

Branchenempfehlung zum revidierten Datenschutzgesetz – Richtlinie Auskunftsbegehren

Branchenempfehlung 02.24de, Anhang D, Version 1.0

1. Zielsetzung und Hinweise

Das Datenschutzgesetz (DSG) räumt betroffenen Personen verschiedene Rechte ein (Auskunftsrecht, Datenherausgabe, [Art. 25–29 DSG](#)). Umgekehrt sind damit Pflichten der Datenbearbeiter verbunden. Ziel dieser Empfehlung ist es, dass Unternehmen der Immobilienwirtschaft und Verantwortliche gesetzeskonform auf Auskunftsbegehren von betroffenen Personen reagieren.

Der SVIT Schweiz weist darauf hin, dass die nachfolgend Erwägungen und Massnahmen in jedem Unternehmen und in jedem Einzelfall den tatsächlichen Gegebenheiten und Geschäftspraktiken anzupassen sind und lediglich Hinweise darstellen, wie die Anforderungen in der Praxis umgesetzt werden können. Die genannten Empfehlungen beruhen allein auf der rechtlichen Einschätzung des Verbandes und erfolgen ohne Gewähr.

2. Vorbemerkungen zum Umgang mit Auskunftsbegehren

2.1 Verantwortlichkeit

Das nachfolgend ausgeführte Vorgehen bei Eingang eines Auskunftsbegehrens setzt eine Prüfung des Begehrens voraus. Dafür zuständig ist in der «Verantwortliche», meist der Datenschutzbeauftragte des Datenbearbeiters – unabhängig davon, bei wem und über welche Kommunikationskanäle ein Begehren eingeht. Der Verantwortliche entscheidet, ob auf das Begehren eingetreten wird (siehe dazu unten unter «2.3 Prüfung des Begehrens»), welche Schritte unternommen werden müssen und gibt die Auskunft an die betroffene Person frei.

2.2 Rechtmässigkeit des Begehrens

Ein Begehren kann nur von der betroffenen Person selbst und in schriftlicher Form (Brief, Mail, Fax) gestellt

werden. Die antragstellende Person muss im Begehren ihre Identität nachweisen. Jedoch muss das Begehren durch die betroffene Person in der Regel nicht begründet werden.

2.3 Prüfung des Begehrens

Wird dem Verantwortlichen ein Begehren einer betroffenen Person übermittelt, ist in einem ersten Schritt gewissenhaft und mit vertretbarem Aufwand zu prüfen, ob es sich bei der betroffenen Person um jene handelt, die das Begehren stellt. Bestehen begründete Zweifel oder kann sich der Verantwortliche auf eine Einschränkung des Auskunftsrechts gem. [Art. 26 DSG](#) (siehe dazu unten unter «2.6 Einschränkung des Auskunftsrechts») berufen, ist das Begehren zurückzuweisen oder einzuschränken.

Die Prüfung kann beispielsweise darin bestehen, Kontaktinformationen aus dem Begehren mit den vorhandenen bearbeiteten Personendaten abzugleichen (Telefon, Mail-Adresse, Adresse, Personendaten usw.). Gegebenenfalls ist anhand der vorhandenen Personendaten Rücksprache zu nehmen, die Kopie eines amtlichen Ausweises oder im Zweifels- oder Ausnahmefall ein persönliches Erscheinen mit Vorlegen eines amtlichen Ausweises zu verlangen.

2.4 Frist für die Auskunftserteilung

[Art. 25 Abs. 7 DSG](#) schreibt eine Frist von 30 Tagen vor. Kann die Auskunft nicht innerhalb dieser Frist erteilt werden, so muss der Verantwortliche die betroffene Person darüber informieren und ihr mitteilen, innerhalb welcher Frist die Auskunft erfolgt.

2.5 Vollständigkeit der Auskunft

Die zu erteilende Auskunft muss wahr und vollständig sein.

2.6 Kostenlosigkeit der Auskunft

Der Datenbearbeiter muss das Begehren grundsätzlich kostenlos beantworten. Falls das Beantworten einen besonders grossen Arbeitsaufwand bedeutet oder mehr als ein jährliches Auskunftsbegehren pro Datenbearbeiter gestellt wird, darf der Datenbearbeiter maximal 300 CHF verlangen ([Art. 19 DSV](#)).

2.6 Einschränkung des Auskunftsrechts

Unter gewissen Umständen kann die Auskunft verweigert oder eingeschränkt werden ([Art. 26 DSG](#)). Der Gesetzgeber stellt jedoch hohe Anforderungen an diese Verweigerungsgründe. Denkbar sind die drei folgenden Begründungen:

- Das überwiegende Interesse Dritter (Art. 26 Abs. 1 Bst. b DSG): Das überwiegende Interesse Dritter bezieht sich zum Beispiel auf Unterlagen oder Akten, die mehrere Personen betreffen. Siehe zur Aushändigung von Unterlagen oder Akten im Weiteren Kapitel «4. Umgang mit Mails, Dokumenten und Notizen» unten.
- Die offensichtliche Unbegründetheit oder die querulatorische Natur des Gesuchs (Art. 26 Abs. 1 Bst. c DSG): Diese Begründung dürfte in der Praxis kaum geltend gemacht werden können.
- Das überwiegende Interesse des privaten Verantwortlichen und keine Bekanntgabe an Dritte (Abs. 26 Abs. 2 Bst. a DSG): Dies könnte geltend gemacht werden, wenn das Unternehmen beispielsweise Firmengeheimnisse preisgeben müsste.

3. Inhalt der Auskunft

[Art. 25 Abs. 2 DSG](#) umschreibt den Inhalt der Auskunft mit den nachfolgenden Mindestangaben. Grundlage der Auskunft ist das Bearbeitungsverzeichnis, welches im Zug der Umsetzung des DSG angelegt wurde.

3.1 Die Identität und die Kontaktdaten des Verantwortlichen (Art. 25 Abs. 2 Bst. a)

Dabei handelt es sich um die zuständige Führungsperson, die auch in den öffentlich zugänglichen Datenschutzbestimmungen aufgeführt wird.

3.2 Bearbeitete Personendaten (Art. 25 Abs. 2 Bst. b)

Dabei handelt es sich um sämtliche Personendaten, die bearbeitet werden und aus denen auf eine bestimmte Person geschlossen werden kann, also unter anderem Vorname, Name, Adresse, Mail-Adresse, Telefon, Arbeitgeber, Betreibungsregisterauskunft usw. Diese Personendaten entsprechen denjenigen im Bearbeitungsverzeichnis des Unternehmens. Wichtig zu beachten ist, dass auch sämtliche Personendaten aufgeführt werden müssen, die durch einen externen Serviceanbieter (Auftragsbearbeiter) bearbeitet werden (z.B. Abrechnungsdienst für Heizkostenabrechnung).

3.3 Bearbeitungszweck (Art. 25 Abs. 2 Bst. c)

Als Bearbeitungszweck ist der Geschäftsprozess anzugeben, also z.B. Vermietung Wohnraum, Versand Newsletter, Verkauf Wohnobjekt usw. Der Bearbeitungszweck entspricht jenem im Bearbeitungsverzeichnis.

3.4 Aufbewahrungsdauer (Art. 25 Abs. 2 Bst. d)

Die Aufbewahrungsdauer entspricht jener im Bearbeitungsverzeichnis.

3.5 Herkunft der Personendaten (Art. 25 Abs. 2 Bst. e)

Sofern die Personendaten nicht von der betroffenen Person selbst stammen, sind die Quellen anzugeben, z.B. Bonitätsauskünfte einer Auskunftsfirma.

3.6 Automatisierte Einzelentscheid (Art. 25 Abs. 2 Bst. f)

Automatisierte Einzelentscheide gemäss Definition des DSG (z.B. vollautomatisierter Vermietungsentscheid) gelangen in der Immobilienwirtschaft in der Regel nicht zur Anwendung.

3.7 Empfänger von Personendaten (Art. 25 Abs. 2 Bst. g)

Für sämtliche Personendaten sind die Empfänger ausserhalb des Unternehmens anzugeben. Das können beispielsweise Eigentümer, Hauswartungen oder Handwerker sein (Mieterspiegel, Kontaktinformationen).

4. Umgang mit Mails, Dokumenten und Notizen

Die Formulierung «die bearbeiteten Personendaten als solche» (Art. 25 Abs. 2 Bst. b) bedeutet, dass keine Dokumente (Mails, Korrespondenz, Verträge, Akten, Berichte oder andere Unterlagen) herausgegeben werden müssen. Das Auskunftsrecht darf auch nicht dazu missbraucht werden, Akten für einen Prozess zu beschaffen. Es dient allein der Durchsetzung der Persönlichkeitsrechte. Stellt beispielsweise ein Mieter ein Auskunftsbegehren und ficht gleichzeitig die Kündigung eines Mietvertrags bei der Schlichtungsstelle an, ist der Verdacht

eines zweckwidrigen Auskunftsbegehens naheliegend. Ebenfalls nicht vom Auskunftsrecht erfasst sind Notizen und dergleichen, die einer natürlichen Person ausschliesslich zum persönlichen Gebrauch dienen (Art. 2 Abs. 2 Bst. a DSGVO). Damit soll verhindert werden, dass eine Agenda oder ein Notizbuch zur Datensammlung wird. Allerdings sind diese Ausnahmen eng auszulegen.

5. Struktur der Auskunft

Das nachfolgende Beispiel der Auskunftserteilung soll – ohne Anspruch auf Vollständigkeit – als Anregung und Vorlage für die Auskunftserteilung dienen.

Einschreiben

Adressat

Ihr Auskunftsbegehren

Sehr geehrte/r ...

Wir beziehen uns auf Ihr Auskunftsbegehren gem. Art. 25 DSGVO vom (Datum) über Personendaten die bei uns über Sie bearbeitet werden. Mit diesem Schreiben informieren wir Sie fristgerecht über die betreffenden Personendaten:

1. Identität und die Kontaktdaten des Verantwortlichen

(Firma, Vorname, Name, Adresse, Kontakt)

2. Bearbeitete Personendaten

Wir bearbeiten folgende Personendaten:

(Alternativ als Aufzählung, Export aus dem CRM oder in tabellarischer Form)

Datensatz	Inhalt	Zweck der Datenbearbeitung					Weitergabe an Dritte
		Bewirtschaftung Mietliegenschaften	Verwaltung Stockwerkeigentum	Vermarktung Wohnliegenschaften	Finanzbuchhaltung	Marketing & Kommunikation	
Name	Müller	●			●	●	Ja
Vorname	Max	●			●	●	Ja
Adresse	Beispielstrasse 10	●			●		Ja
PLZ	1000	●			●		Ja

Ort	Beispielstadt	●			●	●	Ja
Tel privat	+41 51 XXX XX XX	●					Ja
Tel geschäftlich	+41 51 XXX XX XX	●					Ja
Tel mobil	+41 79 XXX XX XX	●					Ja
Mail-Adresse	maxmueller@bluewin.ch	●					Ja
Tel privat	+41 51 XXX XX XX	●					
Tel geschäftlich	+41 51 XXX XX XX	●					
Tel mobil	+41 79 XXX XX XX	●					
Anz. Kinder	2	●					
Haustiere	Ja	●					
Wohnungsnummer EWID	XXXXXX	●					Ja
Bankverbindung Bank	Musterbank	●			●		
Bankverbindung IBAN	CH14 0000 0000 0000 00	●			●		
Korrespondenz Post		●			●		
Korrespondenz Mail		●			●		
Betreibungsregisterauszug	Gde. Beispieldorf vom XX.XX.2020	●					
Bonitätsauskunft	XY AG vom XX.XX.2020	●					

Bitte beachten Sie, dass Personendaten von Dritten, die mit Ihren hier aufgeführten Personendaten verknüpft (z.B. Name Partner/in beim Familienwohnungen) oder die in gleichen Dokumenten, Akten, Korrespondenz und dergleichen aufgeführt sind, nicht bekanntgegeben werden dürfen. Auch werden Dokumente, Akten, Korrespondenz und dergleichen im Rahmen des Auskunftsrechts gem. Art. 25 DSG nicht herausgegeben.

3. Zweck der Datenbearbeitung

(Aufzählung, soweit nicht oben in tabellarischer Form angegeben)

- Bewirtschaftung von Mietliegenschaften
- Verwaltung von Stockwerkeigentümer-Gemeinschaften
- Abrechnung von Nebenkosten
- ...

4. Aufbewahrungsdauer

In unserem Unternehmen gelten generell die folgenden Fristen für die Bearbeitung von Personendaten:

- Mieterdossiers, Antragsformulare, Mietverträge und damit zusammenhängende Korrespondenz: 10 Jahre über das Vertragsende hinaus
- Heiz- und Nebenkostenabrechnungen: 10 Jahre über das Vertragsende hinaus
- Belege der Finanzbuchhaltung: 10 Jahre
- Sonstige Brief- und Mail-Korrespondenz: 5 Jahre
- Versandlisten für digitale Kommunikation (Newsletter usw.): bis Widerruf
- CRM-Einträge (ohne Mieterdossiers und andere Vertragsbeziehungen): 5 Jahre über den letzten Kontakt hinaus
- ...

5. Quelle von Personendaten

Personendaten erlangen wir in der Regel über die betroffene Person selbst. Im Weiteren bearbeiten wir Personendaten aus folgenden Quellen:

- XY AG, Bonitätsauskünfte, www.xy-ag.ch
- Referenzauskünfte von Vorvermietern, Arbeitgebern
- ZZ AG, Abrechnungsdienst für Heizkostenabrechnung
- ...

6. Automatisierte Einzelentscheide

Automatisierte Einzelentscheide gelangen bei uns nicht zur Anwendung.

7. Empfänger von Personendaten

Wir stellen die aufgeführten Personendaten folgenden Empfängern zur Verfügung:

- Eigentümer der Liegenschaft (Mieterspiegel)
- Abrechnungsdienst Heizkostenabrechnung
- Handwerker und Hauswartung (Kontaktinformationen)
- ...

Die Empfänger sind verpflichtet, die Personendaten ausschliesslich für den vorgegebenen Zweck zu bearbeiten.

Folgende Auftragsbearbeiter haben Zugang zu den genannten Personendaten:

- ABC AG, Betreiber von cloudbasierten Bewirtschaftungs-SW
- DEF AG, cloudbasierte Backup-/Speicherdienste
- GHI AG, Web- und Social-Media-Dienste
- ...

Die Auftragsbearbeiter sind verpflichtet, den Datenschutz einzuhalten und die Daten ausschliesslich für den von uns vorgegebenen Zweck zu bearbeiten.

Unsere Dienstleister befinden sich in der Schweiz oder in der EU. Gewisse Personendaten können auch in die USA (z.B. Google-Analytics-Daten) übermittelt werden.

Siehe im Weiteren Datenschutzbestimmungen unter: (Web-Adresse)

Herausgeber:

SVIT Schweiz
Greencity, Maneggstrasse 17
8041 Zürich
Telefon 044 434 78 88
info@svit.ch, www.svit.ch