Telefonnummer auf dem Paket: Ein Datenschutzproblem?

In vielen Online-Shops ist das Feld “Telefonnummer” im Bestellprozess ein Pflichtfeld. Zunehmend entwickelt es sich außerdem zur gängigen Praxis, die Nummer gut sichtbar auf dem Paket anzubringen. Einige Versanddienstleister fordern diese Vorgehensweise explizit mit der Begründung einer angeblich vereinfachten Zustellung.

Doch wie steht es hierbei eigentlich mit dem Datenschutz?

Im deutschen Datenschutzrecht gilt das Prinzip der Datenvermeidung und Datensparsamkeit (§ 3a BDSG). Das bedeutet, dass grundsätzlich so wenig personenbezogene Daten wie möglich zu erheben sind. Die Erhebung, Speicherung und Weitergabe personenbezogener Daten muss darüber hinaus immer durch ein Gesetz erlaubt sein oder es muss eine Einwilligung des Betroffenen vorliegen.

Erlaubte Datenweitergabe zur Vertragserfüllung

Gesetzlich erlaubt ist das Erheben, Speichern und die Weitergabe personenbezogener Daten beispielsweise nach § 28 Abs. 1 Nr. 1 BDSG, wenn es zur Erfüllung und Abwicklung eines Vertragsverhältnisses, also z. B. des Kaufvertrages bei einem Online-Kauf, erforderlich ist.

So ist es etwa zur Abwicklung eines Kaufvertrages im Versandhandel zwingend erforderlich und demnach zulässig, die Adressdaten des Bestellers zu erheben und an den Versanddienstleister weiterzugeben, da die Ware ansonsten nicht zugestellt werden kann und eine Vertragserfüllung nicht möglich wäre.

Ebenso ist das Erheben der Kontodaten des Bestellers und deren Weitergabe an die Hausbank des Online-Händlers zulässig, wenn dies zur Abwicklung der Zahlung erforderlich ist, z. B. wenn Bankeinzug als Zahlungsmethode vereinbart wurde.

Telefonnummer erforderlich zur Vertragserfüllung?

Fraglich ist in diesem Zusammenhang allerdings die inzwischen offenbar gängige Praxis einiger Versanddienstleister, für die Zustellung von Warenlieferungen auch die Telefonnummer des Empfängers vom gewerblichen Versender zu verlangen.

Eine Telefonnummer kann selbstverständlich in bestimmten Fällen zur Vertragsabwicklung durchaus hilfreich und unter Umständen sogar erforderlich sein, beispielsweise bei der Bestellung von Waren, die durch eine Spedition ausgeliefert müssen. Wenn der Spediteur mit dem Kunden den Liefertermin abstimmen muss, kann die Telefonnummer der ordentlichen Vertragsabwicklung dienen, und die Weitergabe demnach vom Gesetz abgedeckt sein.

> *Für die Zustellung einer normalen Warenlieferung ist eine Telefonnummer hingegen in aller Regel nicht erforderlich, so dass möglicherweise bereits die Erhebung der Telefonnummer als Pflichtangabe im Bestellprozess gegen das Datenvermeidungsprinzip verstößt.*

Zwingend erforderlich ist lediglich die Anschrift des Empfängers, ohne die der Versanddienstleister die Lieferung nicht zustellen kann. Auch ist die telefonische Abstimmung eines Liefertermins bei der Auslieferung von Paketsendungen im Normalfall nicht erforderlich und zudem absolut unüblich.

Versanddienstleister fordern Telefonnummer

Dennoch fordern einige Versanddienstleister von gewerblichen Versendern zusätzlich zur Lieferadresse grundsätzlich auch die Telefonnummer des Empfängers. Begründet wird dies mit einer Vereinfachung der Zustellung, sollte der Kunde bei der Auslieferung nicht angetroffen werden. Ob dieses Argument allerdings schwer genug wiegt, um das schutzwürdige Interesse des Betroffenen, dass seine Telefonnummer nicht weitergegeben wird, zu übertreffen, ist fraglich.

Die Fälle, in denen die Telefonnummer tatsächlich für diesen Zweck zum Einsatz kommt, scheinen angesichts der praktischen Erfahrungen mit Paketzustellern zudem eher die Ausnahme zu sein. In der Praxis werden stattdessen häufig mehrere Auslieferungsversuche unternommen, die teilweise mit Benachrichtigungen angekündigt werden oder die Pakete werden einfach vor der Tür abgestellt oder beim Nachbarn abgegeben (mehr zu diesem fraglichen Vorgehen finden Sie hier).

Telefonnummer auf dem Paket

Darüber hinaus wird von den Versanddienstleistern in aller Regel verlangt, dass die Telefonnummer auf dem Adresslabel des Pakets oder dem Paketschein gut sichtbar aufgedruckt wird. Mag die Weitergabe der Telefonnummer an den Spediteur oder Zusteller vielleicht noch der Abwicklung des Vertrages dienen und damit vom Gesetz abgedeckt sein, so bestehen diesbezüglich doch erhebliche Zweifel für das sichtbare Anbringen der Nummer auf dem Paket.

Wird die Telefonnummer des Kunden für jedermann sichtbar auf dem Paket abgedruckt, so stellt dies unter Umständen nicht mehr nur eine Weitergabe an den Versanddienstleister dar, sondern, wenn man die gängige Praxis einiger Zusteller betrachtet, die Pakete oft einfach vor der Haustür ablegen, eine Weitergabe an einen unbestimmten Personenkreis, die im Grunde schon fast mit einer Veröffentlichung vergleichbar ist.

Konkrete Probleme in der Praxis

Auch werden Pakete regelmäßig von Zustellern bei Nachbarn abgegeben, wenn der Empfänger nicht zu Hause ist. Auf diese Weise kommen möglicherweise Menschen an die Telefonnummer des Kunden, die diese gar nicht bekommen sollten. Konkrete Fälle, in denen dieses Vorgehen in der Praxis zu Problemen führte, sind bereits bekannt.

> *So ist auch Trusted Shops der konkrete Fall eines Shops bekannt, in dem ein Nachbar das Paket einer Kundin, auf dem eine Handynummer aufgedruckt war, entgegen genommen hatte und diese daraufhin mit Telefonanrufen belästigte.*

Hier hatte die Kundin sicherlich ein schutzwürdiges Interesse daran, dass sie nicht durch Telefonanrufe belästigt wird, das dem Interesse an der Klärung etwaiger Versandprobleme auf telefonischem Weg überwiegt. Die Kundin sah hierin daher völlig zu Recht einen Verstoß gegen das Datenschutzrecht.

Folgen bei Verstößen

Bei Verstößen gegen Datenschutzbestimmungen drohen Bußgelder durch Datenschutzbehörden von bis zu 300.000 € oder in Einzelfällen sogar darüber. Außerdem sind Unterlassungsklagen der Betroffenen möglich und unter Umständen auch Abmahnungen von Mitbewerbern.

Auch wenn Shopbetreiber möglicherweise nur die Vorgaben des Versanddienstleisters erfüllen, so sind sie als verantwortliche Stelle für die Datenerhebung letztlich für die Einhaltung der Datenschutzvorschriften bei der Weitergabe der von ihnen erhobenen Daten verantwortlich.

Praxistipp

Ist die Telefonnummer zur Erfüllung des Kaufvertrages erforderlich (z. B. bei Lieferung per Spedition), so kann ihre Erhebung als Pflichtangabe im Bestellprozess und die Weitergabe an das Transportunternehmen zulässig sein. Ist dies jedoch nicht der Fall, könnte schon die obligatorische Erhebung der Nummer ein Verstoß gegen Datenschutzbestimmungen darstellen. Bestehen daher Zweifel an der Zulässigkeit der Erhebung der Telefonnummer, sollte diese grundsätzlich eine freiwillige Angabe im Bestellprozess sein.

Darüber hinaus sollte jeder Online-Händler wissen, wie sein Versanddienstleister mit den Daten seiner Kunden verfährt. Verlangt dieser zwingend auch eine Telefonnummer der Empfänger zur Abwicklung von Lieferungen, sollte im Zweifel für die Weitergabe an den Versanddienstleister, sowie auch für den Aufdruck der Nummer auf dem Paket eine ausdrückliche Einwilligung des Kunden (z. B. mittels einer Check-Box) eingeholt werden.

Lesen Sie hier mehr zum Thema Datenschutz

BGH: Für Telefonwerbung ist eine separate Einwilligung erforderlich
Vorsicht: Bei automatischen Online-Bonitätsprüfungen drohen Bußgelder
Google zu mehr Verbraucherschutz verurteilt – vzbv gewinnt Klage
7 wichtige Fragen zum Datenschutz im Online-Shop
Google-AdSense: Anpassungsbedarf in Datenschutzerklärungen
Reibt sich Google Analytics am Datenschutzrecht?
Alles, was man als Shopbetreiber zum Datenschutz wissen muss