

Leitfaden: Telefonauskünfte aus datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten

Grundsätzlich sollten Anfragen, die den Austausch von personenbezogenen Daten zum Gegenstand haben, schriftlich erfolgen. Dies gilt umso mehr, wenn es sich um Auskunftersuchen Dritter (Rechtsanwälte, Behörde, andere Versicherungsunternehmen, etc.) handelt. Telefonische Auskünfte sollten daher die absolute Ausnahme darstellen. Die folgenden Grundsätze sind zu beachten:

➤ Identifizierung eines Anrufers

Die Identifizierung des Anfragenden ist datenschutzrechtlich geboten, um eine unzulässige Datenübermittlung auszuschließen. Zudem sollte man sich bestmöglich vergewissern, ob die Person, die anruft, **auch tatsächlich diejenige ist, für die sie sich ausgibt**. Konkrete Anforderungen zur Identifizierung macht die Datenschutzgrundverordnung nicht. Sinnvoll ist es aber, vor der Auskunftserteilung die nachfolgenden Kriterien (einzelfallabhängig) abzufragen:

- ✓ Name des Anrufers
- ✓ Name der Gesellschaft (sofern unser Vertragspartner eine juristische Person ist)
- ✓ Name des Versicherungsunternehmens (wenn ein anderes VU anruft)
- ✓ Rufnummer des Anrufenden
- ✓ Bei Strafverfolgungsbehörden (Polizei, Finanzamt, Staatsanwaltschaft, Verkehrsamt oder Gericht): dies wird von der im Intranet veröffentlichten Richtlinie „Zentrales Register behördlicher und FMA Schriftverkehr“ abgedeckt. Keine telefonischen Auskünfte aus datenschutzrechtlichen Gründen. Ausnahme: Rückfragen in Bezug auf ein Verfahren anlässlich der Schadenabwicklung.

Bei angezeigter Rufnummernunterdrückung oder generellen Zweifeln an der Identität des Anrufers sollten Sie sich durch einen Rückruf absichern. Bei Behörden, z.B. der Polizei, Gerichten oder Rechtsanwälten, bietet es sich an, sich selbst über das Internet die Telefonnummer herauszusuchen und sich über die Zentrale mit dem besagten Ansprechpartner verbinden zu lassen.

➤ Authentifizierung des Anrufers

Ist die vom Anrufer angefragte Person oder Sache **identisch mit der Person/Sache im Datenbestand**? Zur Verifizierung bietet es sich an, z.B. folgende Kriterien abzufragen:

- ✓ Vertrags- oder Schadennummer bzw. bei Vermittlern die Vermittlernummer
- ✓ Geburtsdatum
- ✓ Anschrift
- ✓ Postleitzahl
- ✓ Telefonnummer
- ✓ Kfz-Kennzeichen

Versuchen Sie bitte mindestens zwei der vorgenannten Kriterien abzufragen.

Stimmen die Angaben des Anrufers mit den uns vorliegenden Daten nicht überein, muss die telefonische Auskunft verweigert werden. Der Anrufer sollte darum gebeten werden, seine Anfrage schriftlich zu formulieren. Sodann haben Sie die Möglichkeit, vor der Entscheidung der Datenübermittlung Rücksprache mit Ihrem GL oder AL bzw. dem Datenschutzbeauftragten zu halten.

➤ Grund des Anrufers erfragen = berechtigtes Interesse ermitteln

Der Anrufer muss ein berechtigtes Interesse nachvollziehbar darlegen. Dieses ist i.d.R. in folgenden Fällen gegeben:

- ✓ Der Betroffene/ das anfragende Unternehmen ist selbst Versicherungsnehmer und verlangt Auskunft zu seinem/ihrer Vertrag
- ✓ Der Betroffene ist Geschädigter in einem konkret dargelegten Schadenfall
- ✓ Der Betroffene ist Vermittler und wünscht Auskunft zu einer Person, die nachweislich zu seiner Vermittlernummer geschlüsselt ist bzw. zu einem Kunden, zu welchem uns eine gültige Maklervollmacht vorliegt

Andere Versicherungsunternehmen

Es kann vorgekommen, dass uns ein Nachversicherer in unserer Eigenschaft als „Vorversicherer“ um Auskunft ersucht. Eine Auskunftserteilung ist in folgenden, für Sie relevanten Fällen zulässig:

- ✓ Der Nachversicherer benötigt die Angaben zur Überprüfung von Schadensfreiheitsrabatten (in der Kraftfahrtversicherung).
- ✓ Der Nachversicherer möchte die Angaben der Antragsteller oder Versicherten ergänzen oder verifizieren.

Im letzten genannten Fall geht es den Versicherungsunternehmen häufig um die Feststellung, Erhärtung oder den Ausschluss eines Betrugsverdachts. Bitte stellen Sie sicher, dass derartige Informationen weitergeleitet werden (AL, GL bzw. Compliance).

Ein Datenaustausch mit einer anderen Versicherung ist auch in folgenden, weiteren Fällen zulässig:

- ✓ Sofern es um die Prüfung mehrfacher, gemeinsamer oder kombinierter Risiken zwischen uns und dem anfragenden Versicherungsunternehmen geht
- ✓ Wenn ein Teilungs- und Regressverzichtsabkommen zwischen uns und dem anfragenden Versicherungsunternehmen besteht

Rechnungen von Kooperationspartnern (z.B. Sachverständigen, Ermittlern etc.), individuell vereinbarte Pauschalen oder auch Prämien, die der Versicherungsnehmer entrichtet, dürfen dem anderen Versicherungsunternehmen nicht mitgeteilt werden (Keine Preisabsprachen – Kartellrecht) Gleiches gilt für Unterlagen, die Informationen zu Vertragsgestaltungen (Nachlässen) oder Rentabilitätsübersichten erhalten.

➤ **Verweigerungsgründe = entgegenstehendes schutzwürdiges Interesse, z.B.**

- ✓ Daten von Mitarbeitern, Vorständen oder Aufsichtsräten
- ✓ Besondere persönliche Situation des Betroffenen (Sperrvermerke oder andere Aktennotizen, die erkennen lassen, dass eine Datenübermittlung nicht erfolgen soll
- ✓ Bedenken, die Auskunft mündlichen zu erteilen

➤ **Welche Informationen dürfen Sie telefonisch oder schriftlich übermitteln?**

Sofern die vorstehenden Punkte erfüllt sind, dürfen nur so viele Informationen erteilt werden, die der Anfragende benötigt. (d.h. nicht ungefragt, weitere Informationen erteilen und den Anrufer ggf. um Konkretisierung seines Anliegens bitten)

Welche Informationen weitergegeben werden dürfen, hängt vom Einzelfall ab. In Fällen der Aufklärung von Betrugsfällen, kann es beispielsweise um Schadensereignisdaten, Personendaten, Vertragsdaten oder Fahrzeugdaten gehen. Grundsätzlich gilt der Grundsatz der Datensparsamkeit, d.h. so wenig Daten wie möglich herauszugeben