

Rechtliche Bewertung von E-Content Services im Bankenbereich

Harald Krassnigg

*evolaris research lab
Hugo-Wolf-Gasse 8-8a, 8020 Graz
harald.krassnigg@evolaris.net*

Schlagworte: Online-Wörterbuch, ASP, Datenschutz, Verfügbarkeit, Downtime, SLA

Abstract: E-Content Services, wie zB Online-Wörterbücher, ermöglichen eine sofortige und einfache Informationsbeschaffung über Fachbegriffe des Bankenbereichs. Die Anwendungen sind einfach zu implementieren, kostengünstig und nahezu wartungsfrei. Zudem können anhand der - durch die Nutzer häufig ausgewählten - Begriffe wichtige Zielgruppeninformationen erhalten, Statistiken erstellt und Inhalte der Websites kundenorientiert angepasst werden. Werden diese Dienste über Application Service Providing erbracht, befindet sich die Software auf dem Server des Anbieters, der für höchstmögliche Verfügbarkeit zu sorgen hat. Dementsprechend muss ein Service Level Agreement, das mit dem Provider abzuschließen ist, eine genaue Verfügbarkeitsklausel enthalten. Aus datenschutzrechtlichen Gründen sind die Reporting- und Statistikfunktionen der Tools über anonyme oder indirekt personenbezogene Kundendaten zu nutzen.

1. Einleitung

1.1. Ausgangslage

Klare Gestaltung und hohe Verständlichkeit einer Website sind wesentliche Elemente eines erfolgreichen Online-Auftrittes. Durch die einfachen Anwendungen kann die Verständlichkeit von Texten erhöht und der Kunde bei der Informationssuche unterstützt werden. Gerade bei Websites mit einem großen Anteil an redaktionellen Inhalten, wie es im Bankenbereich üblich und notwendig ist, besteht die Gefahr, dass Fachbegriffe zu Unklarheiten bei den Kunden führen.

Die Integration eines Online-Wörterbuchs ist eine kostengünstige Alternative zu aufwendigen Suchmaschinen und selbst erstellten Glossaren. Dadurch können sich Kunden über die Bedeutung von Fachbegriffen informieren und somit Klarheit erlangen.

1.2. Beispiele und Funktionsbeschreibung

So bieten zB die Dresdner Bank AG¹ und die Activest Investmentgesellschaft mbH² ihren (potentiellen) Kunden ein einfach gestaltetes Online-Wörterbuch an. Der User hat die Möglichkeit mittels Doppelklick jedes beliebige Wort im HTML-Text einer Website zu markieren und bekommt beim Aufruf des Erklärungstools³ die Erläuterungen zum gewählten Begriff in einem Pop-up Fenster präsentiert. Die Erklärung der Fachbegriffe erfolgt durch Definitionen von anerkannten Lexika (zB Duden, Brockhaus, Fischer Wirtschaftslexikon).

¹ Dresdner Bank AG, <http://www.dresdner-bank.de> (12.04.2005).

² Activest Investmentgesellschaft mbH, <http://www.activest.de> (12.04.2005).

³ Das Online-Wörterbuch der Dresdner Bank wird „look up!“ genannt (vgl. <http://www.dresdner-bank.de/meta/kundenlogin.html>), das der Activest „aLex“ (vgl. <http://www.activest.de/de/home/index.jhtml;EKZ5FTBJ2ZZGPQFILQBQBWBVBOAGG3S?pageld=2060>).

2. Wirtschaftliche Ansätze

2.1. Nutzen

Durch diese einfachen E-Content Services entfallen Suchanfragen die Arbeitskräfte binden, weshalb eine Kostenreduktion eintritt. Interne Glossare können entfallen und die leichtere Navigation innerhalb einer Website unterstützt die Usability.

Die nach der Implementierung beinahe wartungsfreie und kostengünstigen Anwendungen können für einen Einsatz innerhalb des Internetauftritts eines Finanzdienstleistungsunternehmens mit entsprechenden Fachbegriffen aus der Finanzwirtschaft sinnvoll ergänzt werden.

Die Online-Wörterbücher bieten Kunden wertvolle Unterstützung bei der Informationsrecherche und tragen damit zur weiteren Kundenbindung bei. Diese Services zeichnen sich durch eine besonders einfache Integration (kundenspezifischer Java-Script Code) in den entsprechenden Webauftritt aus.

Durch eine automatische Analyse der Website wird eine klare Darstellung der vorliegenden Begriffslandschaften ermöglicht. Somit können die wesentlichen Begriffe schnell und effizient in das Tool aufgenommen werden. Diese Online-Anwendungen greifen dabei auf Markenwerke wie Duden, Brockhaus etc zurück. Die Aufnahme von kundeneigenen Inhalten bzw. Glossaren ist ebenfalls möglich.

Diese E-Content Services verfügen über integrierte Reporting- und Statistikfunktionen, womit sich wichtige Zielgruppeninformationen gewinnen lassen. Dies erlaubt effiziente Maßnahmen hinsichtlich der Verständlichkeit der Website. Reagieren Unternehmen auf das Kundenverhalten iZm mit dem Online-Wörterbuch, kann der Webauftritt optimiert und der Content kundengerecht, effizient gesteuert werden.

2.2. Risiko

Erhalten Kunden auf ihre Suchanfragen keine befriedigende Antwort, führt dies zu Verärgerung und Nichtverwendung. Aus diesem Grund sind die Inhalte so aktuell wie möglich zu halten. Dies erfolgt durch die laufenden automatischen Website-Analysen. Trotzdem sind die Ergebnisse aus den Statistiken der Suchanfragen regelmäßig zu berücksichtigen und anhand der Analysen sind Änderungen im Webauftritt durchzuführen. Das Stichwortverzeichnis des Tools ist dahingehend zusätzlich zu erweitern.

3. Technische Aspekte

3.1. Systemaufbau und Schnittstellen

Die Online-Wörterbücher werden mittels eines einfachen JavaScript bzw HTML Codes integriert. Nach Herstellerangaben ist dies äußerst einfach zu bewerkstelligen und erfordert nur das Anpassen der Applikation an die Corporate Identity des Unternehmens.

Grundlage der automatischen Stichwort-Extraktion im Laufe der Implementierung bildet das sog "Spidern" einer Website. Hierzu werden mittels einer Applikation (Robot) alle HTML-Seiten der Internet-Präsenz abgesucht und zur Weiterverarbeitung vorbereitet. Auch gängige Internet-Suchmaschinen bedienen sich solcher Mechanismen, um die Inhalte einer Website zu indizieren.⁴

3.2. ASP, Verfügbarkeit und Sicherheit

Da es sich bei dieser Applikation um eine Lösung handelt, die ein Application Service Provider (ASP) zur Verfügung stellt, ist die Verfügbarkeit der Anwendung, für die der ASP zu sorgen hat, vertraglich mit ihm zu vereinbaren.

Beim Application Service Providing läuft die Software nicht auf einem Rechner des Kunden. Es wird nur mehr die Bildschirmausgabe, die so genannte Bildschirmmaske - das sind sämtliche Buttons, Bedienelemente, Menüs und Textausgaben des Programms - am Monitor des Anwenders angezeigt. Die Speicherung der bearbeiteten Daten wird vom ASP übernommen, der auch für die Datensicherheit sorgt.⁵

Für das Unternehmen als ASP-Kunden gelten die herkömmlichen Sicherheitsmaßnahmen für Webserver, die bei Finanzdienstleistungsunternehmen ohnehin vorhanden sind und jedenfalls ausreichen.

⁴ Vgl. *Krassnigg*, Wettbewerbsrechtliche Probleme bei Domains, Links und dem Search Engine-Spamming, <http://www.rechtsprobleme.at/> (12.04.2005).

⁵ Vgl. *Grohmann*, Die Entstehungsgeschichte von Application Service Providing in *Grohmann* (Hrsg), ASP – Application Service Providing: Software auf Mietbasis: Kosten sparen – Wettbewerbsvorteile nutzen (2002), 10 ff.

4. Rechtliche Bewertung

4.1. Einleitung

Der Bankkunde schließt über die Nutzung dieser Services keinen Vertrag, kann sie kostenlos nutzen und muss sich dafür nicht registrieren. Somit bestehen auch keine rechtlichen Probleme, wenn der Kunde auf eine Suchanfrage keine befriedigende Antwort erlangt.

4.2. Datenschutz

Diese E-Content Services sind mit Reporting- und Statistikfunktionen ausgestattet, um Informationen über Zielgruppen gewinnen zu können.

Das Informationsservice-Tool wird allen Internet-Nutzern zur Verfügung gestellt, weshalb kein Login mit den Kundenidentifizierungsmerkmalen des Internetbankings erforderlich ist. Benutzt ein User die Anwendung ohne in der Internetbanking-Oberfläche eingeloggt zu sein, ist der Bank nur seine IP-Adresse bekannt, die kein personenbezogenes Datum darstellt, weshalb keine datenschutzrechtlichen Probleme entstehen können.⁶

Benutzt jedoch ein eingeloggtter Internetbanking-Kunde die Software, erkennt das Finanzdienstleistungsunternehmen um welchen Kunden es sich handelt und könnte die Nutzungsgewohnheiten des Services den personenbezogenen Daten, die von jedem Kunden vorliegen, zuordnen. Da es jedoch für Reporting- und Statistikfunktionen nicht notwendig ist, Informationen über einzelne Kunden zu erlangen, erscheint es sinnvoll anonymisierte Daten⁷ zu verwenden, da dann das DSGVO 2000 nicht zur Anwendung kommt und die anonymisierten Daten der Kunden verarbeitet und (im Konzern) übermittelt werden dürfen. Die Datenweitergabe im Konzern ist deshalb von Bedeutung, weil große Unternehmen ihre IT-Abteilungen oftmals an selbstständige Unternehmen innerhalb des Konzerns ausgelagert haben und die Daten von den IT-Bereichen an das Customer Relationship Management

⁶ Personenbezogene Daten sind gem § 4 Abs 1 DSGVO Angaben über Betroffene, deren Identität bestimmt oder bestimmbar ist. Dabei handelt es sich nur um eine Beschreibung und keine erschöpfende Aufzählung.

⁷ Siehe dazu § 4 Abs 1 DSGVO. Das deutsche BDSG (Bundesdatenschutzgesetz BGBl I 1990, 2954 idF BGBl I 2003, 66) benennt diese in den §§ 3 Abs 6a und 6 BDSG weitaus verständlicher und spricht von pseudonymen und anonymen Daten.

übermittelt werden.⁸ Wenn die Daten nur von der CRM-Abteilung generiert und genutzt werden, ist dies rechtskonform. Sobald die Daten jedoch an andere Bereiche des Unternehmens übermittelt werden, sind die dazu bestehenden Vorgaben des DSGVO zu beachten.⁹ Die erforderliche Einwilligung zur Weitergabe von personenbezogenen Daten gilt auch innerhalb von Unternehmen eines Konzerns. Gerade hier ergeben sich gravierende Probleme, da Einwilligungserklärungen oftmals nicht vorliegen oder nicht korrekt formuliert sind.¹⁰

Es wäre auch möglich die Reporting- und Statistikfunktionen über indirekt personenbezogene Daten zu nutzen. Aus diesen Daten kann die Identität der Kunden durch den Empfänger der Daten nicht bestimmt werden, weshalb auch diese Daten ohne Einwilligung verarbeitet und übermittelt werden dürfen.

4.3. Verfügbarkeit

Die oben genannten Online-Wörterbücher werden als ASP-Lösung angeboten. Die Hauptleistungspflicht, die den Application Service Provider trifft, besteht grundsätzlich im Ermöglichen der ungestörten Nutzung der gemieteten Software¹¹. Aufgrund der technischen Grundlagen von ASP ist jedoch eine Verfügbarkeit von 100% unter wirtschaftlich sinnvollen Gesichtspunkten praktisch nicht zu realisieren, da einerseits geplante Wartungsarbeiten bzw technische Verbesserungen durchgeführt werden müssen und andererseits unvorhergesehene Ausfälle eintreten können. In dieser Zeit kann der Kunde nicht auf das System zugreifen (sog Downtime).¹² Um nicht für jede Leistungsunterbrechung Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche geltend machen zu müssen, empfiehlt sich die Vereinbarung einer Verfügbarkeitsklausel im Service Level Agreement (SLA), das mit dem Applica-

⁸ Solange hier jedoch eine reine Auftraggeber-Auftragnehmer Beziehung vorliegt sind aus datenschutzrechtlicher Sicht keine Probleme zu erwarten. Der Auftragnehmer – die IT-Abteilung – darf die Daten aber nicht für eigene Zwecke verwenden.

⁹ Dies sind zB: Information des Kunden über den Grund der Datenübermittlung, die Menge und die Empfänger der Daten.

¹⁰ *Knyrim* spricht im Zusammenhang mit seiner anwaltlichen Beratungstätigkeit beispielsweise davon, dass mindestens 90% der ihm zur Überprüfung vorgelegten Zustimmungsklauseln ungültig sind (*Knyrim*, Datenschutzrecht (2003) 159 FN 363).

¹¹ Ausführlich zur Softwareüberlassung siehe *Koch*, Computervertragsrecht⁵ (2000) Rz 701ff.

¹² Die Downtime oder Ausfallzeit ist jene Zeit, während der ein Rechner, ein Netzwerk oder ein ASP-Dienst für den Benutzer wegen eines Fehlers nicht zur Verfügung steht.

tion Service Provider geschlossen wird. In einer solchen Klausel verpflichtet sich der Provider nicht zur Ermöglichung eines jederzeitigen Zugriffs, sondern zu einer in Prozent gemessenen Verfügbarkeit.¹³ Üblicherweise wird für solche Fälle eine Verfügbarkeit definiert, die etwa bei 99% liegt, was mit betriebswirtschaftlich sinnvollen Mitteln erreicht werden kann.¹⁴ Aus diesen Gründen garantieren Provider in der Regel eine gewisse Mindestverfügbarkeit, die unter 100% liegt. Unternehmen, die ASP-Anwendungen integrieren möchten, sollten jedoch in den Vertragsverhandlungen eine vertraglich festgehaltene Verfügbarkeit von über 99% anstreben.

Eine längere als die in diesem Fall mögliche Downtime von max 1% würde eine Leistungsstörung darstellen und zu Gewährleistungs- bzw Schadenersatzansprüchen berechtigen, wenn diese vom Anbieter der Software zu vertreten ist. Im Falle der Miete besteht ex lege eine Entgeltminderung. Eine mögliche Berechnungsformel¹⁵ für die Entgeltreduktion stellt sich wie folgt dar:

$$\text{Mietzins} = \frac{\text{Vereinbarer Mietzins} * (\text{tatsächliche Verfügbarkeit} - 0,9)}{\text{Vereinbarte Verfügbarkeit} - 0,9}$$

Nach der genannten Formel bringt eine um 2-3% zu geringe Verfügbarkeit schon Entgeltminderungen in der Höhe von 30% mit sich.

Die durch die Verfügbarkeitsklausel bewirkte Nutzungsbeschränkung muss angemessen sein, wobei Beschränkungen bis zu fünf Prozent als angemessen gelten.¹⁶

¹³ Vgl. *Schuppert*, Website-Hosting in *Spindler*, Vertragsrecht der Internet-Provider (2000) Rz 49; unter Verfügbarkeit versteht man jenen Zeitraum – aufgerechnet auf ein Monat, Halbjahr oder Jahr, je nach Vereinbarung – die ein Kunde mindestens Zugriff auf die Software haben muss. Bei einer Verfügbarkeit von 98,5% sind pro Jahr maximal 5,5 Tage Ausfalls- oder Wartungszeit möglich.

¹⁴ In der Praxis verdoppeln sich die Kosten für jede weitere Erhöhung der Verfügbarkeit um 0,1%. Nach den Anforderungen des Nutzers bieten Application Service Provider auch höhere oder niedrigere Verfügbarkeiten an, wobei die Kosten dafür jeweils angepasst werden.

¹⁵ *Jaburek*, Handbuch der EDV-Verträge (2000) 275.

¹⁶ Vgl. *Röhrborn/Sinhardt*, Application Service Providing – juristische Einordnung und Vertragsgestaltung, CR 2001, 69 (72).

Die Nichtverfügbarkeit darf üblicherweise nicht durchgehend erfolgen, dh dass etwa eine Zugriffsstörung über fünf hintereinander folgende Tage unzulässig ist. Hier hat der Provider intern für entsprechend kurze Wartungszeiten zu sorgen oder entsprechend kurze Wiederanlaufzeiten nach einem Ausfall vorzusehen.

Das Problem einer übermäßig hohen Downtime war in einem anderen technischen Zusammenhang schon Gegenstand einer höchstgerichtlichen Entscheidung.¹⁷

Auch in Deutschland hat sich der BGH schon mit der Problematik befasst. Eine Bank hatte keine Verfügbarkeitsbeschränkungen für das dort angebotene Internetbanking angeben und somit wurde eine Verfügbarkeit von 100% angenommen.¹⁸ Es wurden aber keine Angaben zu einer angemessenen Verfügbarkeit gemacht.¹⁹

Bei der Vertragsgestaltung empfiehlt es sich, die Frage der Verfügbarkeit möglichst genau zu klären und insbesondere periodisch wiederkehrende Wartungszeiten einzuplanen. Für Unternehmen ist es von Vorteil, genau zu bestimmen, in welcher Form und in welchem Ausmaß der ASP für die Wartung der Software Sorge tragen muss. Die Reaktionszeit bei der Fehlerbehebung, für die der Anbieter zu sorgen hat, muss wie auch der Support ebenfalls im SLA geregelt werden.

¹⁷ OGH 3 Ob 2004/96v, JBI 1997, 458ff.

¹⁸ BGH XI ZR 138/00, CR 2001, 181ff.

¹⁹ Vgl. *Klimek*, Zugangsbeschränkungen im Rahmen des ASP, K&R 2002, 633 (634).