde sollte also fristgerecht beantwortet werden, sonst drohen weitere Unannehmlichkeiten wie Zwangsgeld.

Mögliche Folgen: Es gilt also zu antworten. Dabei wird sich vermutlich herausstellen, dass die Betroffenen nicht in die Verarbeitung ihrer Daten eingewilligt haben, es sich also um eine nicht erlaubte Datenverarbeitung handelt. Dafür kann die Aufsichtsbehörde ein Bußgeld erheben. Sie kann aber auch eine Verfahrensordnung erlassen. Das kann zur Folge haben, dass dem Unternehmen untersagt wird, weiterhin ohne Einwilligung die Namen der Gäste zur Schau zu stellen. Das kann auch die Auflage zur Folge haben, künftig vorab die Einwilligung vor Veröffentlichung der Namen einzuholen.

Bußgeld spätestens bei Nichteinhalten der Vorgaben: Sollte sich der Zuständige in der Folge nicht an die Vorgaben der Aufsichtsbehörde halten, wird das spätestens dann zur Einleitung eines Bußgeldverfahrens führen. Über die Höhe des Bußgeldes kann allenfalls spekuliert werden, da es keine Bußgeldvorgaben wie bei Straßenverkehrsdelikten gibt. Erst recht kann noch nichts darüber ausgesagt werden, wie hoch die tatsächlichen Bußgelder ab Gültigkeit der EU-DSGVO sein werden, die künftig von den Aufsichtsbehörden erhoben werden. Der Rat lautet aber, es gar nicht erst soweit kommen zu lassen.

Kann konkludentes Handeln vorliegen? Unter konkludentem Handeln versteht man ein Verhalten, bei dem alles dafür spricht, dass der Betroffene sich der Rechtslage bewusst war und in Kenntnis dieser Situation entsprechend gehandelt hat. Davon kann man beispielsweise ausgehen, wenn sich Gäste beispielsweise beim ersten Mal erfreut über die Tatsache äußern, dass ihr Name da in der Öffentlichkeit erscheint, und sie sich dahingehend äußern, dass sie sich schon auf den nächsten Besuch freuen, wenn sie ihren Namen wieder auf dem Bildschirm sehen. In diesem Fall kann man davon ausgehen, dass die Betroffenen durch konkludentes Handeln eine Quasi-Einwilligung erteilt haben. Das kann jedoch erst ab dem zweiten Besuch unterstellt werden, für den ersten gilt das nicht automatisch.

Und was gilt beim ersten Mal? Selbst wenn die meisten Besucher sich erfreut oder zumindest neutral dazu äußern, dass ihr Name dort auf dem Bildschirm erscheint, wird es doch auch immer wieder einzelne Besucher geben, denen das eher nicht recht ist. Je nach besuchter Einrichtung kann nicht davon ausgegangen werden, dass sich die Besucherinnen und Besucher zur Veröffentlichung ihres Namens äußern,

wenn ihnen das nicht Recht sein sollte. Dies gilt beispielsweise in Arztpraxen, denn die meisten Patienten würden sich selbst bei Nichtgefallen nicht mit ihrem Arzt oder ihrer Ärztin anlegen.

Einfach fragen! Warum fragen die Unternehmen ihre Gäste denn nicht schon bei Terminvereinbarung, ob sie mit der Nennung ihres Namens auf dem Willkommensbildschirm einverstanden sind? Man könnte beispielsweise darauf verweisen, dass der Gast beim Betreten schon am Bildschirm sehen wird, dass er a) richtig und b) willkommen ist, weil der Name dort erscheinen wird. Beiläufig kann man dann ja fragen „oder ist Ihnen das nicht Recht?“ Jetzt hat der Gast oder Besucher eine Chance, die Namensnennung in der Quasi-Öffentlichkeit zu unterbinden.

Bewerberinnen und Bewerber: Es gibt allerdings Ausnahmen von der hier genannten Vorgehensweise, wo eine Einwilligung nicht vorausgesetzt und auch nicht rechtswirksam herbeigeführt werden kann. Das sind Bewerberinnen und Bewerber. Da diese sich die Stelle nicht verscherzen möchten, werden Sie im Zweifelsfall auch dann einer namentlichen Nennung auf Bildschirmen zustimmen, wenn sie das eher nicht mögen. Der Tipp kann hier nur lauten, bei Bewerberinnen und Bewerber auf eine namentliche Nennung grundsätzlich zu verzichten. Allerdings kann es auch hier eine Ausnahme geben. Wenn nämlich eine größere Gruppe von Bewerberinnen und Bewerbern für ein Assessment eingeladen ist und es aus organisatorischen Gründen erforderlich wird, diese Veranstaltung mittels Namensnennung auf Bildschirmen zu ordnen, dann ist der Verarbeitungszweck ja ein gänzlich anderer und dann kann dies grundsätzlich auch ohne Einwilligung vorgenommen werden.

Namensnennung auf reservierten Parkplätzen: Gleiches gilt auch für die Kennzeichnung reservierter Parkplätze, die für Gäste vorgehalten werden. Auch hier ist der Zweck die reibungslose Organisation des Besuchs. Man sollte sich jedoch überlegen, ob dafür die Namensnennung erforderlich ist oder ob ein anderes Merkmal, etwa die Nennung des Unternehmens des Gastes, auch ausreichen würde. Ein anderer Weg wäre die Nummerierung der Parkplätze und die vorherige Mitteilung dieser Nummer vor Anreise. Aber das sollte je nach Situation individuell geprüft und geregelt werden.

Ein Ausblick in die technologische Zukunft: Achtung, die folgenden Sätze sind nicht ganz ernst gemeint! Wie wäre es mit der personalisierten Drohne, die den Gast ab der Fahrt auf das Gelände begleitet, ihn zum Parkplatz weist, ihn nach dem Aussteigen freundlich begrüßt, zum Eingang bringt, unterwegs etwas auf Small-

talk macht und sich dann freundlich verabschiedet, um den Gast nach Ende des Termins wieder zurück zu begleiten? Oder ein rollender Roboter alla R2D2, der wie eine Kaffeemaschine piepst und blubbert? Na ja, kann man ja mal drüber nachdenken. Die Azubis wären für ein

entsprechendes Projekt sicher schnell zu begeistern.

Eberhard Häcker, Ensdorf

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 datenschuttkabarett.de.