

Systemisch orientierte Onlineberatung via Video

## ***Fragen zu DSGVO (Europäische Datenschutzverordnung im Bezug auf Beratung und Antworten von Dr. Roland Kandelhard (EasyRechtssicher)***

### **1. Was muss ich bei der Auswahl meines Online Beratungstools beachten?**

In erster Linie muss die Online Beratungssoftware natürlich Deine Anforderungen an eine gute und reibungslose Online Beratungen erfüllen.

Das ist aber nur der Anfang, denn auch rechtlich muss Dein Online Beratungstool bestimmte Anforderungen erfüllen, damit Du Online Beratung Datenschutz-konform nach der DSGVO nutzen darfst, ohne eine Abmahnung oder ein Bußgeld zu riskieren.

### **2. Aus welchem Land darf der Anbieter meiner Online Beratungssoftware kommen?**

In erster Linie muss Dein Anbieter die Daten mit ausreichender Sicherheit DSGVO-konform verarbeiten. Hiervon kannst Du im Grundsatz ausgehen, wenn der Anbieter in der EU ansässig ist.

Anders ist es, wenn der Anbieter für Deine Online Beratung nicht in der EU sitzt. Du darfst Daten nur dann aus der EU heraus exportieren, wenn die EU festgestellt hat, das in dem Zielland ein mit der EU vergleichbares Datenschutzniveau besteht. Das ist etwa in Bezug auf die Schweiz, Japan oder Kanada der Fall.

### **3. Darf ich einen US Anbieter für meine Online Beratung DSGVO-konform verwenden?**

Doch Du darfst auch Anbieter für Webinar, Beratungs- oder Konferenz-Tools aus den USA nutzen. Aber bei US-Anbietern gelten weitergehende Voraussetzungen. Bei gleichwertigen Leistungen solltest Du daher einen EU-Anbieter für Deine Online Beratung vorziehen.

Bei US-Anbietern musst Du darauf achten, dass sie bei privacy shield registriert sind. Nur dann ist ein gleichwertiger Datenschutz wie in der EU für US-Anbieter anerkannt. Bitte beachte einige Anbieter in den USA, die auf Ihrer Website behaupten, Sie seien DSGVO (GDPR) konform, aber doch nicht bei privacy shield registriert sind.

Es gibt zwar noch weitere Möglichkeiten, wie man US Anbieter auch ohne privacy shield verwenden kann, aber das ist einigermaßen komplex und bleibt daher hier außen vor. Generell würde ich raten, nur Anbieter zu verwenden, die bei privacy shield registriert sind.

Systemisch orientierte Onlineberatung via Video

#### **4. Muss ich bei dem Anbieter für die Online Beratung beim Datenschutz auf weitere Punkte achten?**

Nach der Datenschutzgrundverordnung ist Dir nur mit bestimmten Voraussetzungen erlaubt, Daten, die Du von Deinen Kunden erhalten hast, an einen Dritten weiterzugeben. Wenn der Dritte die Daten Deiner Kunden in Deinem Interesse und Auftrag verarbeitet, musst Du mit diesem einen **Auftragsverarbeitungsvertrag** abschließen. Damit wird geregelt, dass der Dritte Deinen Anweisungen bei der Verarbeitung der Daten folgt, also etwa auf Deine Weisung hin bestimmte Kundendaten löscht.

Du musst also mit dem Anbieter Deines Online Beratungstools daher immer einen Auftragsverarbeitungsvertrag abschließen, ehe Du damit online Kunden beraten kannst. Bietet Dein Onlineberatungs-System keinen Auftragsverarbeitungsvertrag an, darfst Du das Tool nicht verwenden. Das ist aber für alle hier besprochenen Anbieter der Fall. Mit ihnen kannst Du Online Beratung Datenschutzkonform durchführen.

#### **5. Darf ich für die Online Beratung mit dem Kunden personenbezogenen Daten erfragen?**

Die DSGVO verbietet nicht, dass Du Kunden berätst. Du darfst nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO Daten von Kunden verarbeiten, wenn der Kunde einwilligt. Ebenso darfst Du Kundendaten zur Vorbereitung oder Erfüllung eines Vertrages nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO speichern und verwenden. Meistens wird es bei der Online-Beratung um die Vorbereitung oder die Erfüllung eines Vertragsverhältnisses gehen. Dann darfst Du in der Online Beratungssoftware Daten Deines Kunden verarbeiten.

#### **6. Darf ich beliebige Daten des Kunden in der Online Beratung nach DSGVO erfragen?**

Die DSGVO regelt wie Daten zu sichern sind und welche Daten verarbeitet werden dürfen. Ein besonders wichtiges Prinzip der DSGVO ist die Minimierung von Daten. Dazu dient der Grundsatz der Datensparsamkeit gem. Art. 5 Abs. 1 lit. c) DSGVO. Danach darfst Du nur die Daten von dem Kunden erheben, die Du für den konkreten Zweck tatsächlich benötigst.

Geht es um eine Beratung Deiner Kunden zur Erfüllung eines bereits mit dem Kunden geschlossenen Vertrages, erlaubt die Rechtsgrundlage „Verarbeitung von Vertragsdaten“ nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO die Verarbeitung aller Daten, die dafür erforderlich sind. Aber die Daten müssen wirklich erforderlich sein, um den Vertrag zu erfüllen. Das können dann aber etwa Adressangaben, Angaben zu Rechnungsdaten oder Umstände bei dem Kunden sein, die für den Vertrag erforderlich ist.

Vor einem Vertrag sind dagegen oft viel weniger Daten wirklich erforderlich (z.B. noch keine Rechnungsdaten). Im Einzelnen ist das aber immer eine Frage der konkreten Beratungssituation. Gewarnt werden muss jedoch davor, zu viele Daten, insbesondere noch vor einem Vertragsschluss zu erfragen.

## Systemisch orientierte Onlineberatung via Video

### **7. Wie muss ich mit sensiblen Daten in der Online Beratung nach Datenschutz umgehen?**

Wenn Du in der Beratung besondere Kategorien von Daten erhebst, ist nach Art. 9 DSGVO eine ausdrückliche gesonderte Einwilligung erforderlich. Solche sensiblen Kategorien von Daten sind insbesondere Daten zur ethischen Herkunft, politischen Meinungen sowie Angaben zur sexuellen Orientierung oder dem Gesundheitszustand des Kunden. Gerade für Coaches kann eine solche besondere Einwilligung erforderlich sein. Das gleiche gilt, wenn die Online Konferenz Bewerbungsgespräche anbetrifft. Auch dann geht es oft um Herkunfts- oder Gesundheitsdaten mit den besonderen Anforderungen des Art. 9 DSGVO.

### **8. Darf ich den Kunden per Mail oder Telefon bitten, an einer Online Beratung teilzunehmen?**

Wenn der Interessent für die Beratung noch nicht Dein Kunde ist, darfst Du ihn per Mail oder Telefon nur kontaktieren, wenn der Interessent vorher (!) darin eingewilligt hat. Dafür ist ein **Double Opt In** erforderlich. Erst danach kannst Du den Interessenten per Mail oder Telefon auf eine Online Beratung ansprechen.

Anders ist es, wenn es um eine Online-Beratung zur Erfüllung eines Vertrages geht. Im Rahmen eines Vertrages darfst Du den Kunden jederzeit ansprechen.

### **9. Was muss ich bei der Terminvereinbarung für eine Online Beratung beachten?**

Wenn Du mit Deinem Kunden online eine Beratung anbietest, musst Du den Kunden bei der Terminbuchung darauf hinweisen, dass seine Daten verarbeitet werden. Fast immer wird Dein Kunde etwa Name und Mailadresse angeben müssen. Zudem wird fast immer auch die IP Adresse des Kunden an einen externen Anbieter übermittelt. Damit muss der Kunde einverstanden sei.

Für das Einverständnis des Kunden brauchst Du dann aber nicht zwingend eine Checkbox (Zustimmungskästchen). Es reicht ein deutlicher Hinweis auf die Datenverarbeitung. Dann ist die Eingabe der Daten durch den Kunden sein Einverständnis (aber nur, wenn der Hinweis deutlich genug war).

Der **Hinweis** muss daher in Deiner Online Beratungssoftware direkt bei der Dateneingabe leicht erkennbar angezeigt werden. Unmittelbar neben oder über (nicht unter!) der Dateneingabe ist der Hinweis auf die Verarbeitung der Daten erforderlich.

## Systemisch orientierte Onlineberatung via Video

Zum Beispiel könnte lauten:

---

„Ihre Daten werden im Rahmen unserer Datenschutzerklärung nur für die Bearbeitung der Terminvereinbarung verarbeitet.“ (Datenschutzerklärung ist ein Link)

*Termin bestätigen*

---

### **10. Muss ich den Nutzer vor der Online-Beratung über die Datenverarbeitung informieren?**

Du musst Deine Kunden immer informieren, wie Du ihre Daten verarbeitest. Dazu gehört die Angabe, wohin Du die Kundendaten sendest und welche Rechte sie in Bezug auf ihre Daten haben. Das sind jeweils ganz allgemeinen Anforderungen an jede Datenschutzerklärung.

Bietest Du eine Online Beratung an, wird auch der Anbieter des Online Beratungssoftware die Daten Deines Kunden erhalten. Im Regelfall erfährt der Anbieter die IP Adresse des Kunden, weitere Daten über das Surfverhalten des Kunden sowie vor allem die von ihm in dem Konferenzsystem eingegebenen Daten (wie Name, E-Mail-Adresse etc.). Darüber musst Du Deinen Kunden informieren.

### **11. Muss ich alle Hinweise direkt bei der Online Beratung Datenschutz konform erteilen?**

Müsstest Du den Kunden direkt bei dem Online Beratung auf die gesamte Datenverarbeitung einschließlich seiner Rechte hinweisen, hättest Du nur noch wenig Platz für Deine Online-Beratung. Es ist aber auch nicht erforderlich, dass Du den Kunden direkt bei der Online Beratung informierst. Es reicht aus, wenn Du – klar und deutlich erkennbar – bei der Terminvereinbarung für die Online Beratung auf Deine Datenschutzerklärung verweist.

Dann muss ein entsprechender Passus zu dem Online-Beratungstool natürlich in Deiner Datenschutzerklärung enthalten sein.

### **12. Muss die Videokonferenz verschlüsselt sein?**

Nach Art. 5 Abs. 1 lit. f DSGVO muss jede Website, auf der Nutzer personenbezogene Daten eingeben kann, verschlüsselt werden. Ganz allgemein ist ohnehin zu empfehlen, Deine Website zu verschlüsseln (https://). Das gilt auch für Deine Online Beratungen nach DSGVO. Auch dort werden vom Kunden regelmäßig personenbezogene Daten eingegeben. Du solltest also einen Anbieter nutzen, der die Beratung verschlüsselt überträgt und immer auch Dein Beratungstool entsprechend einstellen.

### **13. Muss ich weitere Einstellungen der Online Beratungssoftware vornehmen?**

## Systemisch orientierte Onlineberatung via Video

Die DSGVO betrifft auch die Online-Beratung selbst. Das heißt, Du musst – soweit das möglich ist – einen Anbieter auswählen, der DSGVO konform Online Beratung veranstalten kann. Die Onlineberatungsanbieter haben manchmal Einstellungen, die nicht in jedem Fall zulässig sind, sondern ggf. nur für bestimmte Beratungen.

Du musst also dafür sorgen, dass die Beratungssoftware richtig eingestellt ist.

Das betrifft vor allem Einstellungen zu den Funktionen, die ein:

- Tracking des Kundenverhaltens bei der Beratung (z.B. Klicks an bestimmten Stellen),
- eine Beobachtung des Kundenverhaltens anlässlich der Beratung (z.B. Aktivität bei der Teilnahme) oder
- eine Aufzeichnung (z.B. durch Aufnahme oder Screen-Sharing)

ermöglichen.

Derartige Funktionen darfst Du nur nutzen, wenn sie tatsächlich erforderlich sind: Das ist nur der Fall, wenn die Funktion

- einem erlaubten Zweck dient (z.B. nicht einfach Ausspähung)
- geeignet ist, diesen Zweck zu erfüllen
- erforderlich ist, diesen Zweck zu erfüllen (es gibt also kein für den Datenschutz milderes Mittel)
- mögliche Schutzmaßnahmen ergriffen sind.

Geht es etwa um eine Beratung, deren genauer Inhalt im späteren Verlauf noch gebraucht werden, kann eine Aufzeichnung erforderlich sein. Anders, wenn vielleicht nur ganz wenige Inhalte später noch relevant sind, weil man einzelne Punkte einfach (datenschutzfreundlicher) notieren könnte.

*Rechtsanwalt Dr. Ronald Kandelhard*

*Dr. Ronald Kandelhard, Rechtsanwalt und Mediator, Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht. Ronald war lange Zeit an der Universität, in der Rechtsberatung von Staaten und als Rechtsanwalt tätig. Jetzt entwickelt er mit seinem Startup Paragraf7 automatisierte Lösungen für rechtliche Probleme von Unternehmen.*

<https://easyrechtssicher.de/online-beratung/#1>

## Sicherheit und Datenschutz bei Zoom: unsere Antworten auf Ihre Fragen

### DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung)

Ein in den Fragen unserer Teilnehmer häufig angesprochenes Thema war die „DSGVO“. Wir haben unsere Datenschutzerklärung vor Kurzem aktualisiert und DSGVO-spezifische Terminologie hinzugefügt, um die Rolle von Zoom als Datenverantwortlichem im Unterschied zum Datenverarbeiter sowie die Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Zoom leichter verständlich zu machen.

- Wo können Informationen über den EU-Datenschutzbeauftragten (DSB) bei Zoom gefunden werden?
  - **Antwort:** Wir verweisen hierzu auf unsere Erklärung zur Einhaltung der DSGVO, die Informationen über unseren DSB enthält: <https://zoom.us/de-de/gdpr.html>
- Wer ist der EU-Datenschutzbeauftragte bei Zoom?
  - **Antwort:** Deborah Fay ist unsere Datenschutzbeauftragte für den EWR. Sie kann per E-Mail an [privacy@zoom.us](mailto:privacy@zoom.us) erreicht werden.
- Am 16. Juli hat der EuGH das Privacy Shield (Datenschutzschild) für ungültig erklärt. Wird Zoom die Migration nach Europa priorisieren oder gibt es diesbezüglich andere Vorkehrungen?
  - **Antwort:** Zoom bietet seinen Kunden übergreifende Schutzmaßnahmen für die Datenübermittlung sowohl im Rahmen der Standardvertragsklauseln (SVK) als auch im Rahmen des Datenschutzschilds. Auch wenn das Urteil des Gerichtshofs der Europäischen Union (EU) die Verwendung des Datenschutzschilds für die Zukunft für ungültig erklärt hat, bleiben die SVK gültig und schützen unsere Kunden auch weiterhin. Sofern Sie sich nicht sicher sind, ob Sie mit Zoom SVK geschlossen haben, stellen wir Ihnen eine vorab unterzeichnete Kopie der SVK zur Verfügung. Das Urteil ändert nichts am Datenfluss für unsere Services. Klarstellend betonen wir, dass Sie die Zoom-Services in Übereinstimmung mit dem EU-Recht auch weiterhin nutzen können.
- Gibt es für das Zoom-Konto eine Beispielkonfiguration, um möglichst konform mit den Anforderungen der Vorgaben der DSGVO zu handeln?
  - **Antwort:** Nein. Die Prüfung der Einhaltung der DSGVO bei der Nutzung der Plattform liegt in der Verantwortung des Kunden. Wir stellen daher keine Beispielkonfigurationen zur Verfügung, da die Bedürfnisse jedes Kunden unterschiedlich sind. Die Zoom-Plattform erfüllt die Einhaltung der Bestimmungen der DSGVO.
- Wie sollte die Verwendung von Zoom in Ihrer eigenen Datenschutzerklärung dargestellt werden?
  - **Antwort:** Bitte wenden Sie sich an Ihren Rechtsberater für Datenschutzfragen, um die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften und die in die Datenschutzerklärung Ihres Unternehmens aufzunehmenden Inhalte zu ermitteln.

**Fragen im Zusammenhang mit der DSGVO mit besonderem Augenmerk auf den Bildungsbereich:**

## Systemisch orientierte Onlineberatung via Video – Eine Einführung

- Wie kann Zoom beim nächsten Lockdown bundesweit rechtssicher in deutschen Schulen und Universitäten genutzt werden?
  - **Antwort:** Zoom kann keine juristischen Hinweise zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften geben. Die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften kann nur von den Compliance- und Rechtsabteilungen Ihres Unternehmens festgestellt werden.
- Zur datenschutzrechtlichen Absicherung der Nutzung von Zoom an unserer Universität bräuchten wir die folgenden Unterlagen: den Datenschutzbericht und die Unterauftragsverarbeiter-Verträge von Zoom. Wo können diese Unterlagen angefordert werden?
  - **Antwort:** Wir verweisen hierzu auf unsere Erklärung zur Einhaltung der DSGVO mit Informationen darüber, wie wir die DSGVO einhalten: <https://zoom.us/de-de/gdpr.html>. Informationen über unsere Unterauftragsverarbeiter finden Sie außerdem unter: <https://zoom.us/de-de/subprocessors.html>

### Datenverarbeitungsvereinbarung

- Ist eine deutsche Version der Datenverarbeitungsvereinbarung verfügbar?
  - **Antwort:** Zoom ist ein globales Technologieunternehmen und unsere Vertragssprache ist Englisch. Zoom bietet keine Datenverarbeitungsvereinbarung auf Deutsch an.
- Wo kann die Datenverarbeitungsvereinbarung auf der Website gefunden werden?
  - **Antwort:** Unsere Datenverarbeitungsvereinbarung können Sie unter [https://zoom.us/docs/doc/Zoom\\_GLOBAL\\_DPA.pdf](https://zoom.us/docs/doc/Zoom_GLOBAL_DPA.pdf) finden. Dieser Link ist abrufbar unter <https://zoom.us/de-de/privacy-and-legal.html>.

### Rechenzentren/Datenspeicherungsart/Routing:

- Ist es möglich, US-Server auszuschließen und nur EU/deutsche Server zu verwenden?
  - **Antwort:** Kunden mit kostenpflichtigen Konten können ihre Rechenzentrumseinstellungen hinsichtlich des **Echtzeit-Datenverkehrs** für Zoom-Meetings und Zoom-Video-Webinare individuell anpassen. Seit dem 18. April 2020 können sich Administratoren und Inhaber kostenpflichtiger Zoom-Konten entscheiden, in welchen Rechenzentrumsregionen die Live-Daten eines Meetings (Data in Transit) verarbeitet werden. Diese Regionen können individuell auf Konto-, Gruppen- und Benutzerebene an- bzw. abgewählt werden. Alle Administratoren kostenpflichtiger Konten können in den [Kontoeinstellungen](#) eine regionale Auswahl treffen. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie in diesem Support-Artikel: <https://support.zoom.us/hc/de/articles/360042411451-Selecting-data-center-regions-for-hosted-meetings-and-webinars>

### Die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Maja Smolczyk, warnte im Rahmen einer Kurzprüfung von Videokonferenzdiensten vor der Verwendung von Zoom (03. Juli 2020).

- Wie lautet das Statement von Zoom zu dieser Aussage?
  - **Antwort:** Zoom steht in Kontakt mit dem Büro der Berliner Datenschutzbeauftragten Maja Smolczyk.

Auszug aus der DGSF die Ethikrichtlinie

## **Onlineberatung**

DGSF-Mitglieder sowie die Fachkräfte mit DGSF-Zertifikat verpflichten sich, eventuell angebotene mediale Beratung (z.B. Onlineberatung/Telefonberatung) in Übereinstimmung mit den Ethik-Richtlinien der DGSF auszurichten.

Bei der medial vermittelten Form der Beratung bedarf es dabei der Aneignung grundlegender Kompetenzen in Bezug auf das genutzte Beratungsmedium sowie einer medienspezifischen fachlichen Auseinandersetzung und Reflexion dieser Beratungsprozesse. Die potentiellen Klient\*innen sind über das konkrete Beratungsangebot und die vertraglichen Modalitäten vor Beginn der Beratung umfassend zu informieren.

Die speziellen Aspekte der geltenden Datenschutzbestimmungen sind angemessen zu berücksichtigen und die dafür notwendigen sicherheitstechnischen Voraussetzungen entsprechend dem aktuellen Stand der Technik zu schaffen.

