



Dr. Benedikt Quarch, Co-Founder & Managing Director, RightNow

## SO HAT RIGHTNOW DIE DSGVO ZUM GESCHÄFT GEMACHT

„Starke Datenschutzpraktiken sind für ein Unternehmen ein gewichtiges Argument. Das Thema wird sehr ernst genommen. Und wenn es den Kunden am Herzen liegt, dann müssen sich auch die Unternehmen darum kümmern.“



Dr. Benedikt Quarch, RightNow



### ÜBER RIGHTNOW:

RightNow wurde 2017 von Dr. Benedikt Quarch, Phillip Eischet und Dr. Torben Antretter gegründet. Mit Sitz in Düsseldorf und Berlin kauft RightNow Schadenersatzansprüche von Verbrauchern, die diese nicht alleine geltend machen können oder wollen. Bis dato hat das Legal-Tech-Unternehmen über 450.000 Kunden geholfen, Millionen von Rückerstattungen gegenüber Fluggesellschaften, Versicherungsgesellschaften, Fitnessstudios und vielen mehr geltend zu machen. Die Firma begleitet Kunden auch bei Klagen gegen große Unternehmen aufgrund von Datenschutzverletzungen. Mit RightNow können Kunden ihr Problem weiterverkaufen und das ihnen zustehende Geld ganz einfach zurückfordern.

### BRANCHE

Tech

### GRÖSSE

40 Mitarbeiter

### STANDORT

2 Standorte in Düsseldorf und Berlin

### VOR DATAGUARD

- Fehlende Unterstützung bei der Erstellung der Datenschutzdokumentation
- Unstrukturiertes Training der Belegschaft in Datenschutzthemen
- Neue Regulierungen sorgten für Unsicherheit bzgl. des Datentransfers in Drittländer

### NACH DATAGUARD

- Bereitstellung der gesamten Datenschutzdokumentation durch die DataGuard Experten für Datenschutz
- Effizientes Datenschutz-Training der Belegschaft durch die DataGuard Academy
- RightNow arbeitet datenschutzkonform mit Dienstleistungsanbietern in den USA

## EIN GUTER KUNDENSERVICE HÄNGT OFT VON DER VERARBEITUNG SENSIBLER DATEN AB

Die DSGVO regelt die Verarbeitung personenbezogener Daten in vielen verschiedenen Branchen. Die Tech-Branche bildet hier keine Ausnahme. Das Geschäftsmodell von RightNow sieht die Verarbeitung großer Mengen von Kundendaten vor, von E-Mail-Adressen bis hin zu Bankdaten. Angesichts der vielen Regeln und Vorschriften, die eingehalten werden müssen, suchte RightNow

nach einer Lösung, mit der sich alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Datenschutz problemlos bewältigen lassen.

„Die DSGVO ist in der Tech-Branche von großer Bedeutung. Deshalb haben wir uns für die Zusammenarbeit mit DataGuard entschieden. So können wir sicherstellen, dass wir alle gängigen Vorschriften einhalten.“, sagt Dr. Benedikt Quarch, Mitgründer und Geschäftsführer von RightNow.

## ERAUFSORDERUNGEN GEMEINSAM MEISTERN: VOM DATENTRANSFER VON UND IN DIE USA BIS ZUR UMSETZUNG VON MITARBEITERSCHULUNGEN

Eine der größten Herausforderungen für Tech-Unternehmen in Europa ist die Nutzung von Dienstleistungen in den USA. Viele Cloud-Dienste werden in den USA gehostet, wodurch große Datenmengen aus Europa einfließen, insbesondere über Drittanbieter. Ein Urteil des Europäischen Gerichtshofs aus dem Jahr 2020 hat dazu geführt, dass Unternehmen unter erheblichen Druck geraten, alle in die USA übertragenen Daten ordnungsgemäß zu schützen.

„Besonders nach dem Schrems-II-Urteil müssen wir bei der Zusammenarbeit mit US-Dienstleistern sicherstellen, dass wir datenschutzkonform sind.“, sagt Dr. Quarch. „Durch die Zusammenarbeit mit DataGuard sind wir in der Lage, unsere Tätigkeiten auf den Prüfstand zu stellen und sicherzustellen, dass wir stets im Einklang mit dem Datenschutz stehen.“

### MIT PLAN UND STRUKTUR VORAUSGEDACHT - MIT HILFE VON DATAGUARD

„Die Zusammenarbeit mit unserem persönlichen Datenschutzexperten von DataGuard ist super, die Kommunikation einwandfrei. Wir tauschen uns häufig über neue Ideen aus und diskutieren, welche Richtung wir als Nächstes einschlagen sollten. Das hilft uns, vorzudenken.“



Für ein Legal-Tech-Unternehmen wie RightNow macht die Dokumentation einen großen Teil der DSGVO-Compliance aus. Dabei handelt es sich um eine kritische, aber sehr zeitaufwändige Aufgabe. Zu den wichtigsten Arten der Dokumentation gehören Löschkonzepte, Auftragsverarbeitungsverträge (AVV) mit Geschäftspartnern, Datenschutz-Folgenabschätzungen sowie Technische und Organisatorische Maßnahmen (TOM). Da diese Aufgabe von DataGuard übernommen wird, kann sich das Team voll und ganz auf das eigentliche Tagesgeschäft konzentrieren.

„Laut DSGVO müssen wir sehr viele Dinge dokumentieren und sehr viele Formulare ausfüllen. Dafür fehlt uns einfach die Zeit. Hier kommt DataGuard ins Spiel – sie nehmen uns diese Aufgabe ab.“

Der zuständige DataGuard-Ansprechpartner von RightNow ist immer zur Stelle, um bei allen Anfragen mit Rat und Tat zur Seite zu stehen – egal wie kurzfristig. Für Dr. Quarch ist es auch hilfreich, einen Datenschutzexperten als Sparringspartner zur Verfügung zu haben, um Datenschutzthemen zu diskutieren: „Die Zusammenarbeit mit unserem persönlichen Datenschutzexperten von DataGuard ist super, die Kommunikation einwandfrei. Wir tauschen uns häufig über neue Ideen aus und diskutieren, welche Richtung wir als Nächstes einschlagen sollten. Das hilft uns, vorzudenken.“

Die Plattform von DataGuard hilft RightNow auch bei der prozessgesteuerten Umsetzung verschiedener Aufgaben im Bereich Datenschutz, z. B. bei der Durchführung von Datenschulungen für alle Mitarbeiter. RightNow hat die DataGuard Academy in den Onboarding-Prozess integriert.

Mit dieser effizienten, webbasierten Schulung erhalten Dr. Quarch und das Führungsteam einen Überblick über alle Mitarbeiter, welche die Schulung erfolgreich absolviert haben. Die Mitarbeiter können dadurch in benutzerfreundlicher Form nachvollziehen, welche Auswirkungen der Datenschutz auf ihre tägliche Arbeit hat. „Datenschutz ist für uns sehr wichtig. Durch die DataGuard Academy können wir sicherstellen, dass all unsere Mitarbeiter geschult sind. Wir haben von unserem Team gutes Feedback erhalten.“

## DIE ZUKUNFT DER DSGVO

„Verbrauchern ist oft nicht klar, wann sie Schadensersatzansprüche nach der DSGVO geltend machen können. Das Bewusstsein dafür wird in Zukunft wachsen, was Unternehmen zwingen wird, in allen Bereichen genauer hinzuschauen.“

## DANK DSGVO ZU EINEM UMFANGREICHEREN SERVICEANGEBOT

Die Datenschutzgesetze der EU sind auch ein wesentlicher Bestandteil des Geschäftsmodells von RightNow. Laut Artikel 82 DSGVO hat jede Person, die aufgrund eines Datenschutzverstoßes einen materiellen oder immateriellen Schaden erlitten hat, einen Schadensersatzanspruch gegenüber dem Verantwortlichen oder dem Verarbeiter. RightNow hat diesen aufstrebenden Markt für sich erschlossen, um Verbraucher mit Ansprüchen gegen große Unternehmen wie Facebook zu unterstützen. Ein weiteres Beispiel ist Mastercard, von dessen Datenschutzverletzung 2019 über 90.000 Personen betroffen waren. RightNow hat die DSGVO genutzt, um seine Kunden bei der Ausübung ihrer Rechte zu unterstützen und den Betroffenen aktiv zur Seite zu stehen: „Verbrauchern ist oft nicht klar, wann sie Schadensersatzansprüche nach der DSGVO geltend machen können. Das Bewusstsein dafür wird in Zukunft wachsen, was Unternehmen zwingen wird, in allen Bereichen genauer hinzuschauen.“

Das Bewusstsein für den Datenschutz wird weiter wachsen und die Unternehmenslandschaft prägen. Dr. Quarch hat bei Unternehmen und Verbrauchern einen Bewusstseinswandel beim Thema

Datenschutz festgestellt. Die DSGVO hat die Datenverarbeitung in Unternehmen komplett verändert. Das öffentliche Bewusstsein für das Gesetz ist mittlerweile sehr stark ausgeprägt und wird nur noch weiterwachsen. „Die meisten Gesetze kennen nur die Leute, die diese auch betreffen. Die DSGVO kennt hingegen fast jeder. Das ist ein enormer Erfolg. Aufgrund der DSGVO werden die Themen Datenschutz und Privatsphäre in der EU nun auf breiter Basis diskutiert.“

Es werden auch weiterhin neue Datenschutzgesetze auf den Weg gebracht. Der CCPA (California Consumer Privacy Act), der 2018 in Kalifornien eingeführt wurde, weist viele Parallelen zur DSGVO auf. Weltweit kommen immer mehr Vorschriften heraus, insbesondere in den USA, was mit einer ständigen Weiterentwicklung des Geschäftsumfelds zwischen den USA und der EU einhergeht.

Das Team von RightNow ist außerdem der Meinung, dass aus den EU-Datenschutzgesetzen immer noch nicht ganz klar hervorgeht, was diese dem Durchschnittsverbraucher bieten. Bei der Einführung der DSGVO wurden die Schlagzeilen vor allem durch angstbesetzte Meldungen über mögliche Bußgelder geprägt. Dr. Quarch ist der festen Überzeugung, dass private Rechtsstreitigkeiten auf der Grundlage der DSGVO in Zukunft ein großes Thema sein werden:

„Die DSGVO ist ein sehr leistungsfähiges Gesetz, mit dem die Wahrung des Datenschutzes sichergestellt wird – und die Verbraucher gestärkt werden.“ Insgesamt sieht RightNow starke Datenschutzpraktiken als einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Die Tage, in denen Unternehmen nachlässig oder inkonsequent mit Daten umgingen, sind gezählt. Inzwischen müssen alle Unternehmen ihre Sicherheit und ihre Prozesse hieb- und stichfest gestalten, um ihre Kunden zu schützen. „Starke Datenschutzpraktiken sind für ein Unternehmen ein gewichtiges Argument“, erklärt Dr. Quarch. „Das Thema wird sehr ernst genommen. Und wenn es den Kunden am Herzen liegt, dann müssen sich auch die Unternehmen darum kümmern. Mithilfe von DataGuard stellen wir sicher, dass wir die höchsten Sicherheitsstandards zum Datenschutz für unsere Kunden einhalten.“

DataGuard ist ein Datenschutz- und Informationssicherheits-Unternehmen mit Standorten in München, Berlin und London. Mit unserer Kombination aus persönlicher Betreuung und digitaler Web- Plattform unterstützen wir bereits über 1.500 Unternehmen aller Größen und Branchen bei der langfristigen Umsetzung starker Compliance-Prozesse. Unsere maßgeschneiderte Rundumlösung bietet einen neuen und ganzheitlichen Ansatz für eine zuverlässige Umsetzung gängiger Compliance-Vorgaben.



**Datenschutz-Compliance ist einfacher umgesetzt mit Plan, Struktur und Unterstützung durch einen Experten, der mit Rat und Tat zur Seite steht. Kontaktieren Sie uns heute für eine kostenlose Beratung.**

**KOSTENLOSE BERATUNG BUCHEN**

**ODER DIREKT ANRUFEN UNTER  
+49 89 41207033**