

Scoot on, bro!

Das österreichische Mobility-StartUp *Big Scoota GmbH* mit Sitz in Wien möchte den heimischen Elektrorollermarkt aufmischen. Anders als die Konkurrenz setzt *Big Scoota* jedoch weder auf den Verkauf teurer Elektroroller noch auf frei herumstehende Exemplare, die von jedem Nutzer kurzzeitig gemietet werden können: Das Unternehmen bietet vielmehr eine breite Palette verschiedener Roller, die gegen eine monatliche Gebühr für einen Zeitraum von zumindest sechs Monaten bis zu mehreren Jahren ausgeborgt werden können. Für die Nutzer hat das den Vorteil, dass sie ihren eigenen, topmodernen Roller haben, ohne einen solchen kaufen zu müssen.

Doch damit nicht genug: Um den Nutzern ein optimales Fahrerlebnis zu bieten, werden die Roller individualisiert. Das geschieht zum Teil rein mechanisch, etwa indem Lenkerhöhe und Bodenabstand verändert werden, teilweise aber über die ausgeklügelte eingebaute Software, die etwa mittels Sensor das Körpergewicht des Nutzers ermittelt, um die elektronisch angesteuerten Brems- und Stoßdämpfmodule optimal einzustellen. Darüber hinaus verfügt jeder Roller über ein wetterfestes Display und GPS-Technologie. Darauf gestützt haben die Roller auch ein eigens entwickeltes Navigationssystem, das sich vor allem auf Radwege und zeitsparende und sichere Abkürzungen konzentriert und von Autos stark befahrene Straßen und reine Fußgängerzonen meidet.

Im Interesse des Datenschutzes – so heißt es in der Werbung auf Social Media – verzichtet man auf eine Koppelung mit dem Smartphone oder einer App. Das Gerät wird einfach mit einem mechanischen Schlüssel entsperrt; Daten werden direkt vom Scooter über eine eingebaute SIM-Karte an *Big Scoota* übermittelt.

Das Unternehmen legt in Wien, Graz und Linz nach erfolgreichen Werbekampagnen einen phänomenalen Start hin; weitere Städte sollen bald folgen.

Gut ein Jahr nach dem Start häufen sich aber die Probleme. Immer mehr – anfangs unauffällige – Kunden kommen mit ihren monatlichen Raten in Verzug oder stellen die Zahlungen überhaupt ein. Gleichzeitig steigt die Anzahl an Unfallmeldungen und immer mehr Roller müssen repariert oder gänzlich ersetzt werden. *Big Scoota* bringt das durchaus in Bedrängnis:

Um von Anfang an attraktive Konditionen bieten zu können, wurden die Margen nämlich bewusst so eng kalkuliert, dass nur wenig Platz für Zahlungsausfälle und beschädigte Scooter bleibt. Auch die Kautions, die jeder Kunde bei Vertragsbeginn bezahlen muss, beträgt mit EUR 450 nur 20 bis 40 Prozent des Werts des Rollers (je nach Produkt).

Karla, die als Co-Founderin und Data-Analystin von *Big Scoota* erheblichen Anteil am anfänglichen Erfolg des Unternehmens hatte, erkennt sofort, dass diese Probleme *Big Scoota* in kurzer Zeit in einen finanziellen Engpass bringen werden und nimmt sich der Sache an. Zum Glück hat sie vorausgedacht. Bereits bevor die Probleme tatsächlich anfangen, war sie davon überzeugt, dass die meisten Kunden keine Probleme verursachen werden und die überwiegende Anzahl an Zahlungsausfällen und Unfällen auf das Konto einiger weniger „schwarzer Schafe“ gehen würde. Mit diesem Argument konnte sie in den AGB eine „Trial-Period“ durchsetzen, nach der das Vertragsverhältnis neu evaluiert werden kann (siehe AGB und Datenschutzerklärung im Anhang). Anhand der Daten, die in der „Trial-Period“ gesammelt werden – so war sie überzeugt – lässt sich der kleine problematische Teil der Kunden identifizieren und so das Problem in den Griff bekommen. Bislang bestand diese „Trial-Period“ nur auf dem Papier, jetzt ist man sich aber einig, dass schnelles Handeln gefragt ist, um unpopuläre Maßnahmen wie eine Preiserhöhung oder eine höhere Kautions zu vermeiden.

GDPR Moot Court 2021 – Sachverhalt Verantwortlichenteam

Glücklicherweise gelingt es Karla rasch, einen Algorithmus zu entwickeln, der erstaunlich genau vorhersagt, bei welchen Kunden in Zukunft eine erhöhte Wahrscheinlichkeit für Zahlungsprobleme, übermäßigen Verschleiß, Rollerunfälle oder sonstige Beschädigungen besteht. Hinsichtlich dieser Kundenschicht kann man das Risiko signifikant reduzieren, indem man auf Vorauszahlung umsteigt und die mögliche Maximalgeschwindigkeit drosselt. Über Satellitenfunk kann dies per Fernwartung vorgenommen werden, ohne dass ein Mechaniker den Roller vor sich haben müsste.

Wie befürchtet, haben einige der von diesen Anpassungen betroffenen Kunden nur wenig Verständnis und wenden sich verärgert an *Big Scoota*. Karla wird in einigen Fällen, die durch den Kundensupport nicht erledigt werden konnten, hinzugezogen. In diesen Fällen lässt sie sich sofort alle wesentlichen Informationen zum Sachverhalt ausheben. Ein solcher Fall landet gerade wieder auf ihrem Schreibtisch:

Ein Kunde mit dem Nutzernamen „Seppi5000“ und der E-Mail-Adresse „josef.prohaska@fakemail.at“ erstellte etwa eineinhalb Jahre nach Launch einen Account auf der Website von *Big Scoota*. Wenig später füllte dieser Kunde das Online-Bestellformular aus, in das er folgende Daten eingab:

Titel (vorangestellt)	-
Vorname	Josef
Nachname	Prohaska
Titel, nachgestellt	-
Geburtsdatum	13.09.1996
Geschlecht	männlich
Körpergröße in cm	175
Gewicht in kg	69
E-Mail-Adresse	josef.prohaska@fakemail.at
Telefon:	+43 12345678910
Straße und Hausnummer	Fiktivstraße 12/9
PLZ	1100
Ort	Wien
Fahrstil	<input type="radio"/> Energiesparend <input type="radio"/> Normal <input checked="" type="radio"/> Spritzig

Bis auf die Felder zu akademischen Titeln waren alle Felder erforderlich, um die Bestellung abzuschließen.

Der Kunde wählte ein schnittiges Modell, das im Einzelhandel ca. 2.000 Euro kosten würde und das anhand seiner Angaben konfiguriert und in nur einer Woche geliefert werden sollte. Die Kosten würden sich bei 6-monatiger Vertragsdauer auf EUR 29 pro Monat belaufen, bei 12 Monaten aber auf nur EUR 24 pro Monat. Der Kunde wählte einen 12-monatigen Vertrag, der nach Ablauf der Vertragszeit automatisch endet. Zudem war eine Kautions von EUR 450 zu entrichten.

Der Kunde klickte sich durch und wurde auch nach FAGG entsprechend aufgeklärt. Er setzte schließlich folgende Häkchen:

<input checked="" type="checkbox"/> Ich akzeptiere die AGB [Hyperlink] von Big Scoota
<input checked="" type="checkbox"/> Ich akzeptiere die Datenschutzerklärung [Hyperlink] von Big Scoota

Beim Checkout wählte der Kunde die zweite der möglichen Zahlungsoptionen:

1. *Vorauszahlung für die ganzen 12 Monate, wobei als Zahlungsmethoden Kreditkarte, Paypal, oder Bitcoin zur Auswahl stehen. Hierfür gibt es nochmal 4% Rabatt vom Gesamtleasingbetrag.*
2. *Zahlung monatlich im Nachhinein per SEPA-Lastschrift, fällig am letzten Tag des Vertragsmonats*

GDPR Moot Court 2021 – Sachverhalt Verantwortlichenteam

Die Kautions wurde in beiden Fällen unmittelbar nach der ersten Inbetriebnahme des Rollers fällig.

Dementsprechend gab er auch seinen IBAN ein und erlaubte die Einziehung der Kautions und der Monatsraten von seinem Konto. Dann klickte er auf Bestellen und erhielt Sekunden später die Bestellbestätigung per E-Mail zugeschickt.

Big Scoota konfigurierte den bestellten Roller anhand der vom Kunden bereitgestellten Informationen und stellte Lenkerhöhe, Bodenabstand, Stoßdämpfer und Brems- und Beschleunigungskräfte ein. Fünf Tage nach Bestellung erfolgte der Versand. Anhand der im 24-Stunden-Takt vom Roller übermittelten Informationen war erkennbar, dass der Roller zwei Tage nach Versand erstmals in Betrieb genommen und in weiterer Folge fast täglich benutzt wurde. Unmittelbar nach Inbetriebnahme wurde auch die Kautions erfolgreich vom Konto des Kunden abgebucht.

Im Laufe der ersten 6 Monate ab Inbetriebnahme wurden folgende Daten generiert:

[Spalte 1]	[Spalte 2]	[Spalte 3]
Parameter	Kunde Josef Prohaska	Durchschnitt alle Kund*innen
Aktive Tage pro Kalenderwoche (Durchschnitt)	6,3	3,4
Anteil Nutzungszeit 00:00 bis 05:59	62%	4%
Anteil Nutzungszeit 06:00 bis 11:59	9%	42%
Anteil Nutzungszeit 12:00 bis 17:59	16%	39%
Anteil Nutzungszeit 18:00 bis 23:59	13%	15%
Durchschnittsgeschwindigkeit	19,5 km/h	13,2 km/h
Durchschnittlich erreichte Höchstgeschwindigkeit pro Fahrt	24,8 km/h	19,4 km/h
Absolut erreichte Höchstgeschwindigkeit	25,0 km/h	23,1 km/h
Durchschnittliche statische Belastung	66,7 kg	71,0 kg
Durchschnittliche Dauer pro Fahrt	7 min	11 min
Beschleunigungsverhalten (aggressiv/normal/sachte)	aggressiv	normal
Bremsverhalten (aggressiv/normal/sachte)	normal	normal
Befolgung der vom Navigationssystem vorgeschlagenen Routen	53%	72%
Anteil Scheinwerfer an	61%	28%
Durchschnittliche Zeit zwischen Ladevorgängen	93h	173h
Gemessene Erschütterungen	15	8

GDPR Moot Court 2021 – Sachverhalt Verantwortlichenteam

Durchschnittlicher Bewegungsradius, vom häufigsten Ladepunkt gemessen	2,7 km	2,9 km
---	--------	--------

Anhand dieser Daten wurde der Kunde - durch den von Karla entwickelten Algorithmus - in die Gruppe der risikobehafteten Fahrer eingeteilt. Wie in einem solchen Fall vorgesehen, veranlasste ein Mitarbeiter die entsprechenden technischen und vertraglichen Anpassungen und verschickte folgende E-Mail an den Kunden:

Lieber Josef,

*du bist jetzt seit 6 Monaten bei Big Scoota und wir hoffen, dass du Wien vom Scoota aus genießen konntest. Da deine Trial-Period damit vorbei ist, haben wir uns wie in unseren AGB vorgesehen erlaubt, unseren Vertrag anhand deines Fahr- und Zahlverhaltens zu re-evaluieren. Keine Sorge, du kannst natürlich weiterscooten! Allerdings können wir anhand deiner Benutzungsdaten (siehe PDF im Anhang) keine Zahlung per Monatsrechnung mehr ermöglichen. Damit du dich gleich wieder auf deinen Roller schwingen kannst, überweise daher bitte die Monatsraten für die verbleibenden 6 Monate (in Summe EUR 144,-) bis 12.07.20XX an untenstehendes Konto.**

Zu deinem Schutz, zu dem der anderen Verkehrsteilnehmer und zum Materialschutz reduzieren wir zudem die mögliche Höchstgeschwindigkeit deines Scooters von 25 km/h auf 20 km/h.

Danke für dein Verständnis und scoot on!

Dein Big Scoota-Team

[Angabe Kontodaten von Big Scoota]

**Ist bis zu diesem Zeitpunkt keine Wertstellung erfolgt, sind wir gemäß unseren AGB berechtigt, den Vertrag zu kündigen und deinen Roller per Fernwartung elektronisch zu sperren. Eine mechanische Überwindung dieser Sperre gilt als strafbare Sachbeschädigung am Eigentum der Big Scoota GmbH und verpflichtet zu Schadenersatz.*

Als Anhang der E-Mail war eine Tabelle mit Spalte 1 und 2 der oben angeführten Tabelle als PDF-Datei beigefügt.

Der Kunde antwortete noch am selben Tag per E-Mail:

Hallo big scoota team!

Ich find das eine ziemliche Frechheit wie ihr mit Kunden umgeht. Ich bin immer ganz normal gefahren. Ich hab jetzt die 144 Euro gezahlt und werd noch das halbe Jahr weiterfahren. Dass ihr die Geschwindigkeit drosselt ist auch nicht ok, bitte wieder auf 25 KMH stellen!

Danach will ich nix mehr mit euch zu tun haben. Ich geh dann zur Konkurrenz. Selber schuld so geht man mit zahlenden Kunden nicht um! Ich hab nie zugestimmt dass ihr meine Daten so verwendet. Und wenn ihr doch sowas im Kleingedruckten habt (ich kenn diese Tricks von Firmen!) widerrufe ich die Zustimmung. Ich will, dass ihr meine Daten alle löscht und nicht mehr mein Fahrverhalten überwacht. Wo ist denn da bitte der Respekt meiner Privatsphäre? Ihr habt jetzt eh mein Geld und die Kaution auch noch, also kann euch wurscht sein wie ich fahre! Der Roller ist super in Schuss, was soll das bitte? Und wehe es heißt dann, dass ich die Kaution nicht kriege, dann hört ihr von meinem Anwalt.

MFG, Josef Prohaska

GDPR Moot Court 2021 – Sachverhalt Verantwortlichenteam

Kurz darauf langten auch tatsächlich EUR 144,- am Konto von *Big Scoota* ein.

Wie Karla aus einem Aktenvermerk erkennen kann, erhielt der Kunde in Reaktion auf seine E-Mail zwei Wochen später einen Anruf einer Servicemitarbeiterin von *Big Scoota*. Man bedauere, dass er verärgert sei. Leider könne seinen Anliegen nicht nachgekommen werden. Die Geschwindigkeitsdrosselung müsse aufrecht bleiben. Die Löschung seiner Daten sei leider nicht möglich, man benötige diese weiterhin, um ihm das Fahrzeug wie vereinbart bis Vertragsende bereitzustellen. Danach erfolge eine Datenspeicherung nur, sofern gesetzlich vorgeschrieben oder im Falle eines Rechtsstreits.

Auf Karlas Schreibtisch ist nun eine Beschwerde an die Datenschutzbehörde eingelangt [diese wird vom Beschwerdeteam erstellt]. Mit dieser Beschwerde wendet sich Karla an eine Rechtsanwaltskanzlei. Sie schlüpfen in die Rolle von Mitarbeiterinnen dieser Kanzlei.

Bitte gehen Sie davon aus, dass *Big Scoota* die Bestimmungen des FAGG, KSchG, ECG und ABGB eingehalten hat. Der Sachverhalt ist nur aus datenschutzrechtlicher Sicht (DSGVO, DSG) zu prüfen – eine Prüfung von anderen Rechtsnormen soll auf Wunsch des Mandanten nicht vorgenommen werden. Bitte gehen Sie zudem davon aus, dass der Kunde den Roller nach wie vor im Wesentlichen unverändert benutzt – wenngleich er nun nicht mehr schneller als 20 km/h fahren kann.

Beantworten Sie die Beschwerde und rechtfertigen Sie die Datenverarbeitungen durch *Big Scoota*.

Anhang

Punkte 11. und 14. der AGB lauten:

2. Leistungen von Big Scoota

[...]

2.4 Customization

Wir verpflichten uns, das Fahrzeug entsprechend der Angaben des Kunden im Bestellformular anzupassen und mit den entsprechenden Anpassungen auszuliefern. Sollten die im Kundenformular angegebenen Daten, die Auswirkung auf die Konfiguration haben, nicht mit den vom Fahrzeug ermittelten Messwerten übereinstimmen, werden wir die Konfiguration notwendigenfalls per Fernwartung anpassen, um die Sicherheit des Kunden und anderer Verkehrsteilnehmer zu gewährleisten.

11. Trial-Period

Bei Verträgen mit Laufzeit von mehr als 6 Monaten gelten die ersten 6 Monate als Trial-Period. Am Ende dieser Trial-Period werden das vom Fahrzeug gemessene Fahrverhalten (Brems- und Beschleunigungskräfte, Erschütterungen, Gewichtsüberlastungen, Fahrzeiten, Durchschnitts- und Spitzengeschwindigkeiten) und ermittelte Lokations- und Uhrzeitinformationen ausgewertet. Bei riskantem, missbräuchlichem oder grob unüblichem Nutzungsverhalten sind wir berechtigt, die Zahlungsmethode von Monatsrechnung auf Vorauszahlung umzustellen und den Restbetrag zum Ende des nächsten Vertragsmonats fällig zu stellen. Zudem sind wir berechtigt, eine elektronische Maximalgeschwindigkeitsdrosselung von bis zu 20% per Fernwartung durchzuführen. Gleiches gilt, wenn innerhalb der Trial-Period mehrere Monatsrechnungen erst nach der, in der Rechnung genannten, Zahlungsfrist entrichtet wurden (zu schwereren Verfehlungen von Zahlungszielen siehe Punkt 14.4) Details zu den damit verbundenen Datenverarbeitungen finden sich in unserer Datenschutzerklärung.

14. Vertragsbeendigung durch Big Scoota

[...]

14.4 Bei Verfehlung von Zahlungszielen

Verfehlt der Kunde ein vereinbartes oder von uns gemäß diesen AGB gesetztes Zahlungsziel um mehr als 10 Tage, so sind wir berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu beenden und eine elektronische Fahrzeugsperre per Fernwartung vorzunehmen. Allfällige Schadenersatzansprüche gegen den Kunden bleiben unberührt.

14.4 Bei schädigendem oder vertragswidrigem Verhalten

Benutzt der Kunde das Fahrzeug in einer gesetzes- oder sittenwidrigen oder einer die Funktionalität oder Integrität des Fahrzeugs gefährdenden Art und Weise, so sind wir berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu beenden und eine elektronische Fahrzeugsperre per Fernwartung vorzunehmen. Um dies zu beurteilen, sind wir berechtigt

auch die in Punkt 11. genannten Informationen zu berücksichtigen. Allfällige Schadenersatzansprüche gegen den Kunden bleiben unberührt.

Punkte III. bis VI. der Datenschutzerklärung lauten:

[...]

III. Datenkategorien

Wir verarbeiten unter anderem folgende, (teils) personenbezogenen Daten von dir:

- Kundendaten (Nickname, Name, Adresse, E-Mail, Telefonnummer, Geburtsdatum)
- Vertragsdaten (insbesondere Abschlussdatum, Laufzeit, Zahlungsdaten, Daten zur Vertragsevaluierung und -beendigung)
- Produktnutzungsdaten (vom Kunden bekanntgegebene und vom Fahrzeug ermittelte Benutzungs- und Fahrverhaltensdaten, einschließlich GPS-Daten)

IV. Zwecke der Datenverarbeitung:

Wir verarbeiten deine Daten unter anderem zu folgenden Zwecken:

- A) Beurteilung der Sicherheit der Fahrzeugbenutzung und der Zuverlässigkeit des Lenkers einschließlich Beurteilung der Unfallgeneigntheit und der Wahrscheinlichkeit der Beschädigung des Fahrzeugs, Verfolgung des Fahrzeuges im Falle des unrechtmäßigen Abhandenkommens.
- B) Vertragserfüllung, -bewertung und -anpassung, einschließlich Bonitätsfeststellung und Vermeidung von Straftaten
- C) Statistische Auswertungen zur Optimierung unseres Angebots.

Im Rahmen der DSGVO können weitere Verarbeitungszwecke dazukommen. Sollte dies der Fall sein, wirst du selbstverständlich ehestmöglich informiert.

V. Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitungen:

Die Verarbeitung der oben genannten Daten im Zusammenhang mit der Benutzung des Scooters ist nach einem der folgenden Punkte erforderlich:

- Art 6 Abs 1 lit a DSGVO mit deiner Einwilligung.
- Art 6 Abs 1 lit b DSGVO für die Erfüllung des Vertrags zwischen dir und uns.
- Art 6 Abs 1 lit c DSGVO zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung der wir unterliegen.
- Art 6 Abs 1 lit f DSGVO zur Wahrung unseres berechtigten Interesses.

Wir nehmen zwar Profiling iSd Art 4 Z 4 DSGVO vor, treffen aber keine automatisierten Einzelfallentscheidungen (Art 22 DSGVO).

VI. Notwendigkeit der Datenbereitstellung

Die Bereitstellung der in Punkt IV. dieser Datenschutzerklärung genannten Daten ist erforderlich, um den Vertrag zwischen dir und uns abzuschließen und zu erfüllen. Ohne diese Daten können wir unsere Produkte und Dienstleistungen nicht zur Verfügung stellen.

[...]