

Niels Lepperhoff, Björn Petersdorf

Umgang mit Datenschutzerklärungen im Internet

Ergebnisse einer empirischen Untersuchung

85 Prozent aller Webpräsenzen, die mittels Dialoginstrumenten personenbezogene Daten erheben, verzichten auf eine Datenschutzerklärung. Unerlaubte Datenverarbeitung und Vertrauensverlust sind die Folgen.

Einleitung

Eine Besonderheit des Handels im Internet besteht in der Tatsache, dass hierzu die Angabe persönliche Daten erforderlich ist, wie beispielsweise bei der Bestellung von Waren oder Dienstleistungen, aber auch schon bei der Anforderung von Informationen bzw. Newslettern. Neben der Erfüllung des konkreten Auftrags oder der Beantwortung von An- und Nachfragen erlaubt es die moderne Informationstechnik, diese Angaben für unterschiedliche Zwecke weiter zu nutzen:

- Auswertung und Erstellung von Konsumentenprofilen,
- Versand zielgerichteter Werbung oder
- Verkauf dieser personenbezogenen Daten.

Der Handel im Internet erfordert demzufolge ein Vertrauen der Internet-Benutzer in den fairen Umgang mit solchen Daten, da technisch für deren Verwendungsmöglichkeit keine Grenzen gesetzt sind. Den gesetzlichen Beschränkungen und der Selbstverpflichtung von Unternehmen, diese Daten nur in engen Grenzen zu nutzen, kommt daher besondere Bedeutung zu.

Mit einer Datenschutzerklärung können Unternehmen signalisieren, wozu sie persönliche Angaben nutzen. Die so herbeigeführte Transparenz stellt eine wichtige Grundlage für Vertrauen dar. Aus diesem Grund liegen Datenschutzerklärungen im Eigeninteresse von Unternehmen.

Dass dieses Vertrauen zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht geschaffen werden konnte, zeigt eine Studie des Instituts für Demoskopie Allensbach [3]. Sie belegt, dass 54% der deutschen Internet-Nutzer fürchten, dass ihre persönlichen Daten im Internet nicht geschützt sind. Die Angst, dass persönliche Daten für die Zusendung von unverlangter Werbung genutzt werden, besteht bei 61% der befragten Internet-Nutzer. Laut der Umfrage verzichten 31% der Kunden ganz auf Einkäufe im Web, um ihre Privatsphäre zu wahren.

Dieses mangelnde Vertrauen der Internet-Nutzer führt zu Einbußen im Umsatz. Es stellt sich jedoch die Frage, inwieweit das mangelnde Vertrauen überhaupt gerechtfertigt ist.

Die hier vorgestellte Untersuchung gibt erste Antworten. Hierfür wurden die Webpräsenzen von knapp 16.500 Organisationen analysiert. Dabei standen folgende Fragen im Vordergrund:

- Werden personenbezogene Daten erhoben?
- Ist eine Datenschutzerklärung vorhanden?
- Ist die Datenschutzerklärung mit maximal einem Klick vom Kontaktformular aus erreichbar?

1 Rechtliche Bestimmungen

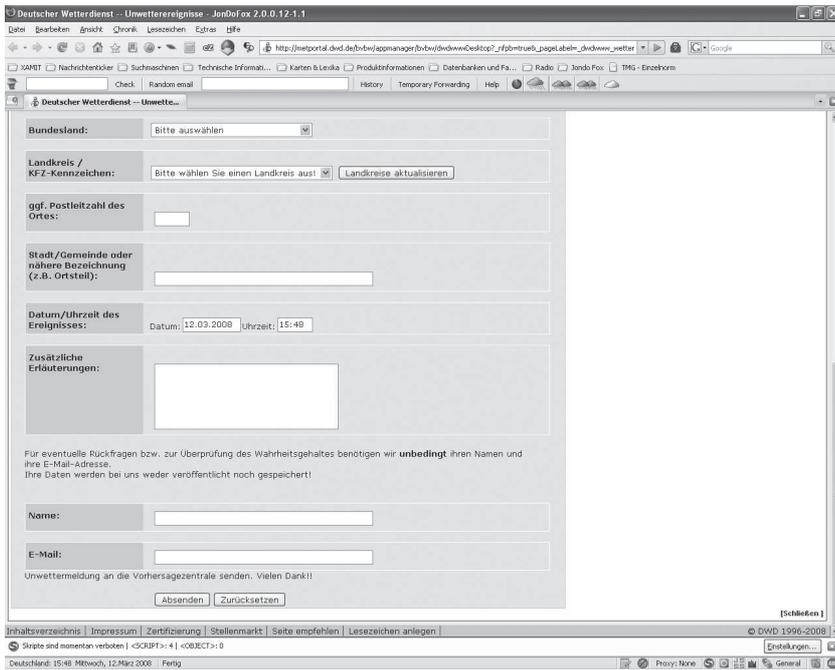
Der Umgang mit personenbezogenen Daten ist durch gesetzliche Vorschriften geregelt. Für den Webauftritt gilt das Telemediengesetz (TMG). Die in einem Kontaktformular von privatwirtschaftlichen Unternehmen, Vereinen und anderen nicht-öffentlichen Betreibern übermittelten Daten fallen unter das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) ([2], S. 399). Bei öffentlichen Stellen der Länder gilt das entsprechende Landesdatenschutzgesetz.

Folgende Erläuterungen gelten für privatwirtschaftliche Unternehmen, Vereine und andere nicht-öffentliche Betreiber:

- § 4 Abs. 1 BDSG erlaubt eine Verarbeitung personenbezogener Daten nur dann, wenn eine Einwilligung vorliegt oder eine gesetzliche Vorschrift oder eine andere Rechtsvorschrift dies erlaubt.
- Aus Mangel an speziellen Rechtsvorschriften für Kontaktformulare bedarf es einer Einwilligung des Internet-Nutzers.

Ob die freiwillige Datenabgabe bereits eine Einwilligung darstellt oder dies in expliziter Form erforderlich ist, ist unter Juristen allerdings umstritten ([2], S. 409). Unstrittig ist dagegen, dass eine Einwilligung voraussetzt, dass ein Internet-Benutzer weiß, worin er einwilligen soll (siehe

Abb. 1 | Beispiel für ein Kontaktformular



§ 4 Abs. 3 BDSG). Demzufolge muss erläutert werden,

- für welche Zwecke die Daten genutzt werden (z. B. Bearbeitung der Anfrage, Zusendung von Werbung) und
 - an wen die Daten übermittelt werden.
- Eine solche Erläuterung ist eine Datenschutzerklärung und wird im Folgenden als solche bezeichnet. Inhalte und Form

lassen wir in der weiteren Diskussion außen vor.

Wie die über Kontaktformulare gewonnenen Angaben verwendet werden dürfen, hängt entscheidend davon ab, ob eine Datenschutzerklärung vorliegt. Ohne Datenschutzerklärung ist jede über den konkreten Zweck der Kontaktaufnahme (bitte um Rückruf, Zusendung von Unterlagen

Abb. 2 | Beispiel für eine Newsletteranmeldung

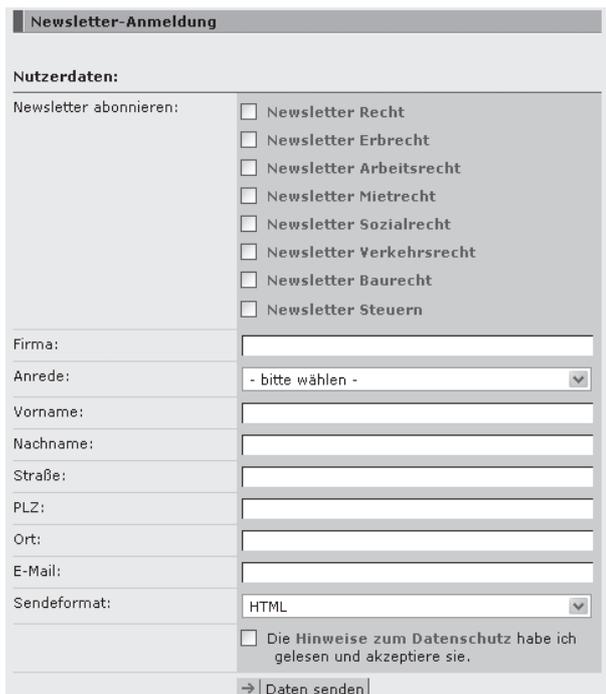


Abb. 3 | Beispiel für ein Nutzerkonto



etc.) hinausgehende Verwendung der personenbezogenen Daten des Kontaktformulars als unzulässig zu betrachten.

2 Dialoginstrumente

Übliche Instrumente der Kontaktaufnahme sind

- ◆ Kontaktformulare,
 - ◆ Newsletter und
 - ◆ Nutzerkonten für geschützte Bereiche.
- Weitere bekannte Dialoginstrumente stellen Gästebücher und Blogs dar. Dabei erfolgen die Kontaktaufnahme und die Reaktion des Betreibers (oder anderer Leser) öffentlich. Dem Besucher sollte deshalb bereits bei der Nutzung bewusst sein, dass seine personenbezogenen Daten, wie beispielsweise sein Name oder sein Pseudonym, öffentlich bekannt werden. Die weitere Datennutzung wird dabei durch den Betreiber in der Folge nicht kontrolliert. Aus diesem Grund werden Gästebücher und Blogs im Rahmen dieses Betrags von allen weiteren Betrachtungen ausgeschlossen.

2.1 Kontaktformulare

Ein Kontaktformular, wie exemplarisch in Abbildung 1 dargestellt, erlaubt dem Besucher die Übersendung einer Nachricht an den Betreiber der Webpräsenz. Die Struktur einer solchen Nachricht ist dabei durch den Betreiber bereits mehr oder weniger vorgegeben. Die Kontaktaufnahme erfolgt direkt über die Webpräsenz. Der Besucher muss hierzu keine E-Mail verschicken. Die Angabe einer E-Mail-Adresse des Nutzers ist entbehrlich, falls er auf anderem Wege eine Antwort erhalten kann und will.

2.2 Newsletteranmeldungen

Durch die Anmeldung zu einem Newsletter wird eine automatische Zusendung bestellt – darüber hinaus reichen die Inter-

aktionsmöglichkeiten nicht. Dennoch signalisiert die Anmeldung ein grundsätzliches Interesse an einer Webpräsenz bzw. einem Unternehmen und versorgt den Betreiber mit E-Mail-Adressen potentieller Kunden. Ein Beispiel für eine Newsletteranmeldung zeigt Abbildung 2.

2.3 Nutzerkonten für geschützte Bereiche

Einige Webpräsenzen besitzen einen geschützten Bereich, der nur mit gültigen Zugangsdaten betreten werden kann. Abbildung 3 zeigt ein Beispiel für ein solches Nutzerkonto.

Im Folgenden werden die Begrifflichkeiten Kontaktformulare, Newsletteranmeldungen, Kontoanmeldungen und andere Formularfelder, die personenbezogene Daten erheben, unter dem Begriff „Kontaktformulare“ zusammengefasst. Dies dient der besseren Lesbarkeit. Zudem ist es für die Fragestellung, ob Besucher in Datenschutzerklärungen über die Verwendung ihrer Daten aufgeklärt werden, unerheblich, ob die personenbezogenen Daten über ein Kontaktformular oder eine Newsletteranmeldung, für ein Nutzerkonto oder einen anderen Zweck erhoben werden.

3 Erhebung

Wir untersuchten im Februar 2008 mehr als 815.000 deutsche Webseiten von knapp 16.500 Unternehmen, Kommunen und Vereinen. Für jede Webpräsenz wurde geprüft ob

- Eingabefelder personenbezogene Daten abfragen, z. B. bei Kontaktformularen,
- eine Datenschutzerklärung auf der Webpräsenz vorliegt und
- die Datenschutzerklärung mit maximal einem Klick vom Formular aus direkt erreichbar ist.

3.1 Quellcode-Analyse

Es wurde maschinell der Quellcode jeder Webseite daraufhin untersucht, ob Formularfelder verwendet werden. Wurde ein Formularfeld aufgespürt, wurde die Umgebung im Quellcode analysiert. Beim Auftauchen von Begriffen wie „Vorname“, „Straße“ etc. wurde davon ausgegangen, dass personenbezogene Daten abgefragt werden. Diese Methode ist nicht hundertprozentig fehlerfrei. Aus diesem Grund

Abb. 4 | Häufigkeit genutzter Kontaktformulare

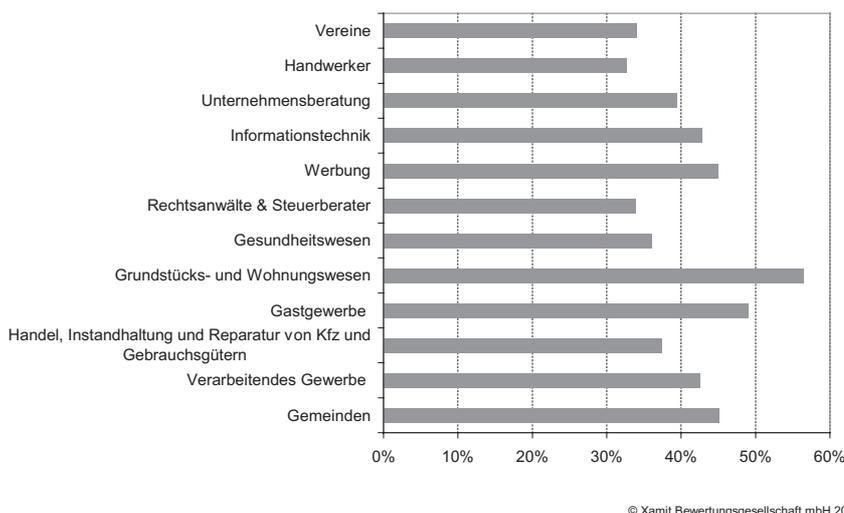
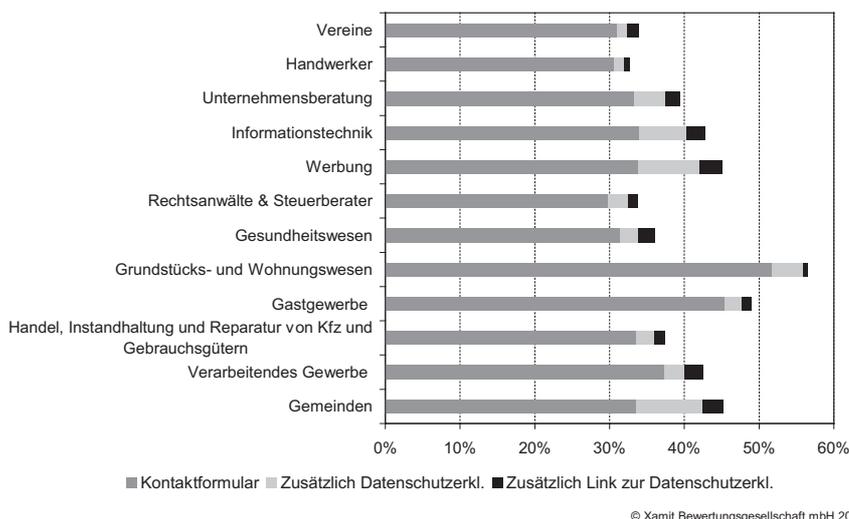


Abb. 5 | Angabe von Datenschutzerklärungen



wurde eine manuelle Überprüfung zufällig ausgewählter Webpräsenzen vorgenommen. Hier konnten keine systematischen Fehler oder gravierende Fehluordnungen entdeckt werden. Die Ergebnisse gelten demzufolge als valide.

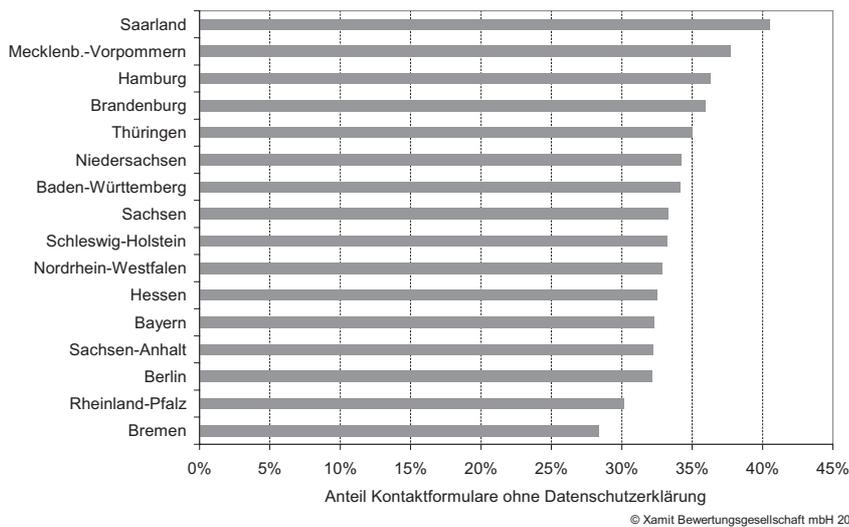
Um aussagekräftig zu sein, enthalten Datenschutzerklärungen charakteristische Begrifflichkeiten wie „Datenschutz“, „Zweck“ etc. Zur Bestimmung, welche Webseiten eine Datenschutzerklärung haben und welche nicht, wurde systematisch nach diesen Begrifflichkeiten gesucht. Die Reihenfolge der Worte war dabei irrelevant, ebenso blieben die Regelungen, die in einer Datenschutzerklärung getroffen werden, aus methodischen Gründen unberücksichtigt.

3.2 Analyisierte Webseiten

Neben 1.190 Gemeinden und 1.770 Vereinen berücksichtigt die vorliegende Studie mittelständische Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen:

- verarbeitendes Gewerbe,
- Handel, Instandhaltung, Reparatur von Kfz und Gebrauchsgütern,
- Gastgewerbe,
- Hotels mit Restaurants,
- Grundstücks- und Wohnungswesen,
- Gesundheitswesen,
- Rechtsanwälte & Steuerberater,
- Werbung,
- Informationstechnik,
- Unternehmensberatung,
- Handwerk.

Jede dieser Branchen ist mit 836 bis 1.998 Webpräsenzen vertreten. Analysiert wur-

Abb. 6 | Regionale Verteilung von Kontaktformularen ohne Datenschutzerklärung

den jeweils maximal 6.000 Webseiten pro Webpräsenz.

4 Ergebnisse

Im Durchschnitt verwenden 41% der untersuchten Webpräsenzen Kontaktformulare (s. Abb. 4). Das Grundstücks- und Wohnungswesen mit einem Anteil von 56% setzt Kontaktformulare von allen untersuchten Branchen am häufigsten ein.

Webpräsenzen, die Kontaktformulare einsetzen, informieren zu 15% über den Umgang mit den erhobenen Daten. Die Datenschutzerklärung wird zu 5% direkt beim Kontaktformular angezeigt oder durch einen weiteren Link angeboten.

Der Umgang der einzelnen Branchen mit der Datenschutzerklärung findet sich in Abbildung 5. Bei 2% aller Webpräsenzen erfolgt die Erhebung der personenbezogenen Daten flankiert von einer verlinkten Datenschutzerklärung. Weitere 4% erheben die Daten und geben eine nicht verlinkte Datenschutzerklärung ab. 35% aller Webpräsenzen fragen personenbezogene Daten ab, ohne eine Datenschutzerklärung zu veröffentlichen. In 59% der Fälle werden keine personenbezogenen Daten erhoben.

► **Gemeinden, das verarbeitende Gewerbe und die Werbebranche veröffentlichen jeweils zu 3% eine Datenschutzerklärung, die mit maximal einem Klick erreichbar ist. Damit handeln diese Branchen – trotz des geringen Anteils von 3% – vorbildlich.**

11.799 Webpräsenzen konnten wir Bundesländern zuordnen. Die Fallzahl ist für

eine repräsentative Aussage zu gering, da die Anzahl an untersuchten Webpräsenzen zwischen den Bundesländern aufgrund der Erhebungsmethodik schwankt. Die Spanne reicht von 79 Webpräsenzen (Saarland) bis zu 2.676 (Bayern). Trotzdem lassen sich vorsichtige Aussagen über eine regionale Verteilung von Kontaktformularen ohne Datenschutzerklärung treffen.

In Bremen fanden wir die geringste Dichte an Kontaktformularen ohne Datenschutzerklärung (28% der untersuchten Webpräsenzen mit Bundeslandzuordnung). Schlusslicht bildet das Saarland (41%). Angesichts der geringen Fallzahlen pro Bundesland bleibt einer Analyse der Ursachen zukünftigen Untersuchungen vorbehalten.

5 Vorbild öffentliche Stellen?

Öffentlichen Stellen kommt eine Vorbildfunktion zu. Deshalb sichteten wir manuell einige ausgewählte Webpräsenzen öffentlicher Institutionen auf Bundes- und Landesebene. Die Webpräsenzen von Gemeinden sind in unseren automatischen Analysen enthalten (Kap. 4.). Die gemachten Erfahrungen sind sicherlich nicht repräsentativ für alle öffentlichen Stellen. Sie werfen gleichwohl ein deutliches Schlaglicht auf die Vorbildwirkung.

Im Gegensatz zu allen übrigen Bundesministerien verzichtet das Auswärtige Amt auf die Veröffentlichung einer Datenschutzerklärung. Die Bundesregierung und das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie haben mittlerwei-

le ihre Kontaktformulare mit einer Datenschutzerklärung verlinkt. In unserer Online verfügbaren Version der Studie [5] hatten wir auf das Fehlen der Datenschutzerklärung hingewiesen.

Bei genauerer Betrachtung des Landes NRW fanden sich bei folgenden Ministerien, trotz Einsatz eines Kontaktformulars, keine auffindbaren Erklärungen zum Datenschutz:

- Landtag des Landes Nordrhein-Westfalen
- NRW-Ministerium für Bauen und Verkehr
- NRW-Ministerium für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

Pauschale Aussagen wie „Das MBV unterliegt als öffentliche Stelle den Bestimmungen des nordrhein-westfälischen Datenschutzgesetzes. Es ist sichergestellt, dass die Vorschriften über den Datenschutz auch von beteiligten externen Dienstleistern beachtet werden.“ (NRW-Ministerium für Bauen und Verkehr) haben wir nicht als Datenschutzerklärung gewertet, da der Umgang mit Daten aus Kontaktformularen dem Laien nicht erläutert wird.

Bei jedem Ministerium des Landes Schleswig-Holstein (<http://www.schleswig-holstein.de/Justiz/DE/Service/Impressum/impressum.html>) war dagegen eine Datenschutzerklärung im Impressum zu finden. Die Autoren haben allerdings Zuschriften von Lesern erhalten, die bemängeln, dass die Datenschutzerklärung nicht zu finden sei. Grund: Diese Besucher suchen eine Datenschutzerklärung unter dem Menüpunkt „Datenschutz“ und nicht unter dem Menüpunkt „Impressum“. Vor dem Hintergrund dieser Erfahrungen sollten Unternehmen und Institutionen überlegen, ob eine Platzierung im Impressum wirklich Vertrauen schafft.

6 Verzicht ist keine Lösung

Ein Verzicht auf Kontaktformulare ist keine zielführende Option. Eine Datenschutzerklärung bleibt deshalb unverzichtbar. Betreiber haben zwei Möglichkeiten, um einen transparenten Umgang mit persönlichen Daten zu zeigen:

- durch Art und Menge der verlangten Angaben (Kap. 6.1) und
- durch Transparenz über den Datenumgang (Kap. 6.2).

