

Die Datenschutzerfordernungen der DSGVO:

Was Sie diesbezüglich wissen müssen,
wenn Ihr Unternehmen Trustpilot nutzt

Version 2.0, März 2019



Was ist die DSGVO?

Am 25. Mai 2018 trat die Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“) in Kraft. Ihr Zweck ist es, den Schutz personenbezogener Daten innerhalb der Europäischen Union zu stärken und zu vereinheitlichen. Die DSGVO hat eine große Reichweite: Sie gilt für alle Organisationen innerhalb wie auch außerhalb der EU, sofern sie Personen, die in der EU wohnhaft sind, Waren oder Dienstleistungen anbieten.

Um diese Organisationen bei der Umsetzung der Verordnung zu unterstützen, hat die britische Datenschutzbehörde einen [DSGVO-Leitfaden](#) (auf Englisch) veröffentlicht, der die darin enthaltenen Bestimmungen erläutert. Er ist eine gute Quelle für zusätzliche Informationen über die DSGVO und liefert Ihnen detailliertere Hinweise zum Umgang mit den Rechten natürlicher Personen, Einwilligungserklärungen, Datenpannen und anderen Verpflichtungen gemäß der DSGVO.¹

In diesem Whitepaper thematisieren wir einige DSGVO-relevante Optionen und Empfehlungen, deren Umsetzung Sie erwägen sollten, wenn Sie Trustpilot nutzen.

Dieses Dokument ersetzt jedoch keine Rechtsberatung und sollte auch nicht als solche verstanden werden. Wir empfehlen Ihnen nachdrücklich, rechtliche Beratung

in Anspruch zu nehmen, wenn Sie Zweifel haben, welche Auswirkungen die DSGVO auf Ihr Unternehmen und Ihre Nutzung von Trustpilot hat.

¹Für die Niederlande konsultieren Sie bitte den von der dortigen Datenschutzbehörde veröffentlichten [Leitfaden zur DSGVO](#) (auf Niederländisch).

Für Deutschland laden Sie bitte die [hier](#) verfügbare Broschüre „BfDI Info 1 – Datenschutz-Grundverordnung – Bundesdatenschutzgesetz“ herunter.



Welche Folgen hat die DSGVO für Ihr Unternehmen?

Trustpilot bietet eine Reihe unterschiedlicher Einladungsmethoden für das Sammeln von Bewertungen an, sodass Sie entscheiden können, ob Ihr Unternehmen personenbezogene Daten mit Trustpilot teilen soll oder nicht – und wenn ja, welche Arten von Informationen an Trustpilot übermittelt werden. Wenn Ihr Unternehmen (der Verantwortliche) personenbezogene Daten mit Trustpilot (dem Auftragsverarbeiter) teilt, können sowohl Ihr Unternehmen als auch Trustpilot dazu verpflichtet sein, die Anforderungen der DSGVO zu erfüllen. Die Begriffe „Verantwortlicher“ und „Auftragsverarbeiter“ sind in der DSGVO definiert. Näheres zu diesen Begriffen finden Sie [hier](#).

Bei manchen unserer Lösungen können Sie Einladungs-E-Mails über Ihre unternehmenseigenen Systeme versenden und müssen auf diese Weise keine personenbezogenen Daten Ihrer Kunden mit Trustpilot teilen.

In unserem [Support-Center](#) erhalten Sie einen Überblick über die verschiedenen

Methoden zur Bewertungseinladung, die Trustpilot anbietet, und Informationen dazu, wie personenbezogene Daten dabei jeweils verarbeitet werden. Wenn Sie sich nicht sicher sind, welche Einladungsmethode Sie aktuell nutzen, setzen Sie sich bitte mit Ihrem Account-Manager in Verbindung.

Bewahren Sie Ihre Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung auf

Wenn Ihr Unternehmen Trustpilot mit dem Versand von Bewertungseinladungen und dem Sammeln von Kundenfeedback beauftragt hat, werden Sie zu diesem Zweck voraussichtlich auch personenbezogene Daten Ihrer Kunden mit Trustpilot teilen.

Artikel 28 der DSGVO verlangt den Beschluss einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung zwischen dem Verantwortlichen und dem Auftragsverarbeiter, in der die Art und der Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten beschrieben werden.

Deshalb ist eine [Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung](#), welche die Anforderungen der DSGVO erfüllt, Bestandteil aller zwischen Trustpilot und seinen Kunden geschlossenen Verträge. Dies gilt auch für Unternehmen, die unser Free-Paket nutzen.

Wir empfehlen Ihnen, eine Kopie dieser Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung aufzubewahren, um auf Verlangen nachweisen zu können, dass Sie die in Artikel 28 der DSGVO beschriebenen Vorgaben einhalten.

Aktualisieren Sie Ihre Datenschutzerklärung

Nach Artikel 13 der DSGVO muss der Verantwortliche betroffene Personen darüber in Kenntnis setzen, wie ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden. Wenn Sie personenbezogene Daten Ihrer Kunden mit Trustpilot teilen, empfehlen wir Ihnen daher, die Datenschutzerklärung Ihres Unternehmens um die Information zu ergänzen, dass Trustpilot als Ihr Auftragsverarbeiter agiert, und zu erläutern, weshalb Sie bestimmte Informationen mit uns teilen.

Wenn Sie in Ihre Datenschutzerklärung aufnehmen müssen, dass Trustpilot für Sie als Auftragsverarbeiter agiert und im Namen

Ihres Unternehmens Einladungs-E-Mails versendet, dürfen Sie zu diesem Zweck gerne die folgende Vorlage verwenden:

[NAME IHRES UNTERNEHMENS EINFÜGEN] wird Sie ggf. per E-Mail kontaktieren, um Sie dazu einzuladen, den Service und/oder die Produkte zu bewerten, den/die Sie von uns erhalten haben[, um Ihr Feedback einzuholen und unseren Service [und unsere Produkte] zu verbessern] (der „Zweck“). Da wir für das Einholen von Kundenfeedback mit einem externen Unternehmen, Trustpilot A/S („Trustpilot“), zusammenarbeiten, werden wir zu diesem Zweck Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse sowie Ihre Referenznummer mit Trustpilot teilen. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Trustpilot Ihre Daten verarbeitet, können Sie [hier](#) die Datenschutzerklärung des Unternehmens einsehen.

Bitte beachten: Mit [XXXX] gekennzeichnete Textstellen müssen Sie umformulieren oder anpassen, sodass Sie sie in Ihrer Datenschutzerklärung verwenden können.

Wenn Sie Trustpilot-Bewertungen auch in Ihren Marketingmaterialien verwenden möchten, sollten Sie erwägen, den folgenden Hinweis anzufügen:

[NAME IHRES UNTERNEHMENS EINFÜGEN] wird solche Bewertungen ggf. auch in sonstigen Werbemitteln und -materialien zu werblichen und verkaufsfördernden Zwecken verwenden.

Erklären Sie Ihren Kunden, wie Ihr Unternehmen Trustpilot nutzt

Wenn ein Kunde Sie auffordert, ihm Auskunft darüber zu erteilen, welche seiner personenbezogenen Daten Ihnen vorliegen, so fällt diese Anfrage unter das in der DSGVO festgelegte „Auskunftsrecht der betroffenen Person“.

Als Verantwortlicher sind Sie dazu verpflichtet, diesbezüglich Auskunft zu geben. Artikel 15 der DSGVO beschreibt, welche Informationen

Sie Ihren Kunden auf Antrag zur Verfügung stellen sollten, und Artikel 12 legt die diesbezüglich einzuhaltenden Fristen dar. Wir empfehlen Ihnen, Ihre Kunden bei dieser Gelegenheit zusätzlich auch darüber zu informieren, wie Ihr Unternehmen Trustpilot als Auftragsverarbeiter nutzt, um Feedback von Verbrauchern einzuholen, die eine Serviceerfahrung mit Ihrem Unternehmen gemacht haben.

Der richtige Umgang mit Anträgen auf Löschung personenbezogener Daten

Artikel 17 der DSGVO erteilt Verbrauchern das Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“) ihrer personenbezogenen Daten. Wenn Ihr Unternehmen eine Methode zur Bewertungseinladung nutzt, für die es personenbezogene Daten mit Trustpilot teilt, und einer Ihrer Kunden die Löschung seiner personenbezogenen Daten verlangt, können Sie zu diesem Zweck unsere Funktion „Einladungsdaten löschen“ verwenden. Mit dieser Funktion können Sie über Ihren Trustpilot-Business-Account alle Einladungen vor einem bestimmten Datum oder die Einladungsdaten bestimmter Kunden löschen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in [diesem Artikel](#).

Bewertungseinladungen und Einwilligungserklärungen

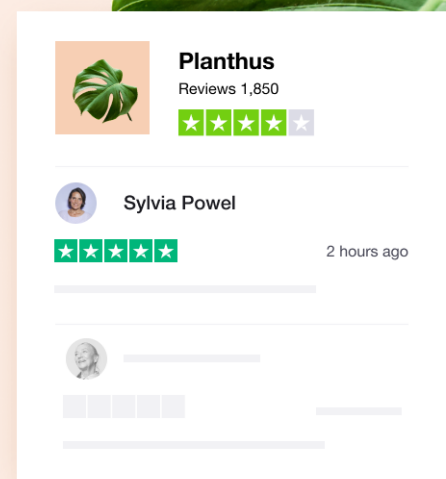
In manchen Ländern werden Einladungs-E-Mails als unerbetene Werbung gewertet, für die es der vorherigen Einwilligung Ihrer Kunden bedarf. Das bedeutet, dass Ihr Unternehmen vor dem Versand von Bewertungseinladungen abhängig von Ihrer nationalen Gesetzgebung die Zustimmung seiner Kunden einholen muss. In den nächsten Abschnitten finden Sie Informationen dazu, inwiefern Einladungs-E-Mails in Dänemark, den Niederlanden, Großbritannien und Deutschland als unerbetene Werbung gelten, welche die Einwilligung Ihrer Kunden erfordert.

Informationen zum Versand von Bewertungseinladungen

Nachfolgend geben wir Ihnen einen Überblick über die Vorschriften in Bezug auf Einladungs-E-Mails, die in Dänemark, den Niederlanden,

*Großbritannien und Deutschland gelten. Wir weisen darauf hin, dass diese Informationen **keine Rechtsberatung ersetzen und auch nicht als solche verstanden werden sollten.***

Bitte beachten: Wenn Sie Ihren Kunden Bewertungseinladungen senden, sollten diese E-Mails den Namen, die Adresse und die Registernummer Ihres Unternehmens sowie einen Abmeldelink enthalten.



Dänemark

In Dänemark gelten Bewertungseinladungen grundsätzlich nicht als unerbetene Werbung, für die Sie die Einwilligung Ihrer Kunden benötigen, solange diese E-Mails neutral formuliert sind und keinerlei werbliche Elemente enthalten.

In seinem [Leitfaden über das Verbot unerbetener Werbung](#) (auf Englisch) schreibt der dänische Verbraucher-Ombudsman, dass Bewertungseinladungen immer dann als unerbetene Werbung gelten, für die es der Zustimmung Ihrer Kunden bedarf, wenn sie werbliche Elemente enthalten, z. B. Werbung Ihres Unternehmens für ein bestimmtes Produkt.

Wenn Sie Ihren Kunden Bewertungseinladungen senden, sollten Sie sicherstellen, dass diese E-Mails den Namen Ihres Unternehmens sowie einen Abmeldelink enthalten.

Niederlande

In den Niederlanden gelten Bewertungseinladungen grundsätzlich nicht als unerbetene Werbung, für die Sie die Einwilligung Ihrer Kunden benötigen, solange diese E-Mails kein Direktmarketing und keine verkaufsfördernden Elemente enthalten. Sollte dies jedoch der Fall sein, sind Sie ggf. dazu verpflichtet, die Zustimmung Ihrer Kunden einzuholen.

Wenn Sie Ihren Kunden Bewertungseinladungen senden, sollten Sie sicherstellen, dass diese E-Mails den Namen Ihres Unternehmens sowie einen Abmeldelink enthalten.

Großbritannien

In Großbritannien werden Bewertungseinladungen nicht als [Direktmarketing](#) gewertet, sofern sie echten Marktforschungszwecken dienen. Ihr Unternehmen kann einen Kunden nur dann ohne seine Einwilligung zu einem bestimmten Verkauf oder einer bestimmten Dienstleistung kontaktieren, wenn sich diese Kontaktaufnahme direkt auf diese Transaktion bezieht.

Enthält eine Einladungs-E-Mail hingegen werbliche Inhalte oder sammelt sie personenbezogene Daten für die Nutzung in zukünftigen Marketingkampagnen, so handelt es sich um eine E-Mail zu Direktmarketingzwecken, weshalb in diesem Fall die Bestimmungen für Direktmarketingmaßnahmen greifen. Das bedeutet, dass diese E-Mail als unerbetene Werbung gilt, für die Sie die Zustimmung Ihrer Kunden benötigen.

In diesem Fall können sich Unternehmen dann allerdings häufig auf das sogenannte Soft-Opt-in berufen, das an Verbraucher gerichtete E-Mail-Marketingmaßnahmen auf Grundlage

des Opt-out-Verfahrens gestattet, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

1. Das Unternehmen hat die personenbezogenen Daten im Zuge eines Verkaufs (oder im Rahmen von Verkaufsverhandlungen bezüglich) eines Produkts oder einer Dienstleistung bei diesem Verbraucher eingeholt,
2. das Unternehmen vermarktet dabei nur eigene ähnliche Produkte und Dienstleistungen, und
3. der Verbraucher hatte Gelegenheit, dem Erhalt von Marketing-E-Mails sowohl zum Zeitpunkt der ersten Erhebung seiner Daten und bei jedem folgenden Kontakt mit diesem Unternehmen zu widersprechen.

Wenn Sie Bewertungseinladungen verschicken, sollte klar ersichtlich sein, im Namen welches Unternehmens diese Einladungs-E-Mails versendet wurden. Wenn Ihr Unternehmen das Soft-Opt-in-Verfahren anwendet, muss Ihre Einladungs-E-Mail darüber hinaus einen Abmeldelink enthalten, der eindeutig definiert, bei welchem Unternehmen sich Ihr Kunde abmeldet.

Deutschland

In Deutschland gelten Bewertungseinladungen als unerbetene Werbung. Für den rechtmäßigen Versand von Einladungs-E-Mails müssen Unternehmen gemäß Artikel 6 (1) (a) der DSGVO die vorherige schriftliche Einwilligung ihrer Kunden einholen.



Unser Datenschutzbeauftragter

In Übereinstimmung mit der DSGVO hat Trustpilot einen Datenschutzbeauftragten benannt. Sollten Sie Fragen zu unserer Datenverarbeitung haben, können Sie sich jederzeit per E-Mail an diesen Datenschutzbeauftragten wenden: privacy@trustpilot.com.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den Sicherheitsmaßnahmen, die Trustpilot zum Schutz personenbezogener Daten ergreift, finden Sie [online in unserem Support-Center](#). Um Sie stets möglichst detailliert über den Schutz unseres Portals und der Daten unserer Kunden und Nutzer zu informieren, aktualisieren wir unsere Inhalte regelmäßig.

