

Das passiert mit Kundendaten im Online-Handel

Die Reise meiner Daten: Das passiert mit Kundendaten im Online-Handel

Welche Daten werden im Online-Handel eigentlich von den Kunden gespeichert? Diese grundlegende Frage beschäftigt zahlreiche User. Besonders mit der in Kraft getretenen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sind die Vorgaben, wann Kundendaten verwendet werden dürfen, verschärft worden. Dennoch ist vielen nicht bewusst, welche Informationen überhaupt gesammelt werden.

Tatsächlich beginnt das Tracking von Daten bereits beim Stöbern durchs Netz. So können Online-Händler nachvollziehen, für welche Artikel sich ein Kunde interessiert. Um das Verhalten des Users zu verfolgen, gibt es unterschiedliche Tracking-Tools. Eine der zahlreichen Möglichkeiten sind sogenannte Cookies. Damit sind leider keine Kekse mit Schokostückchen gemeint, sondern kleine Textdateien, die erstellt werden, sobald der Nutzer eine bestimmte Webseite aufruft. Durch Cookies kann nicht nur der Suchverlauf verfolgt werden, sondern sie notieren auch, welche Artikel der Kunde bereits in den Warenkorb gelegt hat.

Doch die Nutzer müssen das nicht hinnehmen: Sie können in den Browser-Einstellungen festlegen, dass ihre Suche nicht durch Cookies gespeichert werden soll. Etwas anders sieht es jedoch aus, wenn sich der Kunde für einen Artikel entschieden hat und diesen bestellen möchte.

Kunden können Auskunft zu gespeicherten Daten einfordern

Sobald ein Produkt bestellt wird, werden persönliche Daten wie beispielsweise die Adresse, sowie Zahlungsinformationen abgefragt. Diese werden dann in einer Kundendatenbank gespeichert. Jedoch berechtigt das den Online-Händler nicht automatisch, die Nutzer mit Newslettern und Werbung zu überfluten. Dafür muss im Vorfeld die Zustimmung des Kunden eingeholt werden.

Wenn ein Unternehmen also beispielsweise neue Abonnenten für seinen Newsletter gewinnen will, muss es den Kunden darüber informieren, dass dessen Mailadresse zu diesem Zweck verwenden möchte. Um dem zuzustimmen, muss der Kunde das im Double-Opt-In-Verfahren bestätigen. Zudem muss dem User die Möglichkeit gegeben werden, sich jederzeit von dem Newsletter abmelden zu

können und auch werblichen Mails widersprechen zu können.

Nutzer sind weiterhin zu jedem Zeitpunkt dazu berechtigt, die von ihnen gespeicherten Daten von dem Händler zu erfragen. Doch zurück zu der Bestellung von Produkten: Was sollten Kunden eigentlich bei der Bezahlung im Online-Shop beachten?

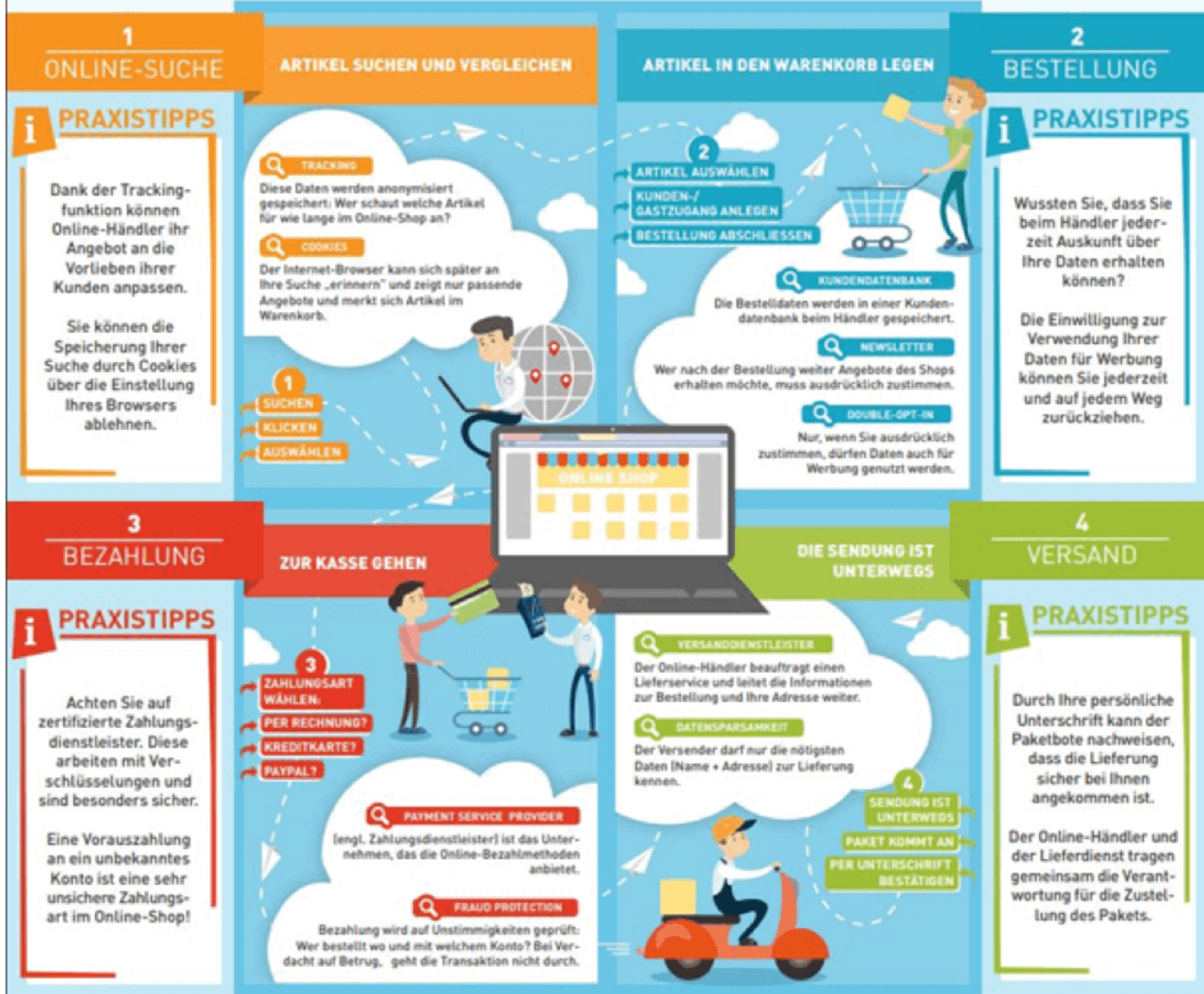
Zahlungsdienstleister sollten Zertifikat besitzen

Damit es bei der Bezahlung zu keinen unerwünschten Überraschungen kommt, sollte der Kunde vor dem Kauf darauf achten, ob der Zahlungsdienstleister eine Zertifizierung vorweisen kann. Wenn Payment Service Provider, also die Anbieter der Online-Bezahlmethoden, ein solches besitzen, arbeiten sie mit einer Verschlüsselung und sind daher besonders sicher. Zusätzlicher Schutz wird durch eine Fraud Protection gewährleistet. Dabei handelt es sich um ein computergestütztes Kontrollsystem, dass den Bezahlvorgang auf Unstimmigkeiten überprüft. Sobald der Verdacht auf Betrug besteht, wird die Transaktion verhindert.

Übrigens: Sobald Kunden aufgefordert werden, eine Vorauszahlung an ein unbekanntes Konto zu leisten, sollten sie nicht darauf eingehen. Dabei handelt es sich um eine unsichere Zahlungsart.

Wenn die Bezahlung dann abgeschlossen ist, fehlt nur noch eines: das Paket mit dem bestelltem Artikel. Damit der Kunde sein Paket erhält, beauftragt der Online-Händler einen Lieferservice. Dabei dürfen jedoch auch nur die wirklich notwendigen Daten weitergegeben werden – das heißt, lediglich der Name des Empfängers und dessen Adresse.

Die Reise meiner Daten – Datenschutz im Online-Handel



Der Händlerbund ist das 360° E-Commerce-Netzwerk und betreut europaweit über 70.000 Onlinepräsenzen. Unsere Experten für IT-Recht und Datenschutz beraten rund um die neue Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Ab dem 25. Mai 2018 tritt diese in Kraft und soll den Datenschutz in der EU transparent und einheitlicher machen. Weitere Informationen unter

www.haendlerbund.de

SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG
Fraunhoferstr. 6, 83059 Kolbermoor
Telefon 08031 / 2575-100
Telefax 08031 / 2575-101
E-Mail: info@seo-kueche.de

SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG,
HRA 11167 AG Traunstein
pers. Haftende Gesellschafterin:
SEO-Küche Verwaltungs GmbH, Kolbermoor, HRB
22414 AG Traunstein
Geschäftsführer: Christian Brunnenmayer, Patrick Keller,
Oliver Lindner
Ust-IdNr.: DE 286 985 708, Steuer Nr.
156/174/08500

HypoVereinsbank
IBAN DE45 700202700015260147
BIC HYVEDE33XXX



Die Händlerbund-Infografik zeigt, welche Daten im Online-Handel noch erhoben werden und wie der Datenschutz bei den unterschiedlichen Shopping-Schritten greift.

Der Händlerbund hilft!

Die rechtliche Absicherung ihrer Internetpräsenzen verursacht vielen Online-Händlern einen enormen Mehraufwand. Der Händlerbund steht Ihnen bei juristischen Fragen als kompetenter Partner zur Seite. Wenn Sie sich als Händler jetzt für die umfangreichen Rechtsdienstleistungen des Händlerbundes entscheiden, erhalten Sie mit dem **Rabattcode P822#2015** einen **Nachlass von 3 Monaten** auf das Mitgliedschaftspaket Ihrer Wahl im ersten Jahr. [Jetzt informieren!](#)

Über die Autorin

Theresa Strohbach ist Online-Redakteurin bei OnlinehändlerNews und befasst sich eingehend mit den aktuellen Entwicklungen und Hintergründen im Online-Handel.