

Wann und wie der Datenschutzbeauftragte erreichbar sein muss

Frage: Wir sind ein mittelständisches Unternehmen aus der Lebensmittelbranche. Hier ist meine Frage: Muss der Datenschutzbeauftragte (DSB) für Kunden direkt erreichbar sein oder reicht es aus, wenn die Kommunikation nur über eine Hotline läuft? Oder reicht gar nur eine Faxnummer ?

Antwort: §4f Abs. 5 Satz 2 BDSG enthält den gesetzlichen Anspruch, dass sich jeder Betroffene, also auch Kunden, jederzeit an den Beauftragten für den Datenschutz wenden kann. Dieses uneingeschränkte Recht zur Anrufung des DSB und eine in diesem Zusammenhang möglicherweise von den Betroffenen gewünschte vertrauliche Behandlung ihres Anliegens setzt voraus, dass der Name des DSB auf Anfrage genannt wird, um die direkte Kontaktaufnahme zu ermöglichen. Die Vertraulichkeit für den Betroffenen kann nur gewährt werden, wenn er sich unmittelbar an den DSB wenden kann.

Insofern muss Ihr Unternehmen sicherstellen, dass ein Betroffener direkt mit dem DSB in Kontakt treten kann. Dies erreichen Sie idealerweise durch Nennung des Namens nebst Kontaktdaten, beispielsweise auf der Homepage. Wenn dies das Unternehmen nicht möchte, besteht noch die Möglichkeit einer vorgeschalteten Hotline oder die Angabe der Nummer der Telefonzentrale. Hier müssen aber gewährleistet sein, dass der Kunde schnell, ohne Umwege oder gar einer Frage zu seinen Beweggründen zum DSB durchgestellt wird.