

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

Terminerinnerungen aufs Kunden-Smartphone: Datenschutzrechtliche Grundsätze + Musterformulare

Verschiedenste Dienstleister vergeben ihren Kunden Termine im Vorfeld, um sie in einem bestimmten Zeitfenster bedienen zu können und sie nicht lange warten zu lassen. Gerade auch in Anbetracht der Corona-Kontaktbeschränkungen sind solche Terminvergaben derzeit Usus. Damit Kunden ihre Termine im Blick behalten und deren Wahrnehmung nicht vergessen, bieten viele Unternehmer einen Erinnerungs-Service an: per Smartphone wird der Kunde über seinen baldigen Termin benachrichtigt. Bei Terminerinnerungen müssen Unternehmer in datenschutzrechtlicher Hinsicht aber einiges beachten. Die IT-Recht Kanzlei zeigt diese Voraussetzungen auf und stellt **Mandanten hilfreiche Muster-Formulare für die Terminerinnerung bereit.**

I. Terminerinnerungen und der Datenschutz

Möchten Unternehmer Kunden an vereinbarte und bevorstehende Termine per Smartphone-Benachrichtigung erinnern, verarbeiten sie hierbei zwingend personenbezogene Kontaktdaten des Kunden.

So müssen regelmäßig Vor- und Nachname und vor allem die Mobilfunknummer des Kunden erhoben und verwendet werden, um diesem eine Terminerinnerungsnachricht auf sein Mobiltelefon zukommen zu lassen.

Diese Datenverarbeitungen machen die Einhaltung besonderer Voraussetzungen aus der DSGVO erforderlich.

1.) Rechtsgrundlage

Das geltende Datenschutzrecht legitimiert Datenverarbeitungen nur bei entsprechender Rechtfertigung im Sinne des Art. 6 DSGVO.

Auf den ersten Blick kommt als Rechtfertigung die Erforderlichkeit für die Durchführung des Leistungsvertrags mit dem Kunden oder immerhin die Erforderlichkeit für die Vertragsanbahnung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO in Betracht. Diese Bestimmung ermöglicht einwilligungslose Verarbeitungen zur Durchführung eines Vertrages, soweit sie hierfür notwendig sind.

Bei näherer Betrachtung aber ergibt sich, dass Terminerinnerungen mit der Durchführung eines (künftigen) Vertrages nicht in kausalem Zusammenhang stehen. Der Vertrag kann auch ohne die Terminerinnerung durch bloße Wahrnehmung des vereinbarten Termins durch den Kunden abgewickelt werden. Datenverarbeitungen zur Terminerinnerung sind für die Vertragsdurchführung also nicht unbedingt erforderlich.

Weil insofern Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO nicht eingreift (Terminerinnerungen sind keine notwendige vovertragliche Maßnahme!), kann die Verarbeitung von Kundendaten für die Erinnerung nur durch eine **ausdrückliche Einwilligung** des Kunden gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO gerechtfertigt werden.

Bevor der Unternehmer dem Kunden also unter Nutzung dessen Mobilfunknummer Terminerinnerungen zusenden darf, muss der Kunde hierfür seine bestimmte und informierte Einwilligung erteilt haben.

2.) Einholung der Einwilligung

Damit die Einwilligung hinreichende Grundlage für die Terminerinnerungs-Datenverarbeitungen werden kann, muss sie vom Kunden ausdrücklich erteilt worden sein.

"Ausdrücklich" meint hierbei, dass der Kunde im Zuge der Einwilligung über Art und Umfang der Datenverarbeitung vollständig belehrt wird und mithin genau weiß, auf welche Maßnahmen seine Einwilligung gerichtet ist.

Relevant wird dies insbesondere, wenn der Unternehmer Erinnerungen nicht selbst versendet, sondern hierfür einen **Serviceanbieter** wie Treatwell oder Timify nutzt, der die Erinnerungsversendung übernimmt.

In diesem Fall müssen die Kundendaten nämlich an den Drittanbieter übermittelt werden und werden von diesem im Auftrag des Unternehmers eigenständig verarbeitet. Hierüber muss der Kunde Bescheid wissen.

Hinweis zur Verwendung von WhatsApp: Nutzt der Kunde den Dienst "WhatsApp", kann die Benachrichtigung auch hierüber erfolgen, ohne dass die Einwilligung gesondert hierauf bezogen werden müsste. Dies deshalb, weil der Kunde gegenüber WhatsApp bereits im Zuge der Nutzung in Datenverarbeitungen durch den Dienst eingewilligt hat. Bei der Verwendung von WhatsApp für die Kundenkommunikation muss der Unternehmer aber **besondere Voraussetzungen in seiner Sphäre** beachten.

Empfehlenswert ist, die Einwilligung des Kunden in einem Formular abzufragen, in welches der Kunde seine Daten einträgt und in welchem er per Unterschrift seine Zustimmung in die Erinnerungsversendung erteilt.

3.) Zwingende Datenschutzhinweise

Hierfür müssen dem Kunden im Formular vollumfängliche Datenschutzhinweise bereitgestellt werden. Er muss also nach Art. 13 DSGVO umfangreiche Informationen über den Umfang, den Zweck und den Gegenstand der Datenverarbeitung erhalten und gleichzeitig über seine Betroffenenrechten aufgeklärt werden.

Insbesondere muss der Kunde darüber belehrt werden, dass er die erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen kann und dass in der Folge die Verarbeitung zu Terminerinnerungszwecken unterbleibt.

4.) Kundenwiderruf

Der Unternehmer muss unbedingt sicherstellen, dass der Kunde seine Einwilligung in den Erhalt von Terminerinnerungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen kann. Bei entsprechender Widerrufsnachricht an den Unternehmer darf er keine Terminerinnerungen mehr versenden und muss die hierfür erhobenen Datenbestände zwingend löschen.

Hat er die Daten an einen Serviceanbieter für das Erinnerungsmanagement weitergegeben, muss der Unternehmer diesem Unternehmen den Widerruf anzeigen und sicherstellen, dass auch der Drittanbieter die Datenverarbeitungen einstellt und die Daten löscht.

5.) Zweckgebundenheit

Da sich die Kundeneinwilligung nur auf den Erhalt von Terminerinnerungen bezieht, dürfen die Daten vom Unternehmer auf keinen Fall zweckentfremdet werden. Nach Einwilligungserteilung ist nur der Versand von Terminerinnerungen zulässig.

Andere einwilligungsbedürftige Verarbeitungen, insbesondere das Zusenden von Werbung (dazu zählen auch Rückgewinnungsnachrichten und Hinweise, dass lange kein Termin mehr gebucht wurde) dürfen nicht erfolgen.

II. Exklusiv für Mandanten: Musterformulare mit Datenschutzhinweisen

Exklusiv für Mandanten stellt die IT-Recht Kanzlei ab sofort rechtskonforme Muster-Einwilligungsformulare mit Datenschutzhinweisen für Terminerinnerungen bereit.

Mandanten können auch Muster für die folgenden 3 Konstellationen zugreifen:

- Terminerinnerung durch Unternehmer selbst
- Terminerinnerung über den Dienst "Treatwell"
- Terminerinnerung über den Dienst "Timify"

[Zu den Musterformularen geht es hier.](#)

Autor:

RA Phil Salewski

Rechtsanwalt