

Kundenmanagement in der Praxis, Teil 3: Umgang mit kundenbezogenen Daten

Die Pflicht für den Schutz be

Die Erhebung kundenbezogener Daten gehört zum Alltag in der Fußpflegepraxis. Deren Verwendung sowie die Speicherung von Daten unterliegen allerdings einigen gesetzlichen Bestimmungen. Ihre Beachtung sollte nicht nur zum Selbstverständnis gehören, sondern schützt den Fußprofi vor unangenehmen, rechtlichen Folgen.



Datenschutz ist ein hohes Gut und wird gerade in Deutschland großgeschrieben, auch in Zeiten sozialer Netzwerke mit einem eher fragwürdigen Umgang mit personenbezogenen Daten. Auch die Fußpflegepraxis als ein kleines oder mittelständisches Unternehmen muss die gestiegenen Anforderungen an die Erhebung, Verwendung und Speicherung von Kundendaten beachten.

Der erweiterte Datenschutz folgt aus einer veränderten Nutzung. Heute haben Daten zunehmend den Charakter einer Handelsware. Kein Wunder also, dass Presse und Kunden gleichermaßen empört sind, wenn Daten im Rahmen von Geschäftsvorgängen in falsche Hände gelangen, verkauft oder gestohlen werden. Informationen über Kunden sammeln ist leicht. Verletzen Firmen jedoch Regelungen des Datenschutzes, drohen rechtliche Konflikte.

Stillschweigende Zustimmung

Die wichtigsten Bestimmungen für den Umgang mit kundenbezogenen Daten liefert das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). So müssen Kunden einwilligen, dass ihre Daten erhoben und verwendet werden. In der Fußpflegepraxis kann eine Zustimmung zum Beispiel dadurch erfolgen, dass der Klient seine Krankenkasskarte reicht, damit der Fußspezialist diese etwa in die Software MS BusinessCLASS einliest. Wobei dies vermutlich häufig im Graubereich liegt, da die Einwilligung nicht schriftlich erfolgt (siehe Kasten auf Seite 29).

Der Datenschutz greift grundsätzlich erst, wenn einzelne Daten und Informationen einer Person zugeordnet werden können. Bei Daten wie Anschrift, Telefonnummer oder Geburtsdatum ist dies unmittelbar gegeben. Anders sieht es bei Informationen

aus, die ein Profil der Person ergeben könnten, wie etwa: „Frau XYZ mag Sprays“, „Herr AbisZ kauft oft ein Produkt für seine Frau“ etc. Diese Angaben lassen sich für Marketingzwecke wie Mailings oder Geburtstagsanschriften nutzen. Grundsätzlich spricht auch nichts gegen Marketing.

Keine Pauschale

Hier kommt ein weiterer, wichtiger Grundsatz des Datenschutzes ins Spiel. Die Erhebung der Daten muss zweckgebunden sein. Willigt der Kunde ein, dass Adresse, Telefonnummer und Co. im Praxiscomputer erfasst werden, braucht es die Angabe, für was sie verwendet werden. Eine pauschale Zustimmung für nicht näher definierte Zwecke ist unzulässig. Wer allerdings eine Einwilligungsklausel in die „allgemeinen Geschäftsbedingungen“ aufnimmt, tut gut daran, diese deutlich hervorzuheben.

trifft alle und überall



Die wichtigsten Bestimmungen im Überblick

- Eine Einwilligung seitens des Kunden ist rechtlich wirksam, wenn
 - er diese vor der Datenerhebung freiwillig und wissentlich erklärt,
 - vorab aufgeklärt wurde, wer die Daten erhebt und welche Folgen eine Weigerung haben könnte,
 - der Betroffene frei entscheidet,
 - sie schriftlich erfolgt, falls keine besonderen Umstände eine Abweichung nötig machen oder erlauben,
 - sie nicht widerrufen wird.
- Noch strenger ist die elektronische Einwilligung (Internet) geregelt. Der Nutzer muss bewusst handeln, indem er beispielsweise ein Häkchen setzt, dass er die Datennutzungsbedingungen gelesen hat und darin einwilligt. Der Anbieter muss dies protokollieren und jederzeit einen Widerruf akzeptieren.
- Die Nutzung der Daten ist an den Zweck ihrer Erhebung gebunden.
- Verstöße gegen den Datenschutz können als Ordnungswidrigkeit mit teils drastischen Geldbußen oder gar Freiheitsstrafen belegt werden.
- Verstöße gegen den Datenschutz können darüber hinaus unangekündigte Kontrollen durch die örtliche Datenschutzaufsicht nach sich ziehen.

MS BusinessCLASS – Kundendatenverwaltung einfach

Befunde einzelner Patienten, Vorerkrankungen, Behandlungshistorien und Therapien werden chronologisch erfasst und bei Bedarf mit digitalen Fotos in der Patientendatei gespeichert. Sie sind jederzeit abrufbar. Das integrierte Warnsystem weist auf bestehende Erkrankungen hin, was für die Behandlung entscheidend sein kann. Die Patientendaten, erbrachte Leistungen und Befunde können außerdem für die Abrechnung mit der Krankenkasse genutzt werden. Mit dem Einlegen der Krankenversicherungskarte erfasst die Software neben personenbezogenen Daten die jeweilige Krankenkasse der Patienten mit Nummer und Anschrift. Auch Quartalsabrechnungen sowie eine Ausweisung der Mehrkosten oder Privatanteile lassen sich sehr viel einfacher erledigen. Die Daten sind vor fremden Zugriffen gesichert.

Eng verbunden mit dem Zweckbindungsgrundsatz ist die Datensparsamkeit. Reine Nützlichkeit reicht nicht aus. Das BDSG schreibt vor, dass nur solche Daten aufzunehmen sind, die für den vereinbarten Zweck nützlich sind. Weitere Angaben und Informationen würden eine erneute und erweiterte Einwilligung nach sich ziehen. Konkret heißt das: Wenn eine Fußpflegepraxis über einen Newsletter Neukunden gewinnen will, braucht es lediglich die E-Mail-Adresse und bei einer personalisierten Ansprache nur noch den Namen. Alle weiteren Daten wären in diesem Fall überflüssig. Die verpflichtende Abfrage einer Telefonnummer für eventuelle Rückfragen ist darüber hinaus rechtswidrig.

Ohnehin sind die Anforderungen im Bereich der Onlinekommunikation und dem Internet strenger. Hier greift das Tele-

dienstedatenschutzgesetz (TDDSG). Der Nutzer muss ganz bewusst abhaken, dass er die Datenschutzbestimmungen gelesen hat. Dies wiederum ist vom Anbieter zu protokollieren und zu speichern. Ein Vermischen der Datenschutzerklärung mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen wirkt hierbei eher als unseriös.

Kunden haben Rechte

Viele Unternehmen wissen nicht, welche Rechte die Betroffenen haben. Zunächst sind sie auf jeden Fall über die Erhebung der Daten in Kenntnis zu setzen. Das Einlesen der auf der Gesundheitskarte gespeicherten Daten ist im engen Sinne zumindest grenzwertig. Zwar sind die meisten Menschen gewohnt, dass ihre Daten in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung auf diese Weise aufgenommen werden. Doch im rein rechtlichen Sinne bedarf es

dennoch einer Aufklärung. Die Betroffenen haben darüber hinaus Anspruch zu erfahren, was über sie gespeichert wurde. Das bedeutet in der Fußpflegepraxis also auch Befunde und Behandlungsfortschritte. Fehlerhafte Daten können im schlimmsten Fall Schadenersatzforderungen nach sich ziehen.

Selbstverständlich sicher

Trotz all dieser Bestimmungen sollte Datenschutz nicht als lästige Pflicht betrachtet werden. Ein korrekter, transparenter und umsichtiger Umgang mit den personenbezogenen Daten sollte schließlich ein Selbstverständnis sein. Die Sicherung der Daten vor dem Zugriff Unbefugter gehört ebenfalls dazu. Wenn alle gesetzlichen Bestimmungen eingehalten werden, ist die Verwendung und Speicherung von Daten sowohl für Kunden als auch für Aufsichtsbehörden unproblematisch.