



WHITE PAPER
zu den Anforderungen der DSGVO
an die Tätigkeit von Inkassodienstleistern

von

Dr. Kai-Uwe Plath, LL.M. (New York)

KNPZ Rechtsanwälte, Hamburg

im Auftrag des

Bundesverbandes

Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU)



Inhaltsübersicht

1. Gegenstand dieses White Papers.....	3
2. Grundsätze der Datenverarbeitung nach der DSGVO.....	4
2.1 Verantwortlichkeit unter der DSGVO.....	4
2.2 Verbot mit Erlaubnisvorbehalt	4
2.3 Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO)	5
2.4 Gesetzliche Erlaubnisnormen (Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f) DSGVO)	5
2.5 Zweckbindung (Art. 5 Abs. 1 lit. b) DSGVO)	5
3. Recht der Inkassodienstleister zur Verarbeitung personenbezogener Daten.....	5
3.1 Recht zur Erhebung der Daten durch den Inkassodienstleister.....	6
3.1.1 Erhebung zur Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO)	6
3.1.2 Erhebung aufgrund Interessenabwägung (Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO)	7
3.1.3 Ergebnis zur Erhebung der Daten durch den Inkassodienstleister	8
3.2 Recht zur weiteren Verarbeitung der erhobenen Daten durch den Inkassodienstleister.....	9
4. Zwecke der Datenverarbeitungen	9
4.1 Verarbeitung zur Forderungsdurchsetzung.....	9
4.2 Verarbeitung zum Forderungsmanagement.....	10
4.2.1. Zweckänderung	10
4.2.2 Vereinbarkeit der Zwecke.....	11
5. Sonderfall: Recht zur Verarbeitung für Profiling (Art. 4 Nr. 4, 22 DSGVO).....	12
5.1 Besonders regulierte Formen des Profilings – automatisierte Entscheidungen	13
5.1.1 Entscheidung ausschließlich beruhend auf automatisierter Verarbeitung	13
5.1.2 Entscheidung entfaltet rechtliche Wirkung oder ist ähnlich beeinträchtigend	14
5.1.3 Ergebnis zur Anwendbarkeit des Verbots des Art. 22 Abs. 1 DSGVO	16
5.2 Öffnungsklauseln (Art. 22 Abs. 2 lit. b) und Art. 23 Abs. 1 DSGVO)	16
6. Informations- und Auskunftspflichten	16
6.1 Informationspflichten (Art. 13 ff. DSGVO)	16
6.1.1 Pflichten bei der Dritterhebung.....	16
6.1.2 Pflichten in Bezug auf Zweckänderungen	17
6.1.3 Zeitpunkt der Information.....	17
6.2 Auskunftspflicht (Art. 15 DSGVO)	18
6.3 Sonderfall: Informations- und Auskunftspflichten über automatisierte Entscheidungsfindung ...	18
6.3.1 Informationen zum „Bestehen“	18
6.3.2 Informationen zum „Wie“	19
7. Executive Summary.....	20



1. Gegenstand dieses White Papers

Gegenstand dieses White Papers ist die Darstellung und Bewertung der rechtlichen Rahmenbedingungen für die Tätigkeit von Inkassodienstleistern unter der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).¹

Der Schwerpunkt der Tätigkeit der Inkassodienstleister liegt naturgemäß in der Erbringung von Inkassodienstleistungen. Die „Inkassodienstleistung“ ist in § 2 Abs. 2 des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG) definiert und betrifft im Kern den Forderungseinzug, der einer strengen gesetzlichen Regulierung unterliegt und nur von registrierten und besonders qualifizierten Personen erbracht werden darf. Die Tätigkeit eines Inkassodienstleiters reicht insoweit vom vorgerichtlichen Inkasso über die Durchführung des gerichtlichen Mahnverfahrens bis zur Durchführung von Vollstreckungen im Zwangsvollstreckungsverfahren.

Die Effektivität der Inkassodienstleistung hängt dabei entscheidend davon ab, dass die Dienstleister im Rahmen des Forderungsmanagements ein breites Spektrum an Services anbieten und durchführen können. Dazu gehören nicht nur Adressermittlungen, Bonitätsprüfungen und Außendienstbesuche, sondern auch der Einsatz von analytisch statistischen Verfahren, mit denen aus Erfahrungswerten der Vergangenheit Voraussagen für ein mögliches zukünftiges Verhalten gewonnen werden. Im Fall der Verwendung solcher Verfahren werden die Prozesse im Interesse der Schuldner und ihrer Gläubiger, der Mandanten des Inkassodienstleiters, regelmäßig automatisch gesteuert.

Ziel des Forderungsmanagements ist es, Forderungsausfälle der Gläubiger so gering wie möglich zu halten, die notwendige Liquidität der Wirtschaftsunternehmen zu wahren und den erstattungspflichtigen Schuldner so niedrig wie möglich mit weiteren Kosten zu belasten. Die Inkassodienstleister verfolgen damit von der Rechtsordnung anerkannte und schützenswerte Interessen. Dem gegenüber stehen die Interessen der Schuldner an einer transparenten und auf das erforderliche Maß beschränkten Nutzung ihrer personenbezogenen Daten. Diese Interessen der Schuldner sind dabei häufig gleichlaufend mit dem Interesse an einem wirksamen Forderungsmanagement, da so objektiv unnötige Schritte in der Datenverarbeitung verhindert und der Umfang der Verarbeitung personenbezogener Daten auf das erforderliche Maß reduziert werden kann.

Die also nicht zwangsläufig gegenläufigen Interessen wurzeln jeweils in grundrechtlichen Garantien. Der Inkassodienstleister kann sich auf das Recht der freien Unternehmensausübung berufen, geschützt durch Art. 12 Abs. 1 des deutschen Grundgesetzes und Art. 16 EU-Grundrechtecharta. Dem Schuldner steht das Recht auf informationelle Selbstbestimmung aus Art. 2 Abs. 1 i.V.m. Art. 1 Abs. 1 des deutschen Grundgesetzes und Art. 8 EU-

¹ Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung).



Grundrechtecharta zur Seite. Zwischen diesen Positionen muss durch die Anwendung und Auslegung der DSGVO ein angemessener Ausgleich erreicht werden.

Nachfolgend werden die daraus resultierenden rechtlichen Grundlagen der Datenverarbeitungen der Inkassodienstleister sowie die wichtigsten Rechte und Pflichten der Beteiligten aufgezeigt. Hierbei ist zu beachten, dass die rechtlichen Regelungen – jedenfalls bis zum Erlass konkretisierender Rechtsprechung – weitgehende Auslegungsspielräume eröffnen. Diese werden hier durch praxisnahe Erwägungen ausgefüllt.

2. Grundsätze der Datenverarbeitung nach der DSGVO

2.1 Verantwortlichkeit unter der DSGVO

Wie bereits unter dem BDSG (alt)² richten sich die Pflichten der DSGVO primär an die verantwortliche Stelle bzw. den "Verantwortlichen", wie er nun unter der DSGVO genannt wird (vgl. Art. 4 Nr. 7 i.V.m. Art. 24 DSGVO).

Wichtig ist insoweit die Feststellung, dass der Inkassodienstleister als Verantwortlicher i.S.d. Norm tätig wird. Der Inkassodienstleister wird – anders als der Auftragsverarbeiter – nicht weisungsgebunden tätig. Vielmehr legt er auch die Zwecke der Datenverarbeitung fest. Der Inkassodienstleister verarbeitet die Daten zur Durchsetzung der Forderungen der Mandanten und im Rahmen des (eigenen) Forderungsmanagements. Zudem legt er – im Rahmen der mit seinem Mandanten vereinbarten vertraglichen Grenzen – fest, welche konkreten Maßnahmen zur Durchsetzung der Forderungen ergriffen und welche Daten dazu verarbeitet werden. Auch die konkreten Maßnahmen zur datenbasierten Optimierung des Forderungsmanagements werden durch ihn gesteuert. Der Inkassodienstleister ist mithin nicht als Auftragsverarbeiter für seine Mandanten tätig, sondern als Verantwortlicher i.S.d. Art. 4 Nr. 7 DSGVO. Darüber hinaus liegt auch keine gemeinsame Verantwortlichkeit mit den Mandanten des Inkassodienstleisters vor. Denn auch insoweit gilt, dass der Inkassodienstleister im Rahmen der mit seinem Mandanten vereinbarten vertraglichen Grenzen eigenverantwortlich agieren soll und muss.

2.2 Verbot mit Erlaubnisvorbehalt

Die DSGVO hält an dem bereits aus dem BDSG (alt) bekannten „Verbot mit Erlaubnisvorbehalt“ fest. Danach ist jede Verarbeitung personenbezogener Daten zunächst per se verboten, soweit nicht eine Einwilligung vorliegt oder eine Erlaubnisnorm eingreift (vgl. Art. 6 DSGVO).

² Das aktuell noch geltende BDSG („BDSG (alt)“) wird mit Wirkung zum 25. Mai 2018 durch das neue BDSG („BDSG (neu)“) abgelöst. Letzteres basiert auf dem Gesetz zur Anpassung des Datenschutzrechts an die Verordnung (EU) 2016/679 und zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680 (Datenschutz- Anpassung- und Umsetzungsgesetz EU – DSAnpUG-EU) vom 30. Juni 2017 (BGBl. I S. 2097).



2.3 Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO)

Wie schon unter dem BDSG (alt) kann eine Verarbeitung personenbezogener Daten grundsätzlich auf eine Einwilligung gestützt werden. Es mag in bestimmten Konstellationen vorkommen, dass z.B. Online-Händler als Mandanten des Inkassodienstleisters bestimmte Einwilligungen zur Datenverarbeitung von ihren Kunden vorab einholen. In der Regel werden solche Einwilligungen jedoch nicht flächendeckend vorliegen und somit die Ausnahme bilden. Daher wird für die Zwecke dieses White Papers im Weiteren davon ausgegangen, dass die Datenverarbeitung durch den Inkassodienstleister auf Basis der gesetzlichen Erlaubnistatbestände zu erfolgen hat.

2.4 Gesetzliche Erlaubnisnormen (Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f) DSGVO)

Auch hinsichtlich der gesetzlichen Erlaubnistatbestände folgt die DSGVO dem aus dem BDSG (alt) bekannten Konzept. Insbesondere kann die Datenverarbeitung zur Erfüllung eines Vertrages (Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO) sowie zur Wahrung berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO) zulässig sein.

2.5 Zweckbindung (Art. 5 Abs. 1 lit. b) DSGVO)

Unabhängig von der grundsätzlichen Rechtfertigung der Verarbeitung durch Einwilligung oder gesetzliche Erlaubnisnorm dürfen personenbezogene Daten nur „für festgelegte, eindeutige und legitime Zwecke erhoben werden und nicht in einer mit diesen Zwecken nicht zu vereinbarenden Weise weiterverarbeitet werden“ (Art. 5 Abs. 1 lit. b) DSGVO). Die Voraussetzung dieser „Vereinbarkeit“ des neuen mit dem bisherigen Zweck regelt Abs. 6 Abs. 4 DSGVO bzw. im Anwendungsbereich des BDSG (neu) die Norm des § 24 BDSG (neu). Es gilt also – weiterhin – eine Zweckbindung, die vor allem dahingehend relevant ist, ob die ursprünglich für einen bestimmten Zweck erhobenen Daten später für weitergehende Zwecke (z.B. das Forderungsmanagement) verarbeitet werden dürfen.

3. Recht der Inkassodienstleister zur Verarbeitung personenbezogener Daten

Nachfolgend soll nun anhand der vorstehenden Grundsätze dargestellt werden, ob und unter welchen Voraussetzungen die von dem Inkassodienstleister im Rahmen (i) der Forderungsdurchsetzung und (ii) des Forderungsmanagements typischerweise vorgenommene Verarbeitung personenbezogener Daten mit der DSGVO im Einklang steht. Zudem wird die Frage beleuchtet, ob der Inkassodienstleister im Rahmen der Aussteuerung der Inkassomaßnahmen zur Bildung von Wahrscheinlichkeitswerten berechtigt ist, anhand derer er bewertet, ob ein Schuldner die entsprechende Zahlung auf eine Inkassomaßnahme hin voraussichtlich leisten wird.

Dabei sollen die rechtlichen Anforderungen an die typischen Verarbeitungsschritte chronologisch wie folgt untersucht werden:

- Recht zur Erhebung der Daten durch den Inkassodienstleister (Ziff. 3.1)



- Recht zur folgenden Verarbeitung der erhobenen Daten durch den Inkassodienstleister (Ziff. 3.2)

3.1 Recht zur Erhebung der Daten durch den Inkassodienstleister

Fraglich ist zunächst, ob und in welchem Rahmen die Inkassodienstleister berechtigt sind, die für die Forderungseinziehung benötigten Daten zu erheben.

Die Daten stammen in erster Linie von den Mandanten. Darüber hinaus generiert der Inkassodienstleister ggf. auch selbst eigene Daten. Insbesondere erhebt er diese aus öffentlich zugänglichen Quellen oder erhält sie auf Anfrage von Auskunftseien übermittelt, teilweise auch vom Forderungsschuldner selbst.

Soweit die Daten Personenbezug aufweisen, stellt die Weitergabe durch den Mandanten eine rechtfertigungsbedürftige Übermittlung dar, die seitens des Mandanten zu legitimieren ist. Spiegelbildlich dazu liegt in Empfang und Speicherung der Daten durch den Inkassodienstleister eine Verarbeitung dieser Daten begründet (vgl. Art. 4 Abs. 2 DSGVO). Eine solche Verarbeitung darf erfolgen, soweit ein Erlaubnistatbestand eingreift. Die insoweit in Betracht kommenden Tatbestände für den Inkassodienstleister sollen nachfolgend untersucht werden.

3.1.1 Erhebung zur Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO)

Wie eingangs dargestellt, verarbeitet der Inkassodienstleister vor allem diejenigen Daten, welche der jeweilige Mandant dem Inkassodienstleister bezüglich der durch Vertrag mit dem Schuldner entstandenen offenen Forderung und der Schadensersatzansprüche übermittelt. Zu diesen Schadensersatzansprüchen gehören insbesondere Ansprüche wegen verzögerter Leistung (z.B. kausal durch den Verzug begründete Mahn-, Inkasso- und weitere Rechtsverfolgungskosten). Die übermittelten Daten umfassen insbesondere Name, Anschrift sowie Kommunikationsdaten des Schuldners, Höhe der Forderung sowie ggf. die Rechtsgrundlage der Forderung sowie die von § 11a RDG geforderten Informationen.

Als einschlägiger Erlaubnistatbestand kommt insoweit zunächst Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO in Betracht. Danach ist eine Verarbeitung personenbezogener Daten dann zulässig, wenn sie *„für die Erfüllung eines Vertrages, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, ... erforderlich ist“*.

Fraglich ist insoweit, ob sich der Inkassodienstleister als „Verantwortlicher“ überhaupt auf diesen Tatbestand der Vertragsdurchführung stützen kann, da die Verträge, z.B. über einen Warenkauf, nicht mit dem Inkassodienstleister, sondern mit den Mandanten geschlossen werden. Zu beachten ist insoweit aber, dass die Regelung nur auf die Stellung der betroffenen Person, also des Schuldners, als Vertragspartei abstellt. Die weitere Vertragspartei wird nicht genannt. Daraus folgt, dass der Verantwortliche, hier also der Inkassodienstleister, nicht selbst Gegenpartei des Vertrages mit dem Schuldner sein muss. Dieses Ergebnis folgt



nicht zuletzt aus der Regelung des Art. 22 Abs. 2 lit. a) DSGVO, der in anderem Zusammenhang ebenfalls die Frage regelt, wann ein Vertrag als Erlaubnisnorm herangezogen werden kann. Und dort wird auf „die Erfüllung eines Vertrags zwischen der betroffenen Person und dem Verantwortlichen“ abgestellt. In Art. 22 DSGVO werden also beide Parteien des Vertrages benannt. Dies führt im Umkehrschluss zu der zwingenden Auslegung, dass sich der Inkassodienstleister als Verantwortlicher auf Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO stützen kann, selbst wenn die Vertragsbeziehung mit dem Schuldner nicht zwischen dem Inkassodienstleister und dem Schuldner besteht, sondern zwischen dem Mandanten und dem Schuldner.

Im Rahmen dieses Erlaubnistatbestands der Vertragserfüllung muss die Datenübermittlung an den Inkassodienstleister – und damit dessen Datenerhebung – weiterhin zur „Erfüllung“ des Vertrages zwischen dem Schuldner und dem Mandanten erforderlich sein. Zur Erfüllung eines solchen Vertrages gehört auch die Durchsetzung offener Zahlungs- und vertraglich begründeter Schadensersatzforderungen. Denn z.B. ein Online-Kaufvertrag ist eben noch nicht erfüllt, sobald der Versandhändler die bestellte Ware an den Kunden ausgeliefert hat. Vielmehr fehlt es in einem solchen Fall an der Erfüllung der Gegenleistung, nämlich der Zahlung des Kaufpreises. Solange diese Forderungen – ggf. auch Sekundäransprüche wegen der Mahn- und anderer verzugsbegründeter Kosten – noch nicht beglichen sind, ist der Vertrag auch noch nicht voll erfüllt.

Schließlich müsste die Erhebung der Daten für die Vornahme der Inkassomaßnahmen dann auch zur Vertragserfüllung „erforderlich“ sein. Diese Erforderlichkeit ist grundsätzlich gegeben, da ein effizienter Forderungseinzug, gerade im Massengeschäft, die Einschaltung professioneller Dienstleister erfordert. Nicht zuletzt ist ein optimiertes Inkasso auch im (mittelbaren) Interesse des betroffenen Schuldners selbst, denn es senkt die Kosten und dient damit auch dazu, den Umfang der Schadensersatzpflicht wegen der infolge des Verzugs notwendigen Maßnahmen zu reduzieren.

Vor diesem Hintergrund kann sich der Inkassodienstleister zur Rechtfertigung seiner Inkassomaßnahmen auf den Erlaubnistatbestand der „Vertragserfüllung“ stützen, jedenfalls soweit es um Maßnahmen innerhalb einer konkreten Mandatsbeziehung zu einem konkreten Mandanten geht.³

3.1.2 Erhebung aufgrund Interessenabwägung (Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO)

Darüber hinaus und daneben bleibt stets ein Rückgriff auf den Erlaubnistatbestand der Interessenabwägung möglich. Dieser kann z.B. notwendig sein, wenn gesetzlich entstandene Primärforderungen vom Inkassodienstleister eingezogen werden sollen, also kein Vertragsverhältnis gegenüber dem Schuldner zugrunde liegt.

³ Vgl. Plath in Plath, BDSG/DSGVO, Art. 6 DSGVO, Rn. 9; Hoeren/Kaufmann, Gutachten „Inkassounternehmen und die EU-Datenschutzgrundverordnung: Eine grundrechtliche Einordnung“, 2013, S. 14 f.



Nach dem einschlägigen Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO ist eine Verarbeitung, somit auch eine Erhebung, personenbezogener Daten dann zulässig, wenn sie „zur *Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten erforderlich [ist], sofern nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen*“.

Außer Frage steht, dass die Durchsetzung von Forderungen ein „berechtigtes Interesse“ im Sinne dieser Norm darstellt. Dabei kann es je nach Fallkonstellation auch dahingestellt bleiben, ob es um eigene Interessen des Inkassodienstleisters geht, so etwa im Fall des Forderungskaufs, der zwar keine Inkassodienstleistung im Sinn des RDG darstellt, aber mit zum Serviceangebot einiger Inkassodienstleister gehört, oder um die Interessen der Mandanten bei einer reinen Beauftragung zur Einziehung. Denn der Erlaubnistatbestand sieht ausdrücklich vor, dass entweder auf die Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten (des Mandanten) abgestellt werden kann.

Zudem muss die Erhebung der jeweiligen Daten (Name und Anschrift des Schuldners, Höhe der Forderung, etc.) zur Wahrung der Interessen des Inkassodienstleisters bzw. der Mandanten auch erforderlich sein. Hinsichtlich der „Erforderlichkeit“ gelten die obigen Ausführungen zur Vertragsdurchführung entsprechend (siehe Ziff. 3.1.1), d.h. diese ist in aller Regel gegeben.

Obwohl im Datenschutzrecht in Bezug auf die Interessenabwägung grundsätzlich eine Bewertung des Einzelfalls gefordert wird, ist es angesichts der Gleichförmigkeit der Prozesse im Inkassogeschäft legitim, insofern eine generalisierende Betrachtung anzulegen. Ein grundsätzlich überwiegendes Interesse der Schuldner ist nicht erkennbar. Allerdings ist in Grenzfällen eine Betrachtung der konkreten Fallkonstellation erforderlich, um die betroffenen Interessen sorgfältig abwägen zu können⁴. Dies gilt vor allem, wenn besonders sensible Daten, z.B. aus dem Gesundheitsbereich, betroffen sind.

3.1.3 Ergebnis zur Erhebung der Daten durch den Inkassodienstleister

Es hat sich gezeigt, dass die Erhebung personenbezogener Daten durch den Inkassodienstleister für die Durchführung der Inkassomaßnahmen auf die gesetzlichen Erlaubnistatbestände des Art. 6 Abs. 1 lit b) bzw. lit. f) DSGVO gestützt werden kann. Einerseits ist die Erhebung zur Vertragserfüllung möglich, andererseits durch das berechnigte Interesse an der Durchführung von Inkassomaßnahmen als allgemein anerkannte Dienstleistung im Interesse eines funktionierenden Wirtschaftslebens legitimiert. Bei der konkreten Ausgestaltung ist lediglich der Grundsatz der Erforderlichkeit zu wahren.

⁴ Vgl. Gola/Klug/Körffler in Gola/Schomerus, BDSG, § 28 Rn. 29.



3.2 Recht zur weiteren Verarbeitung der erhobenen Daten durch den Inkassodienstleister

Fraglich ist sodann weiter, ob der Inkassodienstleister die erhobenen Daten anschließend für die Durchführung der Inkassomaßnahmen und zur Optimierung dieser Maßnahmen im Rahmen des Forderungsmanagements verarbeiten darf. Auch dies ist jeweils eine Verarbeitung personenbezogener Daten, die der Rechtfertigung bedarf.

Im Grundsatz gelten die obigen Ausführungen zur Erhebung von Daten durch den Inkassodienstleister entsprechend auch für die Durchführung der Inkassomaßnahmen insgesamt sowie für deren datengestützte Optimierung im Rahmen des Forderungsmanagements. Rechtsgrundlage bilden wiederum die dargestellten Erlaubnisnormen aus Art. 6 Abs. 1 lit. b) und lit. f) DSGVO, die auch nebeneinander zur Anwendung kommen können.

Der Inkassodienstleister muss im eigenen Interesse – und mittelbar damit auch im Interesse des Mandanten, wegen der Effizienzsteigerung und aus Kostengesichtspunkten sogar im Interesse des Schuldners – seine Maßnahmen sinnvoll und wirtschaftlich gestalten können. Grundsätzlich sind keine überwiegenden Gegeninteressen der betroffenen Schuldner erkennbar. Der allein denkbare Ansatz, Inkassomaßnahmen grundsätzlich nicht gegen sich gelten lassen zu wollen, ist dabei nicht als von der Rechtsordnung anerkanntes Interesse zu betrachten. Vielmehr müsste der Betroffene davon ausgehen, stets und in jedem Fall mit dem gesamten Arsenal der Vollstreckungsmaßnahmen überzogen zu werden, wenn es dem Inkassodienstleister nicht möglich wäre, die Maßnahmen im Rahmen des Forderungsmanagements sinnvoll auszusteuern.

4. Zwecke der Datenverarbeitungen

4.1 Verarbeitung zur Forderungsdurchsetzung

Inkassounternehmen verfolgen bei den Datenverarbeitungen den ursprünglichen Zweck des Forderungsgläubigers, indem sie dessen Forderung auf Grundlage der erhobenen Daten im Sinne der Zwecksetzung „Vertragsabwicklung“ bzw. „Rechtsverfolgung“ unter Beachtung einer Interessenabwägung durchsetzen (vgl. oben unter Ziffer 3.1.1 und 3.1.2 zu den entsprechenden Ausführungen zu den Erlaubnistatbeständen).

Insbesondere hinsichtlich derjenigen Daten, die von den Mandanten direkt im Rahmen der Vertragsbeziehung zum Schuldner erhoben worden sind, erfolgt die Verarbeitung dieser Daten grundsätzlich und zum Großteil auch im Rahmen des ursprünglichen Zwecks. Wenn also der Käufer einer Ware seinen Namen und seine Anschrift gegenüber dem Verkäufer angibt, und der Inkassodienstleister im Auftrag des Verkäufers bzw. Mandanten diese Daten schließlich dazu verarbeitet, den säumigen Schuldner zu identifizieren und die konkrete Forderung einzutreiben, so erfolgt diese Verarbeitung zur Vertragserfüllung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b) bzw. zur interessengerechten Rechtsverfolgung (soweit die Forderung keine vertragliche Grundlage hat) gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Es erfolgt hier keine rechtfertigungsbedürftige Zweckänderung.



4.2 Verarbeitung zum Forderungsmanagement

Neben der Durchsetzung der Forderung des Mandanten dienen die erhobenen Daten gleichzeitig einem weiteren, eng verzahnten Zweck – dem Forderungsmanagement des Inkassodienstleisters. Von diesem Zweck umfasst sind auch die datenbasierte Analyse und Optimierung der Prozesse im Inkassounternehmen. Insbesondere geht es beim Forderungsmanagement um die effiziente Aussteuerung der Maßnahmen, u.U. auch auf Grundlage von errechneten Wahrscheinlichkeitswerten (siehe hierzu gesondert Ziffer 5). Nicht zielführende Vollstreckungs- bzw. Vorbereitungsmaßnahmen sollen im Interesse aller Beteiligten vermieden werden.

Die Inkassodienstleister verfolgen in aller Regel also zwei (zunächst) nebeneinanderlaufende Zwecke bei der Datenverarbeitung. Die DSGVO ermöglicht dies: sie spricht immer wieder von der Verarbeitung für legitime "Zwecke" (Plural) und erkennt die Verfolgung paralleler Zwecke an, vgl. etwa Art. 5 Abs. 1 lit. b) DSGVO oder Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO.

4.2.1. Zweckänderung

Die Datenverarbeitung zu dem Parallelzweck „Forderungsmanagement“ macht eine gesonderte Begründung erforderlich. Ein Beispiel: Das Inkassounternehmen hat z.B. Kenntnisse über Schuldner S aus der Vertragsbeziehung zu Mandant A erlangt und verarbeitet diese Kenntnisse anschließend dafür, Forderungen des Mandanten B gegenüber demselben Schuldner S effizient durchzusetzen. Bei einem solchen Mehrfachschuldner müssen dann nicht nochmals kostenauslösende Maßnahmen getroffen werden, um die aktuelle Zahlungseignung zu prüfen, sondern es kann gemäß des Grundsatzes der Schadensminderungspflicht nochmals auf die bekannten Daten zugegriffen werden. Allerdings kann man konstatieren, dass die von dem Mandanten A stammenden Daten bei der späteren Verarbeitung im Rahmen der Forderungseinziehung für Mandant B für einen anderen als den ursprünglich vorgesehenen Zweck verarbeitet werden.

Bei einer wirtschaftlichen Betrachtung wird zwar auch beim Forderungsmanagement letztlich immer noch derselbe Zweck verfolgt wie bei der ursprünglichen Erhebung und Verwendung zur Durchsetzung, nämlich die Geltendmachung offener Forderungen. Bei genauer rechtlicher Analyse kann man dagegen auch von einer graduellen Zweckänderung ausgehen, denn das Inkassounternehmen verfolgt nun nicht mehr nur den (abgeleiteten) Zweck der Durchsetzung einer ganz spezifischen Forderung, sondern nutzt die Daten auch, um die Prozesse und Daten mandantenübergreifend bzw. (für den ursprünglichen Mandanten) über die Fälligkeit der spezifischen Forderung hinaus zu optimieren. So kann z.B. vermieden werden, dass aussichtslose Maßnahmen angestoßen werden, die weder Inkassounternehmen noch Mandant oder Schuldner dienen.

Eine Zweckänderung führt indes keineswegs unmittelbar zur Rechtswidrigkeit der Maßnahme. Vielmehr gilt dies nur dann, wenn die Daten in einer mit den ursprünglichen Zwecken nicht zu vereinbarenden Weise weiterverarbeitet werden (Art. 5 Abs. 1 lit. b) DSGVO).



4.2.2 Vereinbarkeit der Zwecke

Blickt man auf die DSGVO, sind die Voraussetzungen der „Vereinbarkeit“ der Zwecke in Art. 6 Abs. 4 DSGVO geregelt. Die Norm war in ihrer Entstehungsgeschichte heftig umstritten. Die Vielzahl der aufgezählten Aspekte, die in die Bewertung einfließen sollen, zeigt, dass sie kaum verlässliche Prognosen zulässt, welche Form der Zweckänderung unter der DSGVO noch zulässig sein soll bzw. wo die Grenze der Unzulässigkeit beginnt.

Mit Blick auf die konkrete Situation der Inkassodienstleistungen ist aber davon auszugehen, dass die Verarbeitung der Daten für die Prozessanalyse und -optimierung beim Forderungsmanagement eine mit dem Ursprungszweck „zu vereinbarende“ – also zulässige – Zweckänderung darstellt.

Diese Bewertung beruht insbesondere auf dem Umstand, dass die betroffenen Schuldner schuldrechtlich zur Zahlung verpflichtet sind, so dass deren Interessen grundsätzlich hinter den berechtigten Interessen der Gläubiger zurücktreten⁵. Sinn und Zweck des Forderungsmanagements ist es, Forderungsausfälle so gering wie möglich zu halten, die notwendige Liquidität der Wirtschaftsunternehmen zu wahren und dabei den erstattungspflichtigen Schuldner so niedrig wie möglich mit weiteren Kosten zu belasten. In diesem Sinne werden mit dem „Forderungsmanagement“ ein legitimer Zweck durch das Inkassounternehmen verfolgt und die Interessen des Schuldners durchaus berücksichtigt und gewahrt. Das Interesse an der Datenverarbeitung zum Zweck des Forderungsmanagements überwiegt damit in der Regel gegenüber dem Interesse des Betroffenen. Aus den gleichen Gründen ist daher auch die Vereinbarkeit des Zwecks Forderungsmanagement mit dem ursprünglichen Zweck bei der Erhebung durch den Mandanten gegeben (u.a. im Sinne von Art. 6 Abs. 4 lit. b) DSGVO). Der Zweck der Erhaltung der Liquidität der Wirtschaftsunternehmen ist jedenfalls eine zwangsläufige Folge der Beziehung zwischen dem Mandanten und dem Betroffenen als seinem Schuldner. In diesem Zusammenhang bewegt sich das Forderungsmanagement, das zudem die geringstmögliche Belastung des erstattungspflichtigen Schuldners bezweckt. Daher kann eine Vereinbarkeit der Zwecke, wie Art. 6 Abs. 4 DSGVO sie fordert, angenommen werden.

Blickt man in das nationale Recht, also das BDSG (neu), welches bei Eröffnung seines Anwendungsbereichs ab 25. Mai 2018 ergänzend zur DSGVO anwendbar sein wird, erfolgt die Prüfung der Zulässigkeit einer Zweckänderung anhand von § 24 BDSG (neu), der Datenverarbeitungen zu einem anderen als dem ursprünglichen Zweck durch „nicht-öffentliche Stellen“ regelt. Die Norm begründet damit sogar eine eigenständige Rechtsgrundlage für Weiterverarbeitungen von Daten.

Gemäß § 24 Abs. 1 Nr. 2 BDSG (neu) ist eine Datenverarbeitung zu einem anderen Zweck als zu demjenigen, zu dem die Daten erhoben wurden, unter anderem dann zulässig, „wenn

⁵ Vgl. Schulz in Gola, DS-GVO, 2017, Art. 6, Rn. 145.



sie zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung zivilrechtlicher Ansprüche erforderlich ist“ und die Interessen der betroffenen Person an dem Ausschluss der Verarbeitung nicht überwiegen. Zur Interessenabwägung können die gleichen Erwägungen wie zu Art. 6 Abs. 4 DSGVO herangezogen werden.

Liegt eine Zweckänderung vor, kann der Erlaubnistatbestand somit nicht nur der DSGVO entnommen werden, sondern auch dem BDSG (neu) Liegen die Voraussetzungen des § 24 BDSG (neu) vor, ist damit sichergestellt, dass der mit den Datenverarbeitungen weiter verfolgte Zweck kompatibel mit dem ursprünglichen Zweck ist. Eine weitere Kompatibilitätsprüfung gemäß Art. 6 Abs. 4 DSGVO muss dann nicht mehr erfolgen.

Liegen die Voraussetzungen des § 24 BDSG (neu) hingegen ausnahmsweise nicht vor, ist es weiterhin möglich, dass vom ursprünglichen Zweck zweckabweichende Datenverarbeitungen gemäß Art. 6 Abs. 1 i.V.m. Abs. 4 DSGVO zulässig sind. Der Rückgriff auf die DSGVO wird durch § 24 BDSG (neu) nicht ausgeschlossen.

Welcher Erlaubnistatbestand bzw. auch welche Norm im konkreten Fall anwendbar ist, entscheidet sich an den konkreten Inkassomaßnahmen im Rahmen des Forderungsmanagements.

5. Sonderfall: Recht zur Verarbeitung für Profiling (Art. 4 Nr. 4, 22 DSGVO)

Zu klären ist schließlich, ob eine Erstellung von Wahrscheinlichkeitswerten als Aspekt der Forderungsdurchsetzung bzw. im Rahmen des Forderungsmanagements spezifischen Regelungen unterfällt. Die DSGVO macht insofern Vorgaben für automatisierte Entscheidungsfindungen und das sog. „Profiling“.

Der Begriff „Profiling“ ist in Art. 4 Nr. 4 DSGVO wie folgt definiert:

„Profiling [ist] jede Art der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten, die darin besteht, dass diese Daten verwendet werden, um bestimmte persönliche Aspekte, die sich auf eine natürliche Person beziehen, zu bewerten, insbesondere um Aspekte bezüglich Arbeitsleistung, wirtschaftliche Lage, Gesundheit, persönliche Vorlieben, Interessen, Zuverlässigkeit, Verhalten, Aufenthaltsort oder Ortswechsel dieser natürlichen Person zu analysieren oder vorherzusagen.“

Ob bei der Bildung von Wahrscheinlichkeitswerten ein „Profiling“ i.S.d. Norm vorliegt, richtet sich nach der konkreten Ausgestaltung. In der Regel erfolgt dabei eine „automatisierte Verarbeitung personenbezogener Daten“, wie sie die Norm verlangt. Das Ziel dieser Verarbeitung liegt dann üblicherweise auch darin, „bestimmte persönliche Aspekte, die sich auf eine natürliche Person beziehen, zu bewerten“. Konkret geht es nämlich darum, eine Prognose darüber zu treffen, mit welcher Wahrscheinlichkeit bzw. in welcher Höhe ein Schuldner die ausstehenden Zahlungen auf Basis einzelner Maßnahmen leisten wird. Insofern wird – abhängig von der konkreten Ausgestaltung im Einzelfall – in bestimmten Konstellationen ein



„Profiling“ vorliegen, immer unter der Voraussetzung, dass überhaupt der notwendige Personenbezug gegeben ist.

Allerdings sieht die DSGVO – was vielfach übersehen wird – auch beim „Profiling“ kein gesondertes Verbot vor, das speziell auf das Profiling anwendbar wäre. Vielmehr richtet sich die Zulässigkeit dieser spezifischen Form der Verarbeitung personenbezogener Daten weiterhin nach den allgemeinen Erlaubnistatbeständen des Art. 6 DSGVO.

Erlaubnisnorm für prozessoptimierende Maßnahmen und das Profiling ist im konkreten Fall wiederum Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Denn die Maßnahmen erfolgen eben als Bausteine eines modernen Arbeitsablaufs zur Forderungsdurchsetzung und zum Forderungsmanagement. Dabei ist zu betonen, dass prozessoptimierende Maßnahmen und Profiling allein der internen Ablaufsteuerung dienen. Diese Zwecke stehen im Einklang mit dem rechtsstaatlich verbrieften Anspruch auf Durchsetzung legitimer Forderungen gegenüber den Schuldern.

5.1 Besonders regulierte Formen des Profilings – automatisierte Entscheidungen

Soweit das Profiling allerdings zur Generierung sog. automatisierter Entscheidungen genutzt wird, gelten ggf. die Sonderregelungen des Art. 22 DSGVO. Zur Zulässigkeit der automatisierten Entscheidungen regelt Art. 22 Abs. 1 DSGVO Folgendes:

„Die betroffene Person hat das Recht, nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung – einschließlich Profiling – beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden, die ihr gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet oder sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt.“

Zu prüfen ist also, ob eine solche „automatisierte Entscheidung“ vorliegt. Ist dies der Fall, so ist weiter zu prüfen, ob diese „rechtliche Wirkung entfaltet“ oder in ähnlicher Weise „erheblich beeinträchtigend“ für den Forderungsschuldner als betroffene Person ist.

5.1.1 Entscheidung ausschließlich beruhend auf automatisierter Verarbeitung

Relevant ist zunächst, ob der Inkassodienstleister eine „Entscheidung“ trifft. Dies dürfte häufig der Fall sein, indem der Inkassodienstleister entscheidet, ob gegen den Schuldner eine Inkassomaßnahme ergriffen wird oder nicht. Weiter ist dann maßgeblich, ob diese Entscheidung auf einer automatisierten Verarbeitung beruht. Auch dies dürfte häufig der Fall sein, da sich aus der automatisierten Verarbeitung der Wahrscheinlichkeitswert ergibt, der dann maßgeblich dafür ist, ob und ggf. welche Inkassomaßnahme ergriffen wird.

Fraglich ist allerdings, ob die Maßnahme „ausschließlich“ auf der automatisierten Verarbeitung beruht. Dies hängt von der konkreten Ausgestaltung im Einzelfall ab. In Konstellationen, in denen z.B. bei einem größeren Inkassodienstleister der mit einem Wahrscheinlichkeitswert versorgte Call-Center-Agent am Ende immer noch selbst den Call initiieren muss und diesbezüglich eine eigenständige Entscheidung trifft, fehlt es an dem Merkmal der „Ausschließlichkeit“. Diese eigenständige Entscheidung dürfte gerade auch in kleinen bis mittleren Un-



ternehmen der Regelfall sein. Allerdings sind auch Konstellationen denkbar, bei denen es sich um einen Automatismus handelt, bei denen also keine echte zwischengeschaltete Entscheidung getroffen wird, sondern je nach Wahrscheinlichkeitswert Maßnahmen eingeleitet werden. Nur in diesem letzten Fall liegt dann eine automatisierte Einzelfallentscheidung gemäß Art. 22 DSGVO vor.

Diese Wertung steht auch im Einklang mit der Auslegung der entsprechenden Regelung des bislang in Deutschland geltenden § 6a BDSG (alt), der auf Art. 15 der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutzrichtlinie) beruht und ebenfalls ein Verbot der automatisierten Einzelfallentscheidung enthält. Von einer solchen automatisierten Einzelfallentscheidung ist im Geltungsbereich des BDSG (alt) auszugehen, wenn von vornherein keine Überprüfung durch einen Menschen vorgesehen ist oder stattgefunden hat, und auch dann, wenn der Mensch – ohne eigene Erwägungen anzustellen – die automatisierte Vorgabe lediglich übernimmt⁶.

Mit Blick auf die Prozesse bei den Inkassodienstleistern hängt es also wesentlich davon ab, ob die Mitarbeiter einen Rest an Entscheidungsfreiheit besitzen und die vom System errechneten Wahrscheinlichkeitswerte praktisch „Empfehlungen“ darstellen. In solchen Fällen liegt im Zweifel keine „automatisierte Verarbeitung“ im engeren Sinne des Gesetzes vor.

5.1.2 Entscheidung entfaltet rechtliche Wirkung oder ist ähnlich beeinträchtigend

Maßgeblich ist im Falle automatisierter Entscheidungen und damit ausschlaggebend für die Anwendbarkeit des Art. 22 Abs. 1 DSGVO, ob die Entscheidung eine „*rechtliche Wirkung entfaltet*“ oder den Schuldner „*in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt*“. Denn nur dann würde die Maßnahme dem Verbot des Art. 22 Abs. 1 DSGVO unterfallen.

Der typische Anwendungsfall der „*rechtlichen Wirkung*“ dürfte die Situation betreffen, in der einem Kunden z.B. ein Vertrag gekündigt wird. Aber nicht jede Entscheidung mit Auswirkungen auf einen Vertrag entfaltet eine „*rechtliche Wirkung*“ i.S.d. Art. 22 DSGVO.

Die Entscheidung darüber, ob eine Inkassomaßnahme durchgeführt wird, hat in diesem Sinne keine Auswirkung auf den Bestand des Vertrages. Das Schuldverhältnis zwischen dem Schuldner und dem Gläubiger bleibt unberührt. Denn letztlich geht es nur um die Frage, ob die Forderungen aus diesem Schuldverhältnis durchgesetzt werden oder aus Wirtschaftlichkeitserwägungen heraus von einer Durchsetzung (zunächst) abgesehen wird. Insofern entfaltet die Entscheidung nach der hier vertretenen Ansicht keine (unmittelbare) rechtliche Wirkung.

Auch Rückwirkungen auf Verjährungsfristen (z.B. nach Titulierung infolge einer Vollstreckungsmaßnahme) sind lediglich mittelbare Folgen auf gesetzlicher Grundlage und keine direkte Implikation der Datenverarbeitung an sich. Es handelt sich bei der relevanten Daten-

⁶ Scholz in Simitis, BDSG, § 6a, Rn. 15 m.w.N. auch zur Gegenansicht.



verarbeitung vielmehr um einen internen Steuerungsprozess beim Inkassodienstleister mit dem Ziel, die betrieblichen Abläufe zu optimieren, nicht um eine Entscheidung mit unmittelbarer Außenwirkung gegenüber dem Betroffenen. In diesem Sinne mag die Rechtsverfolgung auf Grundlage der automatisierten Entscheidungsfindung indirekt zu Effekten gegenüber dem Betroffenen führen, insbesondere zum Erlass eines Titels. Dieser Titel mit seinen Folgen (Verlängerung der Verjährungsfrist) wird aber nicht im Rahmen der automatisierten Entscheidung erlassen, sondern in einem abgrenzbaren gerichtlichen Verfahren.

Fraglich bleibt aber, ob die Entscheidung über die Einleitung von Inkassomaßnahmen den Schuldner „*in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt*“. Eine erhebliche Beeinträchtigung soll im Geltungsbereich des bislang geltenden BDSG (alt) bzw. der Datenschutzrichtlinie 95/46/EG bei Entscheidungen gegeben sein, die mit einer relevanten negativen Folge für die betroffene Person verbunden sind. Eine bloße Belästigung reicht hierfür allerdings nicht aus. Die Entscheidung muss vielmehr eine nachhaltige Beeinträchtigung beispielsweise der wirtschaftlichen oder persönlichen Belange der betroffenen Person bewirken. Abzustellen ist auf die Umstände des Einzelfalles und insbesondere die Sozialadäquanz einer Beeinträchtigung⁷.

Gemessen an dem Maßstab der Sozialadäquanz ist zugunsten des Inkassodienstleisters zu berücksichtigen, dass das Ergebnis der Entscheidung lediglich darin liegt, bestehende – also berechnete – Forderungen gegen den Schuldner durchzusetzen. Der Gläubiger macht mit anderen Worten also nur von seinem Recht Gebrauch, die ihm zustehenden Zahlungen einzuziehen. Insofern ist der Schuldner nicht überwiegend schutzbedürftig und es besteht keine „*erheblich beeinträchtigende Wirkung*“. Auch die durchaus einschneidende Konsequenz des Erlasses eines Titels oder etwa eine Kontopfändung als Folge der Inkassomaßnahmen kann in diesem Sinne nicht als sozial inadäquate Beeinträchtigung verstanden werden. Denn dieses Risiko hat der Schuldner durch seine Säumigkeit selbst gesetzt, es verwirklicht sich lediglich und stellt ihn nicht schlechter als er es durch sein Verhalten erwarten musste.

Gemessen an dem unter dem BDSG (alt) etablierten Maßstab der Sozialadäquanz einer Beeinträchtigung zeigt sich, dass es keine unangemessene Beeinträchtigung darstellt, wenn die Erstellung eines Wahrscheinlichkeitswerts dazu führt, dass gegenüber dem Schuldner automatisiert Inkassomaßnahmen zur Durchsetzung berechtigter Forderungen eingeleitet werden. Eine solche Entscheidung wirkt insbesondere nicht so „*beeinträchtigend*“ oder „*belastend*“ wie die teilweise kritisch bewertete Ablehnung eines Vertragsschlusses auf Grundlage eines Wahrscheinlichkeitswertes – dies gehört aber gerade nicht zum Tätigkeitsbild eines Inkassodienstleisters⁸.

⁷ Vgl. Scholz in Simitis, BDSG, § 6a, Rn. 28 m.w.N.

⁸ Vgl. Scholz in Simitis, BDSG, § 6a, Rn. 27, der solche Ablehnungen grundsätzlich als belastend beurteilt; dagegen Kamlah in Plath, BDSG, § 6a, Rn. 7, jedenfalls in Bezug auf solche Verträge, die inhaltlich keine erhebliche Bedeutung für den Betroffenen haben.



5.1.3 Ergebnis zur Anwendbarkeit des Verbots des Art. 22 Abs. 1 DSGVO

Im Ergebnis lässt sich festhalten, dass das Verbot des Art. 22 Abs. 1 DSGVO grundsätzlich keine Anwendung findet.

Die eingesetzten Verfahren können zwar – abhängig von den Entscheidungsspielräumen der Mitarbeiter – ein „Profiling“ darstellen und eine "automatisierte Entscheidungsfindung" beinhalten. Es hat sich aber gezeigt, dass die auf Basis des Wahrscheinlichkeitswerts getroffene Entscheidung grundsätzlich keine rechtliche Wirkung entfaltet und auch nicht in ähnlicher Weise beeinträchtigend ist. Damit fehlt es an einer notwendigen Voraussetzung für die Anwendbarkeit des Verbots des Art. 22 Abs. 1 DSGVO.

5.2 Öffnungsklauseln (Art. 22 Abs. 2 lit. b) und Art. 23 Abs. 1 DSGVO)

Art. 22 Abs. 2 lit. b) DSGVO enthält die Befugnis für die Mitgliedsstaaten, Ausnahmen von der Grundregelung des Art. 22 Abs. 1 DSGVO auch in nationalen Regelungen vorzusehen, solange diese *"angemessene Maßnahmen zur Wahrung der Rechte und Freiheiten sowie der berechtigten Interessen der betroffenen Person enthalten"*. Von dieser Öffnungsklausel hat der nationale Gesetzgeber nur mit § 37 BDSG (neu) Gebrauch gemacht, der die „Leistungserbringung nach einem Versicherungsvertrag“ regelt für den Inkassodienstleister somit keine Relevanz hat.

6. Informations- und Auskunftspflichten

Die DSGVO sieht eine Reihe von Informations- und Auskunftspflichten vor, die von dem Inkassodienstleister als Verantwortlichem zu erfüllen sind.

6.1 Informationspflichten (Art. 13 ff. DSGVO)

Art. 13 DSGVO beinhaltet die generelle Vorgabe, dass die betroffene Person von dem Verantwortlichen über Ansprechpartner, Zwecke der Verarbeitung und diverse weitere Punkte informiert werden muss, wenn der Verantwortliche direkt bei ihr personenbezogene Daten erhebt.

Dies ist im vorliegenden Fall in der Regel nicht gegeben, da die von dem Inkassodienstleister verarbeiteten Daten zumeist von den Mandanten oder aus anderen Quellen stammen, vom Inkassodienstleister damit grundsätzlich nicht direkt bei der betroffenen Person erhoben werden. Soweit der Inkassodienstleister aber – z.B. im Rahmen eines Telefonats – personenbezogene Daten direkt von der betroffenen Person erhält, sind die Anforderungen des Art. 13 DSGVO zu beachten.

6.1.1 Pflichten bei der Dritterhebung

Für alle weiteren Fälle – somit also im Regelfall – ist Art. 14 DSGVO maßgeblich, der die Informationspflicht gegenüber der betroffenen Person regelt, wenn die personenbezogenen Daten anderweitig erhoben werden. In solchen Fällen ist die betroffene Person regelmäßig



insbesondere über folgende Aspekte zu informieren: (i) Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen, (ii) Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten des Verantwortlichen (der Name muss nicht genannt werden), (iii) Zweck(-e) und Rechtsgrundlage(-n) der Datenverarbeitung, (iv) Datenkategorien, (v) Dauer der Datenspeicherung bzw. Kriterien der Speicherung, (vi) von dem Verantwortlichen geltend gemachte berechnete Interessen – soweit die Datennutzung auf einer Interessenabwägung basiert, (vii) Bestehen der Rechte auf Auskunft, Berichtigung und Löschung bzw. Einschränkung sowie zum Widerspruch, (viii) Bestehen des Rechts zur Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, (ix) Herkunft und Empfänger(-kategorien) der Daten, z.B. diejenigen, die Zusatzinformationen beisteuern oder Daten zur weiteren Verarbeitung erhalten.

6.1.2 Pflichten in Bezug auf Zweckänderungen

Eine besondere Bedeutung hat die Pflicht gemäß Art. 14 Abs. 4 DSGVO, die betroffene Person auch dann zu informieren, wenn eine Zweckänderung beabsichtigt ist. Dann muss die betroffene Person über diesen neuen Zweck und ggf. über weitere Änderungen in Bezug auf die anderen, oben dargestellten Angaben informiert werden. Diese Information hat zu erfolgen, bevor die Weiterverarbeitung unter der neuen Zwecksetzung erfolgt.

Insofern besteht aber die Möglichkeit, die im Regelfall absehbare Zweckänderung von der Einziehung der konkreten Forderung hin zum allgemeinen Forderungsmanagement direkt in die erste allgemeine Information der betroffenen Person einzubeziehen und damit eine erneute Ansprache zu vermeiden. Als Zweck sollte also auch das „Forderungsmanagement“ angegeben werden. Die parallele Verfolgung mehrerer bzw. übergreifender Zwecke ist dabei – wie oben dargestellt – mit der DSGVO vereinbar.

6.1.3 Zeitpunkt der Information

Die Informationen sollen der betroffenen Person innerhalb angemessener Frist, spätestens binnen eines Monats nach Erlangung der Daten durch den Inkassodienstleister mitgeteilt werden (Art. 14 Abs. 3 lit. a) DSGVO).

Soweit die Daten zur Kontaktaufnahme mit der betroffenen Person verwendet werden – wie im konkreten Fall im Rahmen der Inkassomaßnahmen geplant – sind die Informationen der betroffenen Person spätestens zum Zeitpunkt der ersten Kontaktaufnahme mitzuteilen. Der Inkassodienstleister ist also grundsätzlich verpflichtet (zu möglichen Ausnahmen sogleich), zeitnah nach Erhalt der Daten mit der betroffenen Personen in Kontakt zu treten.

Nach der hier vertretenen Ansicht muss es dabei möglich sein, dieser Pflicht im Rahmen genereller Informationen bzw. im Rahmen von Verweisen auf Webseitexte nachzukommen, um den Anforderungen des Massengeschäfts vieler Inkassodienstleister gerecht zu werden. Hierfür spricht auch Erwägungsgrund 63 DSGVO, der einen „Fernzugang“ für die Ausübung von Betroffenenrechten modellhaft hervorhebt. Für dieses Ergebnis spricht auch, dass es in der Regel gar nicht im Interesse des Betroffenen liegen wird, individuell angeschrieben zu



werden; derartige Nachrichten wird der Betroffene in der Regel als eher belästigend empfinden.

Eine Ausnahme von den Informationspflichten gemäß Art. 14 Abs. 1 bis Abs. 4 DSGVO gilt dann, wenn die betroffene Person bereits über die relevanten Informationen verfügt oder aber die Erteilung der Informationen unmöglich erscheint bzw. einen unverhältnismäßig großen Aufwand erfordern würden.

6.2 Auskunftspflicht (Art. 15 DSGVO)

Die betroffenen Personen haben gemäß Art. 15 Abs. 1 DSGVO grundsätzlich das Recht, zu erfragen, ob ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden und konkret welche Daten.

Soweit den Inkassodienstleister eine solche Anfrage erreicht, sind neben den konkret gespeicherten Angaben insbesondere folgende Aspekte konkret zu beauskunften: (i) Zweck(-e) der Datenverarbeitung, (ii) Datenkategorien, (iii) Dauer der Datenspeicherung bzw. Kriterien der Speicherung, (iv) Bestehen der Rechte auf Berichtigung und Löschung bzw. Einschränkung sowie zum Widerspruch, (v) Bestehen des Rechts zur Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, (vi) Herkunft und Empfänger(-kategorien) der Daten, (vii) Informationen über die Logik und die Tragweite der praktizierten "automatisierten Entscheidungsfindung".

6.3 Sonderfall: Informations- und Auskunftspflichten über automatisierte Entscheidungsfindung

Hinsichtlich der Pflicht zur Beauskunftung im Bereich der automatisierten Entscheidungsfindung⁹ gilt Folgendes: Art. 15 Abs. 1 lit. h) DSGVO bestimmt, dass Auskunft erteilt werden muss, (i) dass eine automatisierte Entscheidungsfindung erfolgt sowie ggf. auch (ii) welche Logik hierzu verwendet wird und (iii) welche Tragweite und angestrebten Auswirkungen diese Verarbeitung für den Betroffenen hat. Entsprechende Regelungen finden sich für die Informationspflichten gegenüber der betroffenen Person in Art. 13 Abs. 2 lit. f) bzw. Art. 14 Abs. 2 lit. g) DSGVO.

6.3.1 Informationen zum „Bestehen“

Zunächst ist also für diese spezifische Informations- bzw. Auskunftspflicht maßgeblich, ob der Inkassodienstleister überhaupt eine "automatisierte Entscheidungsfindung" vornimmt. Durch eine „automatisierte Entscheidung“ der Inkassodienstleister auf Grundlage der Wahrscheinlichkeitswerte wird jedenfalls keine „rechtliche Wirkung“ oder „ähnliche Beeinträchtigung“ hervorgerufen, wie von Art. 22 Abs. 1 DSGVO gefordert. Konsequenterweise sind gemäß dieser Beurteilung dann auch keine Informations- bzw. Auskunftspflichten zu erfüllen,

⁹ Der Umstand, dass hier auf die „Entscheidungsfindung“ und nicht wie in Art. 22 Abs. 1 DSGVO auf die „Entscheidung“ abgestellt wird, dürfte als Redaktionsversehen zu werten sein. Maßgeblich ist der in Art. 22 DSGVO verwendete Begriff der „Entscheidung“; so auch Kamlah in Plath, BDSG/DSGVO, Art. 13 DSGVO, Rn. 24.



denn das Verbot des Art. 22 Abs. 1 DSGVO knüpft nicht bereits an der automatisierten Entscheidungsfindung oder gar dem Profiling an, sondern gilt nur dann, wenn weitere Elemente hinzutreten, die vorliegend nicht gegeben sind¹⁰.

In diesem Zusammenhang ist allerdings festzuhalten, dass die Normen zur Informations- bzw. Auskunftspflicht durch den unklaren Einsatz relativierender Einschübe wie „einschließlich“ und „zumindest“ als redaktionell missglückt bezeichnet werden muss. Die Verweisungen und Terminologien in Art. 13 bis 15 und Art. 22 DSGVO greifen zudem nicht passgenau ineinander. Vor diesem Hintergrund fragt sich, welche Informationen bzw. Auskünfte zu gewährleisten wären, wenn sich die hier vertretene Ansicht nicht durchsetzen sollte¹¹.

6.3.2 Informationen zum „Wie“

Die nachfolgenden Ausführungen gelten damit nur für den Fall, dass ausnahmsweise eine automatisierte Entscheidung vorliegt, die dem Verbot des Art. 22 Abs. 1 DSGVO unterfällt. In diesen Fällen stellt sich dann die Frage, ob und in welchem Umfang über das „Wie“ zu informieren ist. Konkret geht es um die Fragen, (i) welche Logik bei der automatisierten Entscheidungsfindung verwendet wird und (ii) welche angestrebten Auswirkungen diese Verarbeitung für den Betroffenen hat. Über diese weiteren Umstände ist nach dem Wortlaut nur in den grundsätzlich unzulässigen Fällen gemäß Art. 22 Abs. 1 und 4 DSGVO zu informieren.

Mit Blick auf die „angestrebten Auswirkungen“ wäre mitzuteilen, dass eine „automatisierte Entscheidungsfindung“ durch die Bildung von Wahrscheinlichkeitswerten erfolgt, um Inkassomaßnahmen und insbesondere die Kontaktaufnahme mit Schuldern und deren Modalitäten hieran auszusteuern.

Daneben wäre auch die involvierte Logik zu beauskunften. Hieran schließt sich die Frage an, in welcher Tiefe die mathematisch-statistischen Verfahren offengelegt werden müssen. Mit Blick auf die Beauskunftung der Methode zur Errechnung der Wahrscheinlichkeitswerte soll dem berechtigten Wunsch des Betroffenen nach Transparenz genügt werden. So war bereits in § 6a Abs. 3 BDSG (alt) geregelt, dass der Betroffene Angaben zum "logischen Aufbau der automatisierten Verarbeitung" erhalten soll. Dies wurde als Anspruch auf Informationen dazu verstanden, welche Datenkategorien und Bewertungsmaßstäbe einer automatisierten Entscheidung zugrunde liegen; nicht zuletzt, um ggf. hiergegen vorgehen zu können. Der Be-

¹⁰ So im Ergebnis auch für dem Bereich der Informationspflichten Frank in Gola, DS-GVO, 2017, Art. 13, Rn. 25; siehe auch Kamlah in Plath, BDSG/DSGVO, Art. 13 DSGVO, Rn. 25.

¹¹ So vertritt beispielsweise Bäcker in Kühling/Buchner, DS-GVO Kommentar, 2017, Art. 13, Rn. 53 die Ansicht, dass die betroffene Person im Grundsatz bereits im Falle des Profiling zu informieren sei, auch ohne dass eine automatisierte Einzelfallentscheidung i.S.d. Art. 22 Abs. 1 DSGVO vorliegen müsse, wobei in diesen Fällen zur fordern sei, dass das Interesse der betroffenen Person „erheblich berührt“ werde. Nach der hier vertretenen Ansicht fehlt es an einer solchen Beeinträchtigung der Interessen der betroffenen Person, so dass man auch bei Anlegung dieser Ansicht im Ergebnis zu einer Ablehnung der Informations- bzw. Beauskunftspflicht gelangen würde.



troffene soll in die Lage versetzt werden, zu verstehen, in welcher Weise Bewertungen aus bestimmten personenbezogenen Daten abgeleitet werden und welche Bedeutung die Werte für die automatisierte Entscheidung haben¹². Hierbei ist im Sinne der allgemeinen Transparenzanforderungen aus Art. 12 Abs. 1 DSGVO eine "klare und einfache Sprache" zu verwenden.

Andererseits ist offensichtlich, dass eine allzu genaue Beschreibung der Verfahren Geschäftsgeheimnisse betreffen würde (etwa mit Blick auf den konkret eingesetzten Algorithmus). Die Offenlegung der verwendeten Softwarefunktionen oder detaillierte Angaben zur prozentualen Gewichtung der verarbeiteten Angaben sind daher eher nicht erforderlich. Das Spannungsverhältnis unter dem BDSG (alt) führte in diesem Sinne zu einer Entscheidung des Bundesgerichtshofs, der zufolge jedenfalls die "Wahrscheinlichkeitswertformel" als Geschäftsgeheimnis nicht zu beauskunften ist¹³. Weiterhin ist zu beachten, dass die von den Inkassodienstleistern erstellten Wahrscheinlichkeitswerte tendenziell weniger beeinträchtigend sind als die im Rahmen des BDSG (alt) im Fokus stehenden Wahrscheinlichkeitswerte, die direkteren Einfluss auf die Möglichkeiten zum Vertragsschluss für die Betroffenen haben. Dies dürfte eine für Inkassodienstleister weniger restriktive Betrachtung rechtfertigen, denn hier wird – sofern Art. 22 DSGVO im konkreten Fall überhaupt anwendbar ist und eine „automatisierte Einzelfallentscheidung“ im Sinne der Norm erfolgt – nur gesteuert, in welcher Form und ggf. Reihenfolge – an sich in jeder Form gerechtfertigte – Inkassomaßnahmen ergriffen werden.

Im Ergebnis wäre damit – für den Fall, dass der Inkassodienstleister eine „automatisierte Einzelfallentscheidung“ im Sinne des Art. 22 Abs. 1 DSGVO trifft – lediglich offenzulegen, welche personenbezogenen Daten für die Berechnung der Wahrscheinlichkeitswerte herangezogen werden und in welches Verhältnis diese im Wesentlichen gesetzt werden. Festzuhalten bleibt aber, dass es nach den obigen Darstellungen bereits an einer gesetzlichen Verpflichtung fehlt, entsprechende Auskünfte überhaupt zu erteilen.

7. Executive Summary

Die Erhebung und weitere Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Inkassodienstleister für die Durchführung der Inkassomaßnahmen ist durch die gesetzlichen Erlaubnistatbestände der DSGVO legitimiert.

Einerseits ist die Verarbeitung der Daten für die Erfüllung eines Vertrages erforderlich, andererseits durch das berechtigte Interesse des Inkassodienstleisters und seiner Mandanten an der Durchführung von Inkassomaßnahmen gedeckt; denn bei diesen Maßnahmen handelt es sich um von der Rechtsordnung anerkannte Dienstleistungen im Interesse eines funktionie-

¹² Vgl. Scholz in Simitis, BDSG, § 6a, Rn. 38.

¹³ BGH NJW 2014, 1235.



renden Wirtschaftslebens. Dies gilt auch für die datengestützte Optimierung der Inkassomaßnahmen im Rahmen des Forderungsmanagements.

Der Inkassodienstleister verfolgt mit dem eigenen Zweck „Forderungsmanagement“ einen legitimen Zweck unter Wahrung der Interessen des Schuldners.

Im Rahmen des Forderungsmanagements ist der Inkassodienstleister grundsätzlich auch zu Profiling-Maßnahmen berechtigt. Denn bei diesen Maßnahmen handelt es sich um Maßnahmen zur internen Ablaufsteuerung mit der Konsequenz, dass der Inkassodienstleister grundsätzlich keine Entscheidungen aufgrund automatisierter Verarbeitung im engeren Sinne des Art. 22 DSGVO trifft, so dass ihn auch dahingehende Informations- bzw. Auskunftspflichten nicht treffen.
