

EG 63, obwohl sie gesetzlich in Art. 15 Abs. 1h dazu verpflichtet sind. Diese Tatsache ist als besonders negativ zu werten, da EG 63 die Auskunft durch das Recht auf Geschäftsgeheimnis zwar einschränken kann, aber nicht dazu führen sollte, die Auskunft völlig zu verweigern.

7.3 Einschränkungen der Arbeit und Empfehlungen für zukünftige Forschung

An dieser Stelle sei jedoch anzumerken, dass sich das Interview nur auf den Auskunftsprozess über die Internetseite der Versicherungen bezog und der Antrag nur per E-Mail angefordert wurde. Die Usability-Empfehlungen richten sich demnach nur auf diese Art der Beauftragung. Es bestehen jedoch noch andere Arten der Beantragungsprozesse, auf die im Rahmen dieser Arbeit nicht eingegangen wurde. Außerdem bestand die Studie aus einer geringen Teilnehmerzahl. Bei der Wahl der Teilnehmer wurde vorrangig darauf geachtet, möglichst viele verschiedene Versicherungen zu kontaktieren. Die Wahl der Teilnehmer war daher eine Ad-hoc-Stichprobe, der keiner Repräsentativität (Stangl, 2022) unterlag. Die Ergebnisse bieten jedoch einen Einblick und eine Grundlage für weitere Studien. Künftige Arbeiten sollten sich auf eine systematische Untersuchung von anderen Auskunftsprozessen konzentrieren und diese eventuell miteinander vergleichen.

8. Fazit

Die vorliegende Studie ging der Frage nach, inwieweit die datenschutzrechtlichen Vorgaben zum Auskunftsrecht über automatisierte Entscheidungsfindungen bei Hausratversicherungen eingehalten wurden. Für die Beantwortung wurde der Auskunftsprozess mit einer sowohl qualitativen als auch quantitativen Studie analysiert.

Aus den qualitativen Ergebnissen lässt sich schließen, dass alle Versicherungen den gleichen Beantragungsprozess bieten. Dieser jedoch an diversen Stellen des Prozesses, im Sinne des Betroffenen, nicht benutzerfreundlich gestaltet und damit nicht mit den datenschutzrechtlichen Vorgaben der DSGVO konform ist. Bis zur Auskunftsanforderung erfüllen alle getesteten Versicherungen lediglich minimale Datenschutzvorgaben. Keiner der Verantwortlichen bot visuelle Hilfsmittel wie Bilder oder Videos bei der Darstellung der Datenverarbeitung an. Einige wenige Versicherungen verwendeten jedoch ein paar kleinere technische Hilfsmittel, um die Datenschutztexte etwas verständlicher und übersichtlicher darzustellen. Für die Teilnehmer waren diese Hilfsmittel aber schon sehr hilfreich und sie konnten die Informationen