Anhang 5: Unterlage zur Datenschutz-Folgenabschätzung

Alveon GmbH · Stand 19.11.2026

Stand 19.11.2026, Fassung 1. Bereitgestellt nach Art. 28 Abs. 3 lit. f DSGVO.

Wozu diese Unterlage

Die Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) nach Art. 35 DSGVO führt der **Verantwortliche** durch, also das Maklerbüro. Alveon als Auftragsverarbeiter liefert dafür die Angaben zum System. Diese Unterlage ist so aufgebaut, dass der Kunde sie übernehmen, um seine eigenen Angaben ergänzen (markiert mit **[Kunde]**) und von seiner Datenschutzbeauftragten freigeben lassen kann. Gliederung nach der Methode der französischen Aufsichtsbehörde CNIL (Kontext, Grundsätze, Risiken, Freigabe) und dem Kurzpapier Nr. 5 der Datenschutzkonferenz.

A. Ist eine DSFA erforderlich?

Österreichische Rechtslage. Die DSFA-Verordnung (BGBl. II Nr. 278/2018) nennt in § 2 Abs. 2 Z 4 Verarbeitungen „unter Nutzung oder Anwendung neuer bzw. neuartiger Technologien ... insbesondere durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz“, sofern sie die Abschätzung der Folgen erschweren. Ein Kriterium genügt. Die Ausnahmeverordnung (DSFA-AV, BGBl. II Nr. 108/2018) nimmt mit DSFA-A04 „Kundenbetreuung und Marketing für eigene Zwecke“ die Geschäftsanbahnung mit Interessenten aus. Ob diese 2018 für herkömmliche Kundenverwaltung geschriebene Ausnahme eine KI-Sprachverarbeitung erfasst, ist nicht geklärt.

Empfehlung. Die DSFA durchführen. Sie ist mit dieser Unterlage schlank, und sie ist das, was eine Aufsichtsbehörde bei einer Beschwerde zuerst sehen will. Der Europäische Datenschutzausschuss hält eine DSFA bei Sprachassistenten für „very likely“ erforderlich (Leitlinien 02/2021).

B. Beschreibung der Verarbeitung

B.1 Zweck

Rückruf von Personen, die selbst über ein Immobilienportal (willhaben, ImmoScout24) oder per E-Mail eine Anfrage zu einem konkreten Mietobjekt des Kunden gestellt haben; Beantwortung von Fragen zum Objekt anhand freigegebener Daten; Vereinbarung eines Besichtigungstermins; Weitergabe offener Fragen an das Büro.

B.2 Ablauf

1. Die Anfrage kommt über das Portal in das CRM des Kunden (Justimmo). 2. alesio übernimmt Name, Telefonnummer und angefragtes Objekt, nur für Objekte, die der Kunde freigegeben hat. 3. Die Assistenz ruft an (Werktage, 8 bis 20 Uhr, keine Feiertage), stellt sich als digitale Assistenz des Büros vor und nennt den Anlass. 4. Gespräch: Die Stimme wird in der EU in Text umgewandelt (AssemblyAI), das Sprachmodell (Groq) formuliert die Antwort, die Sprachausgabe (ElevenLabs) spricht sie. Es wird kein Ton aufgezeichnet. 5. Nach dem Gespräch: Transkript und Zusammenfassung (erstellt in der EU über AWS Bedrock) im Cockpit; gebuchter Termin im CRM des Kunden; Bestätigung an die Person per SMS oder E-Mail. 6. Löschung nach den Fristen in AVV Ziffer 8.

B.3 Betroffene und Daten

BETROFFENE	DATEN
Mietinteressenten	Name, Telefonnummer, E-Mail, angefragtes Objekt, Terminwünsche, Gesprächstext, Zusammenfassung, Ergebnis
Mitbewohner, Angehörige	soweit im Gespräch genannt
Mitarbeiter des Kunden	Name, E-Mail, Telefon für die Weiterleitung

Nicht verarbeitet: Tonaufnahmen, biometrische Merkmale, Ausweis-, Einkommens- oder Bankdaten im Gespräch. **Nicht abgefragt, aber möglich:** besondere Kategorien nach Art. 9 DSGVO, wenn die Person sie von sich aus nennt (z. B. Gesundheit, Schwangerschaft, Herkunft). Siehe Risiko R4.

B.4 Beteiligte

Verantwortlicher: **[Kunde]**. Auftragsverarbeiter: Alveon GmbH, Wien. Unterauftragsverarbeiter: Anhang 2. Übermittlungen in die USA: Anhang 3.

B.5 Speicherdauer

DATENART	FRIST
Transkript	90 Tage, automatisch
Zusammenfassung, Ergebnis, Verbindungsdaten	6 Monate, automatisch
Interessenten-Stammdaten	6 Monate nach letztem Kontakt (automatisch ab 31.12.2026) **[Kunde: eigene Frist, falls abweichend]**
Bei den Diensten (Spracherkennung, Sprachmodell)	keine Speicherung

C. Grundsätze: Notwendigkeit und Verhältnismäßigkeit

GRUNDSATZ	UMSETZUNG
Rechtsgrundlage des Anrufs	Die Person hat selbst angefragt; der Rückruf betrifft nur diese Anfrage. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person), hilfsweise lit. f. § 174 TKG 2021: Die Anfrage mit Telefonnummer ist als Einwilligung in einen Rückruf **zu genau diesem Objekt** zu werten; Anrufe zu anderen Objekten finden nicht statt. Die Anfrage wird mit Zeitpunkt gespeichert. Die Rufnummer wird immer angezeigt
Rechtsgrundlage der Transkription	Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO: Das Büro braucht das Ergebnis des Gesprächs, um die Anfrage zu bearbeiten. Hinweis zu Beginn des Gesprächs, Widerspruch jederzeit möglich. Keine Tonaufnahme, daher kein Fall des § 120 StGB **[Kunde: Interessenabwägung bestätigen]**
Zweckbindung	nur Bearbeitung der Anfrage; kein Training, keine Profilbildung, keine Weitergabe
Datenminimierung	Leitfaden fragt nur, was für die Besichtigung nötig ist; keine besonderen Kategorien
Richtigkeit	Antworten nur aus den freigegebenen Objektdaten; bei Unbekanntem verweist die Assistenz an das Büro
Speicherbegrenzung	automatische Fristen, siehe B.5
Information (Art. 13, 14)	gestuft: im Gespräch Verantwortlicher, Zweck, KI, Transkription und Verweis auf die Datenschutzerklärung; vollständige Information unter der genannten Adresse **[Kunde: Link auf eigene Datenschutzerklärung]**
Betroffenenrechte	Widerspruch gegen weitere Anrufe wirkt sofort (Sperrliste); Auskunft und Löschung über den Kunden, Werkzeuge im Cockpit
Keine automatisierte Entscheidung	Über die Vergabe entscheidet der Kunde; die Assistenz lehnt niemanden ab
KI-Verordnung	Offenlegung zu Beginn als digitale Assistenz, auf Nachfrage als künstliche Intelligenz (Art. 50); Alveon ist Anbieter, der Kunde Betreiber (KI-Kompetenz nach Art. 4)

D. Risiken und Maßnahmen

Bewertung: Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere je gering, mittel, hoch; Restrisiko nach den Maßnahmen.

NR.	RISIKO	WAHRSCH.	SCHWERE	MASSNAHMEN	RESTRISIKO

R1	Die Person erkennt nicht, dass sie mit einer KI spricht	mittel	mittel	Vorstellung als „digitale Assistenz“ des Büros im ersten Satz; auf jede Nachfrage sofortige Bestätigung als künstliche Intelligenz; Wortlaut versioniert und je Anruf protokolliert	gering
R2	Anruf ohne Rechtsgrundlage (Person hat nicht angefragt)	gering	mittel	Anrufe nur zu Anfragen aus dem CRM des Kunden zu freigegebenen Objekten; Zusicherung des Kunden je Kampagne protokolliert; Sperrliste	gering
R3	Falsche Angaben der KI zu Objekt, Preis oder Termin	mittel	mittel	Antworten nur aus freigegebenen Daten; feste Prüfsammlung vor jeder Änderung des Leitfadens; Bestätigung des Termins schriftlich; Rückfrage an das Büro bei Unbekanntem	gering
R4	Besondere Kategorien (Gesundheit, Herkunft, Religion) im Transkript	mittel	hoch	Leitfaden fragt nicht danach und lenkt zurück; Zweckbindung; Transkript nach 90 Tagen gelöscht; automatische Schwärzung in Umsetzung (Zusammenfassung bis 31.12.2026, Transkript bis 31.01.2027)	mittel, sinkt mit der Schwärzung auf gering
R5	Benachteiligung bei der Wohnungsvergabe (z. B. wegen Akzent oder Herkunft)	gering	hoch	die Assistenz bewertet und lehnt niemanden ab; Fragenkatalog vom Kunden freigegeben; Vergabe nur durch Menschen (Gleichbehandlungsgesetz Teil III)	gering

R6	Zugriff staatlicher Stellen in den USA	gering	mittel	Stimme und Speicherung in der EU; keine Speicherung bei den US-Diensten; Verschlüsselung; Anhang 3	gering
R7	Unbefugter Zugriff auf das Cockpit oder die Datenbank	gering	hoch	Mandantentrennung mit Row-Level-Security; Passwort-Hashing; Erkennung von Auslese-Versuchen; Zwei-Faktor-Anmeldung in Umsetzung; Anhang 4	gering
R8	Manipulation der KI durch die angerufene Person (Prompt-Injection)	mittel	gering	Werkzeuge der Assistenz eng begrenzt (nur Termin buchen, Rückruf notieren, Sperre setzen); keine Daten anderer Personen im Gespräch verfügbar	gering
R9	Fehlbuchung oder doppelte Buchung	gering	gering	ausdrückliche Zustimmung vor jeder Buchung; schriftliche Bestätigung; Absage jederzeit	gering
R10	Unerwünschte wiederholte Anrufe	gering	mittel	Begrenzung der Anrufversuche; keine Anrufe an Wochenenden und Feiertagen; Widerspruch wirkt sofort	gering

E. Ergebnis und Freigabe [Kunde]

Ergebnis	Mit den Maßnahmen ist das Restrisiko vertretbar. Kein Fall der vorherigen Konsultation nach Art. 36 DSGVO
Stellungnahme der Datenschutzbeauftragten	**[Kunde]**
Freigabe durch	**[Kunde]**
Datum	**[Kunde]**

Alveon GmbH, Am Heumarkt 27/4A, 1030 Wien · FN 686682 b, Handelsgericht Wien · UID ATU83579557

Wiedervorlage	jährlich und bei wesentlicher Änderung (neuer Unterauftragsverarbeiter, neue Funktion)

Alveon teilt dem Kunden jede Änderung mit, die eine Neubewertung auslösen kann.