

- MINI-GUIDE -

DIE DSGVO FÜR WEB-AGENTUREN UND E-COMMERCE-DIENSTLEISTER



NETWORK.A
Find your expert in e-commerce



HÄNDLERBUND

EINFÜHRUNG

Liebe Leserinnen,
liebe Leser,

die Einrichtung eines Online-Shops ist mit zahlreichen Aufgaben verbunden. Neben der eigentlichen Funktion der Seite stehen für Webseitenbetreiber Fragen, etwa welche Inhalte Shopbetreiber wirklich brauchen, welche SEO-Fehler unbedingt vermieden werden sollten, wie Social Media in der Anfangsphase richtig genutzt, wie die Systemarchitektur des Shops optimiert werden kann und welches das beste AdWords-Setup darstellt, im Vordergrund.

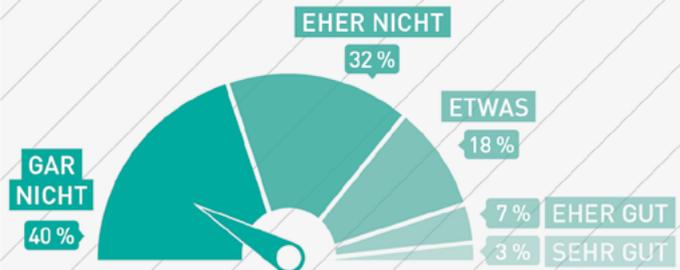
Diese können aber weder Anfänger im E-Commerce, noch die alten Hasen auf Anhieb beantworten. Hier kommen Sie als Helfer ins Spiel, die nicht nur die Frischlinge, sondern auch die Alteingesessenen in der Branche unterstützen. Viele Agenturen werden sicherlich seit einigen Monaten mit einem völlig neuen und Ihnen wahrscheinlich noch ungewohnten Aufgabenfeld konfrontiert. Neben Social-Media-Know-How oder SEM-Expertise werden Sie immer wieder auf den neuen Datenschutz angesprochen. Dabei kämpfen alle Dienstleister an zwei Fronten, denn sie müssen nicht nur auf Kundenanfragen reagieren, sondern auch ihr eigenes Unternehmen vorbereiten.

Nun ist es also an der Zeit, die Ärmel hochzukrempeln. Mit diesem Mini-Guide, der sich ganz speziell an Agenturen und Dienstleister in der E-Commerce-Branche richtet, wird es Ihnen sofort und ohne große Schwierigkeiten möglich sein, Ihren Auftraggebern bei der DSGVO souverän zur Seite zu stehen. Als vertrauenswürdiger Dienstleister ist Ihr eigenes Unternehmen mit diesem Mini-Guide von Network.A in Zusammenarbeit mit dem Händlerbund ebenfalls bestens für die zukünftigen Anforderungen beim Datenschutz gerüstet.

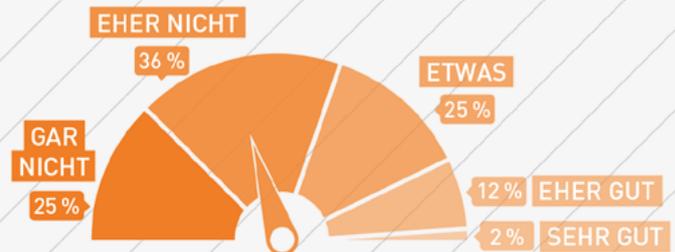
Network.A und der Händlerbund wünschen Ihnen gutes Gelingen bei der Umsetzung der rechtlichen Vorschriften und weiterhin viel Erfolg.

WIE GUT SIND SIE VORBEREITET?

AUGUST 2017



DEZEMBER 2017



Noch immer fühlen sich die Befragten ungenügend auf die DSGVO vorbereitet. Immerhin: Der Anteil derer, die bisher nichts unternommen haben, hat sich von **40 auf 25 Prozent** reduziert.

MYTHOS: DIE DSGVO GILT NUR FÜR HÄNDLER UND WEBSEITENBETREIBER

Haben Sie bereits alle Hände voll zu tun, die Aufträge Ihrer Kunden abzuwickeln? Herzlichen Glückwunsch. In den letzten Wochen wurden Sie jedoch neben Ihrer eigentlichen Expertise bestimmt auch mit einem Thema konfrontiert: dem neuen Datenschutz.

Datenschutz geht alle an. Die DSGVO gilt daher sowohl im B2B- als auch im B2C-Bereich, online und stationär in allen Branchen.

Auch wenn Sie mit der neuen DSGVO wohl zunächst nur von Seiten Ihrer Auftraggeber angesprochen wurden, gilt: Datenschutz geht jeden an. Die DSGVO gilt somit – anders als viele meinen – für **ALLE** Unternehmen, die eine automatisierte Verarbeitung der Daten (in z.B. Computer, Cloud) oder eine nicht-automatisierte Verarbeitung vornehmen, die jedoch in der Speicherung in einem Dateisystem (Eingabe von Kundendaten in eine Computer-Datenbank) resultiert. Die DSGVO gilt daher sowohl für Sie als Agentur als auch für Ihre Auftraggeber.

Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die Rückschluss auf eine Person geben und zulassen (z. B. Name, Anschrift, IP-Adresse, E-Mail-Adresse).

Die DSGVO gilt prinzipiell unabhängig

- ✓ von der gewählten Unternehmensform (z. B. Einzelunternehmer, GmbH);
- ✓ von der Mitarbeiteranzahl;
- ✓ vom Umsatz oder Gewinn;
- ✓ von der Branche und Tätigkeit des Unternehmens (Handel oder Dienstleister);
- ✓ vom Kundenkreis (B2B/B2C);

- ✓ vom Umfang der Geschäftstätigkeit (Teilzeit, Vollzeit);
- ✓ von der steuerlichen Einordnung (z. B. Kleinunternehmer).

Auch wenn die DSGVO insbesondere kleinere Unternehmen in vielen Aspekten von einem hohen bürokratischen Aufwand befreien will, ist die Anwendbarkeit nicht an die Unternehmensgröße, Mitarbeiterzahl, Kundenzahl oder andere Faktoren wie die Umsatzhöhe gekoppelt. Außerdem ist irrelevant, ob es sich bei den verarbeiteten Daten um Verbraucher oder B2B-Vertragspartner handelt. **Die DSGVO gilt deshalb auch für alle Web-Agenturen und Dienstleister, egal, ob sie mit vielen hundert Mitarbeitern agieren oder ihre Dienste lediglich einem einzigen B2B-Kunden in Teilzeit anbieten.**

DATENSCHUTZ-RENOVIERUNG IM EIGENEN HAUSE

Der neue Datenschutz in der EU ließ lange auf sich warten. Ein Kräfte-messen zwischen Wirtschaft, Politik und Datenschützern verzögerte einen endgültigen Konsens über Jahre hinweg. Das führte bei vielen Betroffenen dazu, dass sie den Datenschutz im eigenen Unternehmen ebenfalls auf die lange Bank geschoben haben. Als Dienstleister in der E-Commerce-Branche haben Sie jedoch eine besondere Stellung: Ihnen werden sensible Daten anvertraut und der Datenschutz sollte daher nicht nur bei der Arbeit mit Aufträgen eine übergeordnete Rolle spielen. Auch die Agentur oder die Dienstleister selbst sollten mit gutem Beispiel vorangehen.

Sie sollten als verantwortlicher Unternehmer sicherstellen, dass Sie oder andere Entscheidungsträger und Schlüsselpersonen in

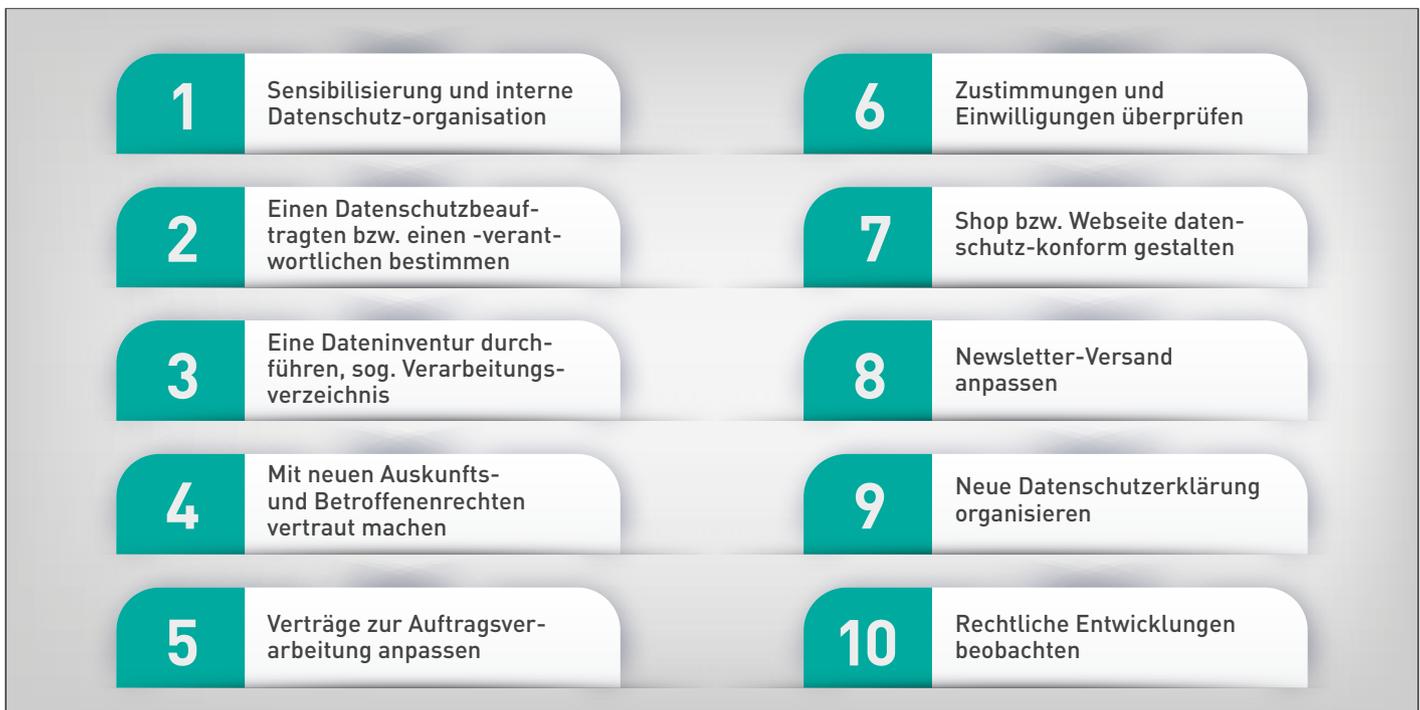
Ihrem Unternehmen sich bewusst sind, dass sich der Datenschutz – und damit wichtige Gesetze – ändern. Insbesondere wollen Behörden Datenschutzverstöße, die derzeit noch unbeachtet und trotzdem an der Tagesordnung sind, endlich verfolgen. Bußgelder oder Abmahnungen von Vereinen oder Verbänden bzw. von Konkurrenten können die Folge sein – auch gegenüber Agenturen und Dienstleistern.

Agenturen müssen für die Zukunft sicherstellen, dass nur notwendige Daten erhoben, gespeichert und sonst weiterverarbeitet werden. Ergo: keine Speicherung der Daten auf Vorrat mehr. Außerdem muss die Webseite datenschutzfreundlich voreingestellt

werden, insbesondere keine vorangehakten Checkboxen usw. enthalten – egal ob Ihre Kunden ausschließlich Unternehmer sind.

Natürlich müssen und können Sie, abhängig von der Unternehmensgröße, nicht alles alleine bewältigen. Sie sollten daher jemanden festlegen, der sich in die Materie „Datenschutz“ im Allgemeinen und in die DSGVO einarbeitet. Stellen Sie ihm hierfür ausreichende Fortbildungsmöglichkeiten zur Verfügung und entlasten ihn an anderer Stelle. Damit schlagen Sie gleich zwei Fliegen mit einer Klappe: Sie sind selbst datenschutzrechtlich auf dem neuesten Stand und können somit auf die Belange Ihrer Auftraggeber ebenfalls bestmöglich reagieren und diese umsetzen.

DER FAHRPLAN ZU DSGVO SIEHT SO AUS:



Der Händlerbund hat einen kostenfreien DSGVO-Leitfaden, der bei der konkreten Umsetzung behilflich ist, veröffentlicht: Leitfaden zur DSGVO zum Download. Darin werden die einzelnen Schritte ausführlich erläutert und konkrete Handlungsempfehlungen für deren Umsetzung gegeben.

IHRE AGENDA ZUR VORBEREITUNG AUF DIE DSGVO

Besonders kleine Unternehmen führen ihre Webseiten- und/oder Marketing-Optimierung nicht komplett allein durch, denn sie sind mangels Personal oder Know-how auf externe Hilfe angewiesen. In solchen Fällen übernehmen Sie als externe Dienstleister eine Hilfestellung und haben dabei – primär oder unbewusst – Zugriff auf sensible Daten. Findet eine solche Auslagerung von Datenverarbeitungsvorgängen in Ihre Hände statt, ist mit Ihrem Vertragspartner ein gesonderter Vertrag über diese Auftragsverarbeitung abzuschließen.

Bei der Auftragsdatenverarbeitung erhebt, verarbeitet und/oder nutzt ein externer Dienstleister (z. B. Web-Agentur) die personenbezogenen Daten für einen anderen „Auftraggeber“, beispielsweise den Online-Händler.

Beispiel: Ein Web-Hoster ist mit der Erhöhung der Conversions durch die Auswahl und Implementierung von Cookies und Analyse-Tools beauftragt. Dabei hat er auch Zugriff auf die bisherigen Conversions, die Kundendatei und IP-Adressen der Webseitenbesucher. Er hat also Zugriff auf fremde persönliche Daten und wertet diese ggf. aus. Es handelt sich um eine Auftragsverarbeitung, über die ein gesonderter Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen werden muss.

Diese Auftragsverarbeitungsverträge zwischen dem Auftraggeber (Webseitenbetreiber, Online-Händler) und dem Dienstleister (Web-Agentur) mit Zugriff und Verarbeitung von persönlichen Daten müssen wegen der geänderten Rechtslage bis zum 25. Mai 2018 überprüft und künftig auch neu gefasst werden. Prüfen Sie intern, bei welchen Vertragspartnern Sie eine Verwaltung von persönlichen Daten (z.B. Kundendatenbank) übernehmen oder anderweitig Zugriff auf sensible Daten haben. Bestehen die Verträge schon und welche Regelungen fehlen noch? Passen Sie daraufhin die bestehenden Verträge an.

WO IST DER VERTRAG NOTWENDIG?

Beispiele (nicht abschließend):

- Webdesigner
- Websupport
- Webhosting
- Nutzung externer Serverkapazitäten
- Warenwirtschaftssysteme
- Backup-Sicherheitsspeicherung und andere Archivierungen
- Mailing-Dienstleister

Voraussetzung ist bei diesen Beispielen, dass eine **Datenverarbeitung bzw. ein Zugriff auf sensible Daten stattfindet**. Der Vertrag zur Auftragsverarbeitung ist nicht notwendig beim bloßen Web-Hosting ohne weitere Leistungen mit personenbezogenen Daten (z.B. Erstellung einer Ad-Words-Kampagne).

Praxistipp: Viele Auftraggeber (vor allem kleinere Online-Händler) sind bei der Auftragsverarbeitung auf Ihre Initiative angewiesen. Ihre Vertragspartner erwarten von Ihnen, dass Sie die notwendigen Verträge bereits vorbereitet haben und unaufgefordert auf den Auftraggeber zugehen. Nutzen Sie zur Vorbereitung der Verträge unser Muster:

VORGANG	VERANTWORTLICHER/ FACHBEREICH	BETROFFENE	DATENKATEGORIEN	RECHTSGRUNDLAGE	EMPFÄNGER	MEDIUM DER DATENVERARBEITUNG	LÖSCHFRIST
Lohnabrechnung	Finanzbuchhaltung, Steuerberater	Beschäftigte	Name, Geburtsdatum, Adresse, Bankverbindung, Lohn-/Entgelt Daten der Betroffenen	Lohn-Gehaltszahlung, Auszahlung von Sozialabgaben und Steuern	Steuerberater	Lohnbuchhaltungssoftware XY	10 Jahre
Debitorenbuchhaltung	Finanzbuchhaltung	Endkunden, Großhändler/Hersteller	Stammdaten der Kunden, Zahlungsdaten	Forderungsmanagement, Vertragsdurchführung und -abwicklung	Inkassounternehmen, ggf. Zahlungsdienstleister	Rechnungssoftware XY	10 Jahre

Warum der Aufwand? Sowohl der jetzige Datenschutz, als auch die DSGVO schreiben diese Aufträge vor. Behörden können Einsicht in die Dokumente verlangen, die Sie nach Aufforderung vorlegen müssen.

AUFTRAGGEBER UND AGENTUR FÜR COMPLIANCE VERANTWORTLICH

Als Agentur beschränkt sich Ihre Aufgabe (leider) nicht nur auf die vereinbarte Dienstleistung (z.B. Optimierung der Webseite etc.). Der Auftraggeber, der Ihnen die Daten seiner Webseitenbesucher oder andere persönliche Daten (z. B. Mitarbeiterdaten) zur Verfügung stellt, behält zwar selbst die volle Verantwortung, dass der Datenschutz durch Sie nicht verletzt wird. Der Auftraggeber weist und kontrolliert somit jeden Schritt der Datenverarbeitung und bleibt der Herr der Daten.

Die Daten dürfen durch die Agentur oder den Dienstleister aber nur anhand der konkreten Weisungen des Auftraggebers genutzt werden. Neu ist mit der DSGVO, dass künftig sowohl der Auftraggeber als auch

Sie als Auftragnehmer in die Verantwortung genommen werden und schlimmstenfalls auch gegen Sie ein Bußgeld verhängt werden kann. Der Auftraggeber darf nur mit einer Agentur zusammenarbeiten, die hinreichend garantieren kann, dass sie die Verarbeitung der Daten im Einklang mit dem Datenschutzrecht gewährleisten kann. Kommt es bei Ihnen als „Auftragsverarbeiter“ zu einem Datenschutzverstoß, müssen Sie Ihren Auftraggeber informieren.

Ab sofort gilt umso mehr, dass Vertrauen zwischen Ihnen und Ihren Auftraggebern herrschen muss.

IHRE AGENDA ZUR GEMEINSAMEN VORBEREITUNG AUF DIE DSGVO

TO DO	ERLÄUTERUNG	BESONDERHEITEN/AUSNAHMEN FÜR AGENTUREN UND WEB-DIENSTLEISTER	PRIORITÄT	WEITERE INFORMATIONEN
Bewusstsein für Datenschutz schaffen	<p>Sie sind nicht nur selbst als Unternehmen von der DSGVO betroffen. Als Dienstleister und Experten im IT-Bereich sollten Sie Ihren Vertragspartnern gegenüber auch einen Wissensvorsprung beim Datenschutz haben.</p> <p>Machen Sie Ihren Auftraggebern bewusst, dass diese ein Bewusstsein für den Datenschutz haben und weisen ggf. auf Verstöße hin.</p> <p>Bevor technische Aufträge umgesetzt werden (z.B. Cookies implementiert werden), muss deren datenschutzrechtliche Konformität geklärt werden.</p>	<p>Nein.</p> <p>Die Ihnen überlassenen Daten dürfen durch Sie nur anhand der konkreten Weisungen des Auftraggebers genutzt werden. Der Auftraggeber bleibt der Herr der Daten.</p> <p>Auch gegen Sie kann ein Bußgeld wegen Verstoßes gegen die DSGVO verhängt werden, wenn Sie die DSGVO im Rahmen des Auftrages verletzen.</p>	hoch	„How-to-Leitfaden“ zur Vorbereitung auf die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)
Neuerungen beim Umgang mit Kundendaten (Auskunfts- und Betroffenenrechte)	Betroffene, also alle, deren Daten verarbeitet werden, sollen neue Auskunfts- und Schutzrechte erhalten und auch darüber informiert werden. Die Wahrscheinlichkeit, dass Kunden Ihrer Agentur auf Sie zukommen und um Auskunft bitten, welche Daten Sie von ihnen speichern, steigt künftig. Informieren Sie sich deshalb über diese Auskunftspflichten.	Nein.	mittel	„How-to-Leitfaden“ zur Vorbereitung auf die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Seite 5 und 8 f.
Auftragsverarbeitung	Sie als externer Dienstleister übernehmen ggf. die Verarbeitung sensibler Daten. Verträge zwischen dem Auftraggeber und Ihnen, sog. Auftragsverarbei-	Nein.	hoch	„How-to-Leitfaden“ zur Vorbereitung auf die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Seite 9

TO DO	ERLÄUTERUNG	BESONDERHEITEN/AUSNAHMEN FÜR AGENTUREN UND WEB-DIENSTLEISTER	PRIORITÄT	WEITERE INFORMATIONEN
Auftragsverarbeitung	tungsverträge, müssen wegen der DSGVO überprüft werden und künftig auch neu gefasst werden.			
Webanalyse	Cookies und Analyse-Tools können auch nach dem 25. Mai 2018 weiter ohne explizite Einwilligung gesetzt werden. Es gibt jedoch weiterhin einige Voraussetzungen zu beachten. Sie sollten hier als IT-Experte einen Wissensvorsprung gegenüber Ihren Auftraggebern vorweisen und auf die Rechtslage (z. B. neue Datenschutzerklärung) hinweisen.	Nein.	mittel	„How-to-Leitfaden“ zur Vorbereitung auf die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Seite 10 f.
E-Mail-Werbung	Viele gewerbliche Rundmails an potenzielle Kunden sind entweder aus Unkenntnis oder bewusst nicht rechtssicher. Beraten Sie Ihren Auftraggeber bei der Gestaltung einer Webseite über die rechtlichen Voraussetzungen der Newsletter-Werbung. Dies gilt selbstredend auch für Ihre eigene Newsletter-Werbung zwischen Ihnen und Ihrem Kundenstamm.	Nein.	mittel	„How-to-Leitfaden“ zur Vorbereitung auf die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Seite 12 f.
Neue Datenschutzerklärung	Nahezu jede Webseite hat bereits jetzt eine Datenschutzerklärung implementiert. Diese Datenschutzerklärung muss jedoch mit der DSGVO rechtzeitig aktualisiert werden. Weisen Sie Ihren Auftraggeber darauf hin, dass bei Änderungen am Shop auch datenschutzrechtliche Auswirkungen auftreten können und eine neue Datenschutzerklärung notwendig wird.	Nein.	hoch	„How-to-Leitfaden“ zur Vorbereitung auf die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Seite 6 ff.

PRIORITÄTEN:

Hoch = Die Aufgabe muss dringend bis zum 25. Mai 2018 erledigt werden und/oder erfordert sehr viel Aufwand.

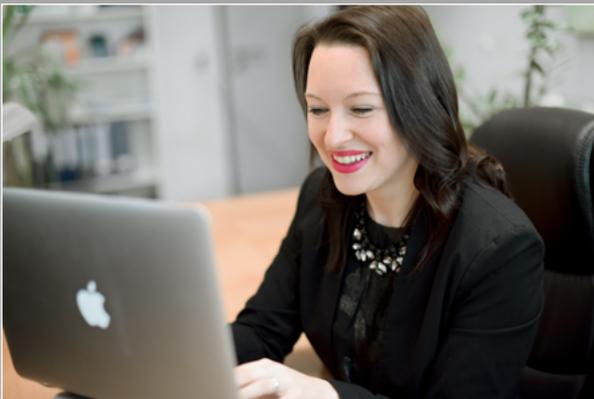
Mittel = Die Aufgabe muss bis zum 25. Mai 2018 erledigt werden, erfordert aber keinen erhöhten Aufwand bzw. keine größere Vorbereitung oder Umstellung.

Gering = Die Aufgabe hat keine hohe Priorität, da sie auch nach dem 25. Mai 2018 noch erledigt werden kann und/oder in der Praxis nur eine untergeordnete Rolle spielt.

AUTORENPROFIL

Über die Autorin

Yvonne Bachmann ist seit 2013 als Rechtsanwältin für den Händlerbund tätig. Sie berät Online-Händler in Rechtsfragen und berichtet auf dem Infoportal OnlinehändlerNews regelmäßig zu Rechtsthemen, welche die E-Commerce-Branche bewegen. Außerdem ist sie eine bundesweit gefragte Referentin, Interviewpartnerin und Gastautorin.



NETWORK.A HILFT HÄNDLERN UND DIENSTLEISTERN

Das Dienstleister-Netzwerk Network.A hat diesen Leitfaden in Zusammenarbeit mit Rechtsexperten des Händlerbundes erstellt.

Network.A ist Ihr Partner für die professionelle Vermittlung von Dienstleistern und Händlern im E-Commerce. Ob SEM, Web-Entwicklung, Shop-Management, Social Media uvm. – die Plattform vermittelt Unterstützung für Projekte aller Art. Zusätzlich wird Network.A in Kürze um den Network.A Store erweitert. In dem Store können Sie selbst entwickelte Download-Produkte wie Templates, Plugins und Skripte, aber auch Grafiken und Bilder zum Kauf oder kostenfrei anbieten.

[Direkt zu Network.A](#)



NETWORK.A
Find your expert in e-commerce

ÜBER DEN HÄNDLERBUND

Der Händlerbund unterstützt alle seine Mitglieder bei der Umsetzung der DSGVO und sichert diese ab. Dies betrifft insbesondere die wichtigste vorzunehmende Änderung im Zuge der DSGVO: Die aktualisierte Datenschutzerklärung für Ihre Internetpräsenz.

[Direkt zu Händlerbund](#)



HÄNDLERBUND