KOSTENLOSE VORLAGE

Der Anbieter-Brief

Fragen Sie Ihren Software-Anbieter, wo Ihre Daten hingehen.

Kostenlose Vorlage von Nielsen AI. Entstanden aus den Fragen, die Curt 2026 einem seiner Software-Anbieter gestellt hat, und aus dem, was ihn die Antworten gelehrt haben. Keine Rechtsberatung: Die Vorlage liefert Ihnen die Fakten. Was sie für Ihren Zweck bedeuten, sagt Ihnen eine Anwältin oder ein Anwalt.

Bevor Sie schreiben

Ihr Anbieter hat die Hälfte davon wahrscheinlich schon irgendwo beantwortet. Suchen Sie zuerst 20 Minuten lang, denn zu einer Frage, die bereits auf der Website steht, kommt nur ein Link zurück.

1. Suchen Sie drei Dokumente: den **Auftragsbearbeitungsvertrag** (AVV, englisch DPA), die **Liste der Unterauftragsbearbeiter** und die **Bedingungen des konkreten Dienstes**, den Sie nutzen.
2. Lesen Sie die Klausel zum Speicherort und die Klausel zu Unterauftragsbearbeitern. Notieren Sie die Nummern.
3. Prüfen Sie, ob die **Werbeseite** und das **Trust Center oder die Sicherheitsseite** übereinstimmen. Bei einer Prüfung meiner eigenen Tools versprach die Werbeseite „stored and processed within Europe“, und das Trust Center legte die Logs nach Virginia.
4. Fragen Sie nur, was diese Dokumente offenlassen. Zitieren Sie die Klausel, nach der Sie fragen.

Der Brief

Schicken Sie ihn an die Datenschutzadresse aus dem AVV oder der Datenschutzerklärung. Bleibt diese zwei Wochen stumm, eröffnen Sie mit demselben Text ein Support-Ticket: Manche Anbieter leiten Auskunftsanfragen an den Support, nicht an den Datenschutzbeauftragten.

Betreff: [Dienst]: Unterauftragsbearbeiter und Bearbeitungsort (AVV [Klauselnummern])

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich bin Kunde bei [Anbieter] (Konto: [Ihre Konto-E-Mail]) und nutze [Dienst] im Tarif [Tarif]. Bevor ich diesen Dienst in meiner eigenen Datenschutzerklärung beschreibe, bitte ich Sie um eine schriftliche Bestätigung der folgenden Punkte.

1. **Unterauftragsbearbeiter.** Welche Unterauftragsbearbeiter sind an [Dienst] beteiligt, zu welchem Zweck, und in welchem Land bearbeitet jeder von ihnen Daten?
2. **Speicherung und Bearbeitung.** Wo werden [die Daten, die Sie eingeben, z. B. E-Mail-Adressen Ihrer Kundschaft] gespeichert, und wo werden sie während des Betriebs bearbeitet (Versand, Backups, Support-Zugriff, Logs)? [Falls eine Klausel einen Ort verspricht, zitieren Sie sie:] Klausel [X] lautet: „[Zitat]“. Gilt das auch für die Bearbeitung oder nur für die Speicherung?
3. **Wo das veröffentlicht ist.** Wo ist die Liste der Unterauftragsbearbeiter für [Dienst] veröffentlicht, und wie erfahren Kundinnen und Kunden von Änderungen?
4. **Welcher Vertrag gilt.** Gilt der AVV für meinen Tarif automatisch, oder muss ich ihn irgendwo annehmen?
5. **[Eine Frage zu Ihrer eigenen Nutzung.]** Zum Beispiel: Wird der Zeitpunkt der Einwilligung für jede Newsletter-Anmeldung gespeichert, und kann ich ihn exportieren? Oder: Was wird bei einer Kündigung gelöscht, und wann?

Bitte behandeln Sie dies als Auskunftsersuchen nach Klausel [X] des AVV, und teilen Sie mir mit, falls ein anderer Kanal der richtige ist.

Freundliche Grüsse
[Name, Firma, Adresse]

Die Antwort lesen

Eine gute Antwort nennt Länder und Firmen, zitiert oder korrigiert die von Ihnen genannte Klausel und trennt Speicherung von Bearbeitung, ohne dass Sie danach fragen müssen. Die beste, die ich erhalten habe, räumte eine Lücke in der eigenen Dokumentation des Anbieters ein, statt die eigene Klausel weiter auszulegen, als ihr Wortlaut es hergab.

Achten Sie auf:

- **„Ihre Daten werden in [Land] gehostet“**, ohne ein Wort zur Bearbeitung. Speicherung und Bearbeitung sind zwei Fragen. Fragen Sie nach, mit dem Wort „bearbeitet“.
- **Einen Link auf eine allgemeine Sicherheitsseite** statt einer Antwort auf die zitierte Klausel.
- **„Wir setzen branchenübliche Schutzmassnahmen ein“** als Antwort auf „welches Land“.
- **Zwei Antworten, die sich widersprechen.** Das kommt vor, manchmal weil sich die zweite Antwort auf eine ältere Frage bezieht. Zitieren Sie beide zurück, fragen Sie, welche zutrifft, und veröffentlichen Sie keine, bevor Sie wissen, welche zutrifft.

- **Einen Schluss, den Sie selbst gezogen haben**, etwa eine Region, abgelesen aus einem DNS-Eintrag. Das ist ein Grund zu fragen, nie die Antwort. Genau dieser Fehler ist mir einmal passiert, und der Datenschutzbeauftragte des Anbieters hat die Methode korrigiert.

Den Nachweis aufbewahren

Legen Sie Brief, Antwort, Datum, die antwortende Person und allfällige Anhänge an einem Ort ab und notieren Sie, was Ihre Datenschutzerklärung hierzu vorsieht. Ändert der Anbieter später seine Antwort, wollen Sie nachweisen können, was Ihnen wann gesagt wurde.

Länder: der Schweizer Massstab

Für ein Schweizer Unternehmen ist entscheidend, ob das Land in **Anhang 1 der Datenschutzverordnung** aufgeführt ist (die Liste des Bundesrates mit Staaten, die einen angemessenen Schutz bieten). Die EU- und EWR-Staaten stehen darauf. Wenden Sie den Massstab auf das Land jedes Unterauftragsbearbeiters an, nicht nur auf das des Anbieters.

Bei den **USA** entscheidet das Land nicht allein: Anhang 1 erfasst nur US-Unternehmen, die nach dem **Swiss-US Data Privacy Framework** zertifiziert sind. Prüfen Sie das konkrete Unternehmen und jeden US-Unterauftragsbearbeiter auf dataprivacyframework.gov. Steht ein Land nicht in Anhang 1, bedarf die Bekanntgabe anderer Garantien, etwa Standardvertragsklauseln. Das ist eine Frage für eine Anwältin oder einen Anwalt.

Hinweis: Schreiben Sie über Ihre eigenen Daten nicht „ausserhalb des EWR“: Die Schweiz gehört nicht zum EWR, und mit dieser Formulierung landet Ihr eigenes Land auf der falschen Seite.

---

*Nielsen AI · Curt Nielsen · Basel · **nielsenai.ch**. Wenn Sie das lieber für alle Ihre Tools erledigen lassen möchten, gibt es dafür den **Datenweg-Check**.*

Diese Vorlage online