



DSGVO ART. 15 UND 17

Datenschutz im KI-Chatbot: Auskunft und Löschung

Leitfaden zum Datenschutz-Bereich für externe KI-Chatbots. Für Kommunen, Behörden, Unternehmen und Organisationen, die den Chatbot auf ihrer Webseite betreiben.

Menschen, die Ihren Chatbot nutzen, können ihre gespeicherten Daten selbst herunterladen oder löschen. Sie als betreibende Organisation können Betroffenenanfragen im Backend bearbeiten und den gesamten Vorgang gegenüber der Aufsichtsbehörde nachweisen. Dieser Leitfaden zeigt beide Wege Schritt für Schritt und ordnet sie in den Datenschutz-Kontext der Plattform ein.

Herausgeber: zauberware technologies GmbH & Co. KG, Bachstrasse 17, 83209 Prien am Chiemsee · hermine.ai

Dokument: Leitfaden Datenschutz (Auskunft und Löschung) · **Stand:** 11. Juli 2026 · **Zielgruppe:** Betreiber:innen und interne Teams

Rechtlicher Rahmen: Art. 15 (Auskunft), Art. 17 (Löschung), Art. 11 (Identifizierung), Art. 5 und 28 DSGVO

Inhalt und Ausgangslage

- 1 Worum es geht
- 2 Das Konzept in Kürze: zwei Wege, eine Chat-Kennung
- 3 Teil A: Für Nutzende, Selbstbedienung im Chat-Fenster
- 4 Teil B: Für die Organisation, Verwaltung im Backend
- 5 Teil C: Der Prozess (auslösen, prüfen, bestätigen, Fristen)
- 6 Teil D: Datenschutz-Kontext (Verarbeitung, AVV, weitere Rechte)
- 7 Teil E: Technischer Anhang
- 8 Herausgeber und Kontakt

1. Worum es geht

Die Plattform hermine.ai wird genutzt, um externe KI-Chatbots zu betreiben, zum Beispiel auf den Webseiten von Kommunen, Behörden, Unternehmen und Organisationen. Kommunen stehen dabei besonders im Fokus, weil viele Städte und Gemeinden ihren Bürger:innen einen KI-Chatbot anbieten. Die Funktionen in diesem Leitfaden gelten jedoch für jede betreibende Organisation gleichermaßen.

Nutzt jemand den Chatbot, entstehen personenbezogene Daten: der Nachrichtenverlauf, hochgeladene Dateien, die IP-Adresse und automatisch erzeugte Auswertungen. Die DSGVO verpflichtet die betreibende Organisation als Verantwortliche, diesen Menschen auf Wunsch Auskunft über ihre Daten zu geben (Art. 15) und die Daten auf Verlangen zu löschen (Art. 17). Dafür gibt es zwei aufeinander abgestimmte Funktionen: eine Selbstbedienung direkt im Chat-Fenster und einen Datenschutz-Bereich im Backend für die Sachbearbeitung.

Rollenverteilung. Die betreibende Organisation (die Kommune, das Unternehmen oder die Behörde) ist Verantwortliche im Sinne der DSGVO. Wir als Plattformbetreiber sind Auftragsverarbeiter und stellen die technischen Mittel bereit. Anfragen, die versehentlich bei uns eingehen, leiten wir an die verantwortliche Organisation weiter und unterstützen nach Art. 28 Abs. 3 lit. e.

Die Herausforderung: anonyme Nutzung

Nutzende chatten in der Regel ohne Konto, ganz ohne Namen oder E-Mail. Technisch sind sie nur über eine Sitzungskennung und die Kennung des jeweiligen Chats erkennbar. Art. 11 DSGVO trägt dem Rechnung: Kann die verantwortliche Stelle eine Person nicht von sich aus identifizieren, muss die Person selbst die nötige Zusatzinformation liefern. Diese Zusatzinformation ist bei uns die Chat-Kennung zusammen mit einem signierten Besitznachweis (dazu gleich mehr).

Hinweis: Die Screenshots in diesem Leitfaden zeigen als durchgängiges Beispiel die fiktive "Stadt Musterstadt". Der Ablauf ist bei Unternehmen und Organisationen identisch.

2. Das Konzept in Kürze

Zwei Wege führen zum Ziel, beide stützen sich auf dieselbe Chat-Kennung.

Weg A: Selbstbedienung im Chat

Die nutzende Person erledigt Auskunft und Löschung selbst, direkt im Chat-Fenster. Kein Aufwand für die Organisation, sofortige Bestätigung. Deckt den Großteil der Fälle ab.

Weg B: Antrag an die Organisation

Die Person stellt einen formellen Antrag. Die Sachbearbeitung bearbeitet ihn im Datenschutz-Bereich des Backends und bestätigt schriftlich.

Die Chat-Kennung als Identitätsnachweis

Jeder Chat bekommt eine eindeutige Kennung (eine sogenannte Conversation-ID) und zusätzlich ein signiertes Besitz-Token, das nur im Browser der nutzenden Person gespeichert wird. Wer dieses Token vorweisen kann, gilt als berechtigt, genau diesen Chat zu exportieren oder zu löschen. Das ist die von Art. 11 Abs. 2 DSGVO geforderte Zusatzinformation. Eine erratene oder abgefangene Kennung allein genügt nicht, denn ohne das signierte Token weist der Server jede Anfrage ab.

Wichtig für die Beratung. Empfehlen Sie Nutzenden, ihre Chat-Kennung zu sichern (Schaltfläche im Chat), wenn sie später einen formellen Antrag stellen möchten. Ohne Kennung ist eine sichere Zuordnung oft nicht möglich, dann greift die Art. 11-Regel und die korrekte Antwort lautet, dass keine identifizierbaren Daten vorliegen.

Was wird gespeichert und damit auch beaufkuntet oder gelöscht

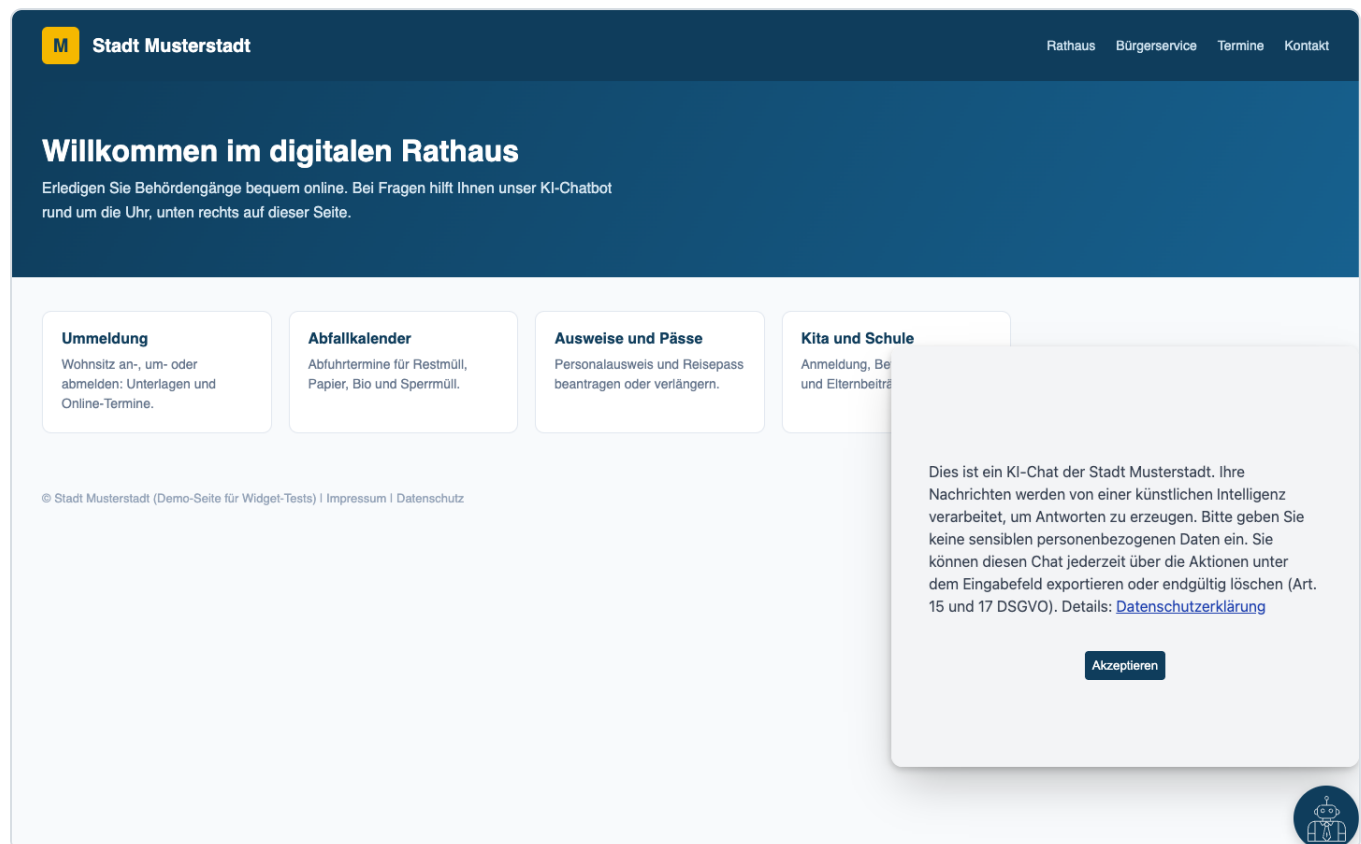
Datenart	Beispiel
Nachrichteninhalte	alle Fragen und Antworten im Chatverlauf
Dateianhänge	von der nutzenden Person hochgeladene Dokumente
Kennungen	Sitzungskennung (Besucher-Kennung) und IP-Adresse
Automatische Auswertung	erkannte Sprache, Stimmung, Themen, Zusammenfassung
Feedback	Bewertung einzelner Antworten (Daumen, Kommentar)

3. Teil A: Für Nutzende im Chat-Fenster

So sieht der Datenschutz aus Sicht der Nutzenden aus. Diese Schritte eignen sich direkt für einen Hilfe-Artikel.

A.1 Der Datenschutzhinweis beim Start

Bevor der Chat beginnt, sieht die nutzende Person den Datenschutzhinweis. Er weist auf die KI-Verarbeitung hin und nennt bereits die neuen Rechte: den Chat jederzeit exportieren oder endgültig löschen zu können. Der Hinweistext ist pro Chatbot anpassbar.



Der Datenschutzhinweis nennt die Rechte nach Art. 15 und 17 DSGVO und verlinkt die Datenschutzerklärung der Organisation.

A.2 Die Datenschutz-Aktionen

Nach dem Akzeptieren steht der Chat bereit. Unten links öffnet der Button **Datenschutz** ein Menü mit drei Aktionen: **Chat-Kennung kopieren**, **Meine Daten herunterladen** und **Chat endgültig löschen**. Rechts daneben bleibt wie gewohnt **Chat zurücksetzen**.

M

Stadt Musterstadt

RathausBürgerserviceTermineKontakt

Willkommen im digitalen Rathaus

Erledigen Sie Behördengänge bequem online. Bei Fragen hilft Ihnen unser KI-Chatbot rund um die Uhr, unten rechts auf dieser Seite.

Ummeldung

Wohnsitz an-, um- oder abmelden: Unterlagen und Online-Termine.

Abfallkalender

Abfuhrtermine für Restmüll, Papier, Bio und Sperrmüll.

Ausweise und Pässe

Personalausweis und Reisepass beantragen oder verlängern.

Kita und Sch

Anmeldung, Be und Elternbeiträ

© Stadt Musterstadt (Demo-Seite für Widget-Tests) | Impressum | Datenschutz

Bürgerservice Musterstadt

KI-Assistent der Stadt

Willkommen beim Bürgerservice der Stadt Musterstadt! Ich beantworte Ihre Fragen zu Öffnungszeiten, Anträgen, Abfallentsorgung und mehr. Wie kann ich Ihnen helfen?

Wann hat das Bürgerbüro geöffnet und welche Unterlagen brauche ich für die Ummeldung?

Gern! Das Bürgerbüro Musterstadt hat Mo, Di und Fr von 8 bis 13 Uhr, Do von 8 bis 18 Uhr geöffnet (Mi geschlossen).

Für die **Ummeldung** brauchen Sie:

- Personalalausweis oder Reisepass

Nachricht eingeben...

Datenschutz

Chat zurücksetzen

Beispielunterhaltung mit dem Bürgerservice. Der Datenschutz-Button ist unten links dauerhaft erreichbar.

M

Stadt Musterstadt

RathausBürgerserviceTermineKontakt

Willkommen im digitalen Rathaus

Erledigen Sie Behördengänge bequem online. Bei Fragen hilft Ihnen unser KI-Chatbot rund um die Uhr, unten rechts auf dieser Seite.

Ummeldung

Wohnsitz an-, um- oder abmelden: Unterlagen und Online-Termine.

Abfallkalender

Abfuhrtermine für Restmüll, Papier, Bio und Sperrmüll.

Ausweise und Pässe

Personalausweis und Reisepass beantragen oder verlängern.

Kita und Sch

Anmeldung, Be und Elternbeiträ

© Stadt Musterstadt (Demo-Seite für Widget-Tests) | Impressum | Datenschutz

Bürgerservice Musterstadt

KI-Assistent der Stadt

Willkommen beim Bürgerservice der Stadt Musterstadt! Ich beantworte Ihre Fragen zu Öffnungszeiten, Anträgen, Abfallentsorgung und mehr. Wie kann ich Ihnen helfen?

Wann hat das Bürgerbüro geöffnet und welche Unterlagen brauche ich für die Ummeldung?

Gern! Das Bürgerbüro Musterstadt hat Mo, Di und Fr von 8 bis 13 Uhr, Do von 8 bis 18 Uhr geöffnet (Mi geschlossen).

Für die **Ummeldung** brauchen Sie:

Chat-Kennung kopieren

Meine Daten herunterladen

Chat endgültig löschen

Reisepass

Nachricht eingeben...

Datenschutz

Chat zurücksetzen

Das geöffnete Datenschutz-Menü mit den drei Aktionen (Löschen als markierte, unwiderrufliche Aktion).

A.3 Chat-Kennung sichern

Über das **Datenschutz**-Menü kopiert **Chat-Kennung kopieren** die eindeutige Kennung des Chats in die Zwischenablage. Nutzende sollten sie aufbewahren, falls sie später einen Antrag bei der Organisation stellen wollen.

The screenshot displays the 'Stadt Musterstadt' digital Rathaus website. The header includes the city logo and navigation links: Rathaus, Bürgerservice, Termine, and Kontakt. The main content area is titled 'Willkommen im digitalen Rathaus' and provides information about online services. Below this, there are four service tiles: 'Ummeldung' (moving services), 'Abfallkalender' (waste collection schedule), 'Ausweise und Pässe' (ID cards and passports), and 'Kita und Sch...' (kindergarten and school services). A chat window titled 'Bürgerservice Musterstadt' is open on the right, showing a conversation with a KI-Assistent. The chat history includes a welcome message and a question about office hours and required documents for moving. The chat input field is at the bottom, and a 'Datenschutz' link is visible. A confirmation message at the bottom of the chat window states: 'Chat-Kennung in die Zwischenablage kopiert.'

Bestätigung: *Chat-Kennung in die Zwischenablage kopiert.*

A.4 Daten herunterladen (Auskunft, Art. 15)

Im **Datenschutz**-Menü lädt **Meine Daten herunterladen** eine Datei mit allen zu diesem Chat gespeicherten Daten herunter. Die Datei enthält neben dem vollständigen Nachrichtenverlauf auch die gespeicherten Kennungen, das Feedback, die automatischen Auswertungen sowie die Pflichtangaben nach Art. 15 Abs. 1: Zweck der Verarbeitung, Empfänger und Speicherdauer.

M

Stadt Musterstadt

RathausBürgerserviceTermineKontakt

Willkommen im digitalen Rathaus

Erledigen Sie Behördengänge bequem online. Bei Fragen hilft Ihnen unser KI-Chatbot rund um die Uhr, unten rechts auf dieser Seite.

Ummeldung

Wohnsitz an-, um- oder abmelden: Unterlagen und Online-Termine.

Abfallkalender

Abfuhrtermine für Restmüll, Papier, Bio und Sperrmüll.

Ausweise und Pässe

Personalausweis und Reisepass beantragen oder verlängern.

Kita und Sch

Anmeldung, Be

© Stadt Musterstadt (Demo-Seite für Widget-Tests) | Impressum | Datenschutz

Bürgerservice Musterstadt

KI-Assistent der Stadt

Willkommen beim Bürgerservice der Stadt Musterstadt! Ich beantworte Ihre Fragen zu Öffnungszeiten, Anträgen, Abfallentsorgung und mehr. Wie kann ich Ihnen helfen?

Wann hat das Bürgerbüro geöffnet und welche Unterlagen brauche ich für die Ummeldung?

Gern! Das Bürgerbüro Musterstadt hat Mo, Di und Fr von 8 bis 13 Uhr, Do von 8 bis 18 Uhr geöffnet (Mi geschlossen).

Für die **Ummeldung** brauchen Sie:

Nachricht eingeben...

Datenschutz

Chat zurücksetzen

Ihr Datenexport wurde heruntergeladen.

Bestätigung: *Ihr Datenexport wurde heruntergeladen.*

So sieht der Auskunfts-Export inhaltlich aus (gekürzt). Alles, was zur Person gespeichert ist, steht menschenlesbar darin, inklusive Feedback und automatischer Auswertung:

```
{
  "export_type": "gdpr_art_15_data_export",
  "exported_at": "2026-07-11T11:03:...",
  "controller": { "account_name": "Stadt Musterstadt" },
  "processing_info": {
    "purpose": "AI chat assistant conversation processing",
    "storage_period": "16 months (platform default)",
    "recipients_note": "Message content is processed by the AI backend
      and the configured LLM provider of this account ..."
  },
  "conversations": [{
    "id": "acdec543-6740-407d-8db6-1bf63a263a84",
    "stored_identifiers": { "user_identifier": "...", "user_ip": "203.0.113.77" },
    "ai_generated_analysis": {
      "language": "de", "sentiment": "positive",
      "topics": "Ummeldung, Öffnungszeiten, Bürgerbüro",
      "summary": "Bürgerin fragt nach Öffnungszeiten und Unterlagen ..."
    },
    "messages": [
      { "type": "user", "content": "Wann hat das Bürgerbüro geöffnet ..." },
      { "type": "ai", "content": "Gern! Das Bürgerbüro hat Mo, Di und Fr ...",
        "feedback": "Sehr hilfreiche Antwort, danke!",
        "feedback_sentiment": "positive" }
    ]
  }]
}
```

A.5 Chat endgültig löschen (Löschung, Art. 17)

Im **Datenschutz**-Menü öffnet **Chat endgültig löschen** zunächst eine Sicherheitsabfrage:

Dieser Chat wird endgültig auf dem Server gelöscht, inklusive aller Nachrichten und Dateien. Das kann nicht rückgängig gemacht werden. Fortfahren?

Nach der Bestätigung werden der Chat und alle zugehörigen Daten unwiderruflich vom Server entfernt, auch beim KI-Verarbeitungsdienst im Hintergrund. Die nutzende Person erhält sofort eine Bestätigung:

Ihr Chat wurde endgültig gelöscht.

Diese Sofortbestätigung ist zugleich die Löschbestätigung im Sinne der DSGVO. Der Vorgang wird zusätzlich im Audit-Log der Organisation protokolliert (siehe Teil B).

4. Teil B: Für die Organisation im Backend

Für formelle Anträge steht ein eigener Bereich bereit: **Einstellungen > Datenschutz**. Er ist Administrator:innen des Accounts vorbehalten.

B.1 Überblick über den Datenschutz-Bereich

Der Bereich bündelt drei Aufgaben: die Speicherdauer festlegen, Betroffenenanfragen bearbeiten und alle Vorgänge im Audit-Log nachweisen.

Einstellungen

Datenschutz

SF

Einstellungen

Verwalten Sie Unternehmenseinstellungen, Benutzerverwaltung und Erweiterungen.

NAVIGATION

UNTERNEHMEN

Allgemein

Plattform & Modelle

Tags & Bereiche

Tonalität

Individualisierung

ADMINISTRATION

Benutzer

Workspaces

Tool-Freigaben

Datenschutz

Feedbacks

ERWEITERUNGEN

Widgets

Apps & Plugins

MCP Server

ABRECHNUNG

Verbrauch

Lizenzen & Preise

Rechnungsdaten

Speicherdauer für Widget-Unterhaltungen

Lege fest, wie lange die Chat-Unterhaltungen anonymer Besucher:innen (öffentliche Agenten und Chat-Widget) aufbewahrt werden. Ältere Unterhaltungen werden automatisch und unwiderruflich gelöscht (Speicherbegrenzung, Art. 5 DSGVO).

Aufbewahrung in Tagen

Plattform-Standard

Speichern

Gilt nur für anonyme Widget-Unterhaltungen, nicht für die Chats eingeloggter Mitarbeiter:innen (die behalten die Standard-Speicherdauer). Leer lassen für den Plattform-Standard von 16 Monaten. Minimum 30 Tage. Markierte und dokumentgebundene Unterhaltungen sind von der automatischen Löschung ausgenommen.

Betroffenen Anfragen (Art. 15 und 17 DSGVO)

Suche die Unterhaltungen einer betroffenen Person, um ein Auskunftersuchen (Export) oder ein Löschersuchen zu bearbeiten. Im Normalfall nennt dir die Person ihre Chat-Kennung aus dem Widget.

Chat-Kennung (Conversation-ID)

z.B. 6f9619ff-8b86-d011-b42d-00cf4fc964ff

Besucher-Kennung (Session-ID)

IP-Adresse

Von (Datum)

Bis (Datum)

dd.mm.yyyy

Suchen

Audit-Log

Alle Export- und Löschvorgänge werden hier protokolliert (Rechenschaftspflicht, Art. 5 Abs. 2 DSGVO). Das Log enthält nur Metadaten, keine Chat-Inhalte.

Als CSV herunterladen

ZEITPUNKT	VORGANG	AUSGELOST DURCH	ANZAHL	DURCHGEFÜHRT VON	GRUND
11. Jul, 11:03 Uhr	Löschung	Betroffene Person (Widget)	1	Betroffene Person (Widget)	
11. Jul, 11:03 Uhr	Export	Betroffene Person (Widget)	1	Betroffene Person (Widget)	
11. Jul, 10:39 Uhr	Löschung	Betroffene Person (Widget)	1	Betroffene Person (Widget)	
11. Jul, 10:38 Uhr	Export	Betroffene Person (Widget)	1	Betroffene Person (Widget)	
11. Jul, 10:38 Uhr	Löschung	Betroffene Person (Widget)	1	Betroffene Person (Widget)	
11. Jul, 10:38 Uhr	Export	Betroffene Person (Widget)	1	Betroffene Person (Widget)	
11. Jul, 10:36 Uhr	Löschung	Betroffene Person (Widget)	1	Betroffene Person (Widget)	
11. Jul, 10:35 Uhr	Export	Betroffene Person (Widget)	1	Betroffene Person (Widget)	
11. Jul, 10:33 Uhr	Löschung	Betroffene Person (Widget)	1	Betroffene Person (Widget)	
11. Jul, 10:33 Uhr	Export	Betroffene Person (Widget)	1	Betroffene Person (Widget)	

Der Menüpunkt **Datenschutz** unter Administration. Oben die Speicherdauer, in der Mitte die Suche, unten das Audit-Log.

B.2 Eine Betroffenenanfrage bearbeiten

- 1 Die Person nennt ihre **Chat-Kennung**. Alternativ suchen Sie über die Besucher-Kennung, die IP-Adresse oder einen Zeitraum.
- 2 Die Trefferliste zeigt die passenden Unterhaltungen, immer nur die des eigenen Accounts.
- 3 Wählen Sie die betroffenen Unterhaltungen aus und tragen Sie einen **Grund oder eine Vorgangsnummer** ein (bei Löschungen verpflichtend).
- 4 Klicken Sie auf **Auswahl exportieren (Art. 15)** oder **Auswahl endgültig löschen (Art. 17)**.

Sammel-Löschung. Suchen Sie über die Besucher-Kennung, lassen sich mit einer Anfrage alle Chats einer Person auf einmal löschen (Recht auf Vergessenwerden über mehrere Unterhaltungen hinweg).

B.3 Audit-Log und Nachweis gegenüber der Aufsichtsbehörde

Jeder Export und jede Löschung, egal ob durch die nutzende Person selbst oder durch die Sachbearbeitung, wird protokolliert. Das Log enthält bewusst nur Metadaten (Zeitpunkt, Vorgang, wer ausgelöst hat, Anzahl, Grund), niemals Chat-Inhalte. So untergräbt das Protokoll die Löschung nicht und erfüllt zugleich die Rechenschaftspflicht nach Art. 5 Abs. 2 DSGVO. Über **Als CSV herunterladen** erhalten Sie einen Nachweis für die Aufsichtsbehörde.

Im Test bestätigt. Die im Screenshot oben sichtbaren Log-Einträge stammen aus dem realen End-to-End-Test dieses Leitfadens: Jeder Export und jede Löschung im Chat-Fenster hat automatisch einen Eintrag *Betroffene Person (Widget)* erzeugt.

B.4 Speicherdauer festlegen (Datenminimierung)

Im oberen Abschnitt legen Sie fest, wie lange die Unterhaltungen aufbewahrt werden. Leer bedeutet Plattform-Standard (16 Monate). Für öffentliche Chatbots empfiehlt sich ein deutlich kürzerer Wert, zum Beispiel 90 Tage. Ältere Unterhaltungen werden dann automatisch und unwiderruflich gelöscht. Das Minimum beträgt 30 Tage. Markierte und dokumentgebundene Unterhaltungen sind ausgenommen.

Wichtige Unterscheidung. Diese verkürzte Speicherdauer gilt ausschließlich für die Unterhaltungen anonymer Besucher:innen aus dem Chat-Widget. Die Chats eingeloggter Mitarbeiter:innen sind deren Arbeitsverlauf und behalten immer die Standard-Speicherdauer. So können Sie für öffentliche Chats eine kurze Frist setzen, ohne die internen Unterhaltungen Ihres Teams zu löschen.

B.5 Datenschutz-Aktionen im Widget-Konfigurator

Pro Chatbot lässt sich im Widget-Konfigurator unter **Verhalten** steuern, ob die Selbstbedienungs-Aktionen im Chat angezeigt werden. Standardmäßig sind sie aktiv.

 **hermine.ai**

/ Widget-Konfigurator · Bürgerservice Musterstadt

[Zurück zum Agent](#)

Tooltip auf Mobilgeräten zeigen☒

Farben

Darstellung und Position

Teaser

Verhalten

Konversationsverwaltung anzeigen☐

Vollbildmodus erlauben☒

Datenschutzhinweis erneut zeigen nach (Stunden)

Datenschutz-Aktionen anzeigen (Export und Löschung, DSGVO)☒

Einbettungs-Code

Code kopieren

```
<script>
(async function() {
  'use strict';
  const Hermine = await import("https://cdn.
  Hermine.HermineChat({
    accountId: 'ff166b84-281f-4359-8aae-a3
    agentSlug: 'buergerservice-musterstadt
    chatTitle: 'Bürgerservice Musterstadt'
    chatTitleColor: '#a01f53',
    floatingButtonBackgroundColor: '#a01f5
    floatingButtonBorderColor: '#a01f53',
    messageBackgroundColor: '#a01f53',
    messageTextColor: '#ffffff',
    buttonBackgroundColor: '#a01f53',
    spacingBottom: '20px',
    spacingRight: '20px'
  });
})();
</script>
```

Live-Vorschau

DesktopMobil



Die Vorschau lädt das echte Widget mit den aktuellen Einstellungen. Änderungen sind sofort sichtbar. Mit Desktop und Mobil prüfst du beide Ansichten.

Die Option **Datenschutz-Aktionen anzeigen (Export und Löschung, DSGVO)** im Widget-Konfigurator.

5. Teil C: Der Prozess

Für die interne Dokumentation und die Aufsichtsbehörde: wer löst aus, wie wird verifiziert, wie wird bestätigt.

Wer löst aus

Weg	Auslösung	Verifizierung	Bestätigung
A: Selbstbedienung	nutzende Person im Chat-Fenster	Besitz des signierten Tokens im Browser	sofort im Chat (mit Zeitpunkt), Export als Datei
B: Antrag an Organisation	Sachbearbeitung nach Antrag	Chat-Kennung der Person, dokumentierte Einzelfallprüfung	schriftlich durch die Organisation, gestützt auf den Audit-Log-Auszug
C: Antrag beim Betreiber	Weiterleitung an die Organisation	durch die Organisation (Weg B)	durch die Organisation

Fristen

Betroffenen Anfragen sind unverzüglich zu bearbeiten, spätestens innerhalb eines Monats (Art. 12 Abs. 3 DSGVO). Die Selbstbedienung erfüllt das sofort. Für den Weg über die Organisation sollte ein interner Ablauf mit Zuständigkeit und Frist hinterlegt sein.

Wenn keine Zuordnung möglich ist (Art. 11)

Kann eine Person keine Kennung vorlegen und ist auch über Zeitraum, IP und Gesprächsinhalt keine sichere Zuordnung möglich, dokumentieren Sie die Anfrage als nicht identifizierbar. Die korrekte Auskunft lautet dann, dass keine der Person zuordenbaren Daten vorliegen. Dieser Ablauf ist Teil des dokumentierten Prozesses.

Ausnahme von der Löschung. Abrechnungsrelevante Daten (Verbrauchsdaten) unterliegen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten und werden bei einer Löschung vom Personenbezug entkoppelt, aber nicht entfernt. Das ist mit Art. 17 Abs. 3 lit. b DSGVO vereinbar.

6. Teil D: Datenschutz-Kontext

Auskunft und Löschung sind Teil eines größeren Datenschutz-Rahmens. Dieser Abschnitt ordnet ein und beantwortet die häufigsten Rückfragen von Datenschutzbeauftragten.

Wo werden die Daten verarbeitet

- **EU-Hosting:** Die Plattform läuft auf Infrastruktur von Hetzner (Deutschland), Scaleway (Frankreich) und IONOS (Deutschland).
- **KI-Modelle in EU-Regionen:** Microsoft Azure OpenAI, AWS Bedrock (Anthropic), Google Vertex AI und Mistral AI werden jeweils in EU-Regionen betrieben.
- **Kein Training externer Modelle:** Die Inhalte werden nicht zum Training externer KI-Modelle verwendet.

Auftragsverarbeitung und Unterauftragsverarbeiter (Art. 28)

Zwischen der verantwortlichen Organisation und uns besteht ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) nach Art. 28 DSGVO. Für Unternehmen wird er digital per Klick akzeptiert, für Behörden per Unterschrift abgeschlossen. Eine öffentliche, laufend aktualisierte Liste aller Unterauftragsverarbeiter ist ohne Login unter dem Pfad `/subprozessoren` Ihrer Instanz einsehbar (mit Anbieter, Zweck, Verarbeitungsort und Transfergrundlage). Neue Unterauftragsverarbeiter werden vorab angekündigt, mit einer Widerspruchsfrist von 30 Tagen.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung (Art. 6)

Die Rechtsgrundlage legt die verantwortliche Organisation fest. Kommunen stützen den Betrieb eines Bürger-Chatbots häufig auf die Wahrnehmung einer öffentlichen Aufgabe (Art. 6 Abs. 1 lit. e). Unternehmen kommen je nach Zweck Vertragserfüllung (lit. b), berechtigtes Interesse (lit. f) oder Einwilligung (lit. a) in Betracht. Der Datenschutzhinweis im Chat sollte auf die einschlägige Grundlage und die Datenschutzerklärung verweisen.

Weitere Betroffenenrechte

Dieser Leitfaden behandelt Auskunft (Art. 15) und Löschung (Art. 17), weil diese in der Praxis am häufigsten sind. Die übrigen Rechte sind über dieselben Werkzeuge abgedeckt:

Recht	Umsetzung
Berichtigung (Art. 16)	Da es sich um einen Gesprächsverlauf handelt, erfolgt eine Korrektur durch Löschung des betroffenen Chats und, falls gewünscht, einen neuen Chat.
Einschränkung (Art. 18)	Über die verkürzte Speicherdauer und, im Einzelfall, das Sperren weiterer Nutzung durch die Organisation.
Datenübertragbarkeit (Art. 20)	Der Auskunfts-Export liegt bereits in einem strukturierten, maschinenlesbaren Format (JSON) vor.
Widerspruch (Art. 21)	Durch Löschung des Chats und Verzicht auf weitere Nutzung des Chatbots.

Einwilligung und Analyse-Datenschutz

Vor der ersten Nutzung kann ein konfigurierbarer Datenschutzhinweis bzw. ein Einwilligungsmodal eingeblendet werden. Für interne Mitarbeiter:innen gibt es zusätzlich die Einstellung **Meine Chats von**

Analysen ausschließen, mit der Unterhaltungen nicht in Sentimentanalysen, Zusammenfassungen und Berichten erscheinen.

7. Teil E: Technischer Anhang

Endpunkte und Berechtigung

Zweck	Aufruf	Berechtigung
Auskunft (Nutzende)	GET /chat/conversations/:id/export	signiertes Token im Header X-Conversation-Token
Löschung (Nutzende)	DELETE /chat/conversations/:id	signiertes Token, nur öffentliche Agents, nur anonyme Chats
Verwaltung (Organisation)	Einstellungen > Datenschutz	Administrator:in des Accounts

Die öffentlichen Endpunkte sind zusätzlich pro IP begrenzt (Ratenbegrenzung), um Missbrauch und das Ausprobieren von Kennungen zu verhindern.

Datenminimierung und Aufbewahrung

- **Speicherdauer:** für anonyme Widget-Unterhaltungen pro Account konfigurierbar (Minimum 30 Tage), sonst 16 Monate Plattform-Standard. Chats eingeloggter Mitarbeiter:innen behalten den Standard.
- **IP-Adressen:** werden nach 30 Tagen automatisch entfernt (täglicher Lauf), die Unterhaltung selbst bleibt erhalten.
- **Ephemere Chats:** werden bereits nach 24 Stunden gelöscht.
- **Fehlerprotokolle:** enthalten keine Klartext-IPs oder Nutzerkennungen mehr.

Rechtlicher Bezug im Überblick

Artikel	Umsetzung in der Plattform
Art. 15 (Auskunft)	Datenexport im Chat und im Backend, inkl. Zweck, Empfänger, Speicherdauer
Art. 17 (Löschung)	endgültige Löschung im Chat und im Backend, inkl. Verarbeiter im Hintergrund
Art. 11 (Identifizierung)	Chat-Kennung plus signiertes Token als Zusatzinformation
Art. 5 Abs. 1 lit. e (Speicherbegrenzung)	konfigurierbare Speicherdauer, IP-Anonymisierung
Art. 5 Abs. 2 (Rechenschaftspflicht)	Audit-Log mit CSV-Nachweis
Art. 28 (Auftragsverarbeitung)	AVV und öffentliche Unterauftragsverarbeiter-Liste

Verifikation. Alle Funktionen in diesem Leitfaden wurden am 11. Juli 2026 in einem durchgängigen Test geprüft: Chat starten, Kennung kopieren, Daten exportieren (mit Nachrichtenverlauf, Feedback und Auswertung), Chat löschen, danach serverseitig bestätigt, dass die Unterhaltung samt Nachrichten entfernt und der Vorgang im Audit-Log protokolliert wurde.

8. Herausgeber und Kontakt

Für Fragen zum Datenschutz, zu AVV-Details oder zu technischen und organisatorischen Maßnahmen erreichen Sie uns unter hello@hermine.ai. Die öffentliche Unterauftragsverarbeiter-Liste finden Sie unter dem Pfad `/subprozessoren` Ihrer hermine.ai-Instanz.

Herausgeber (Impressum)

zauberware technologies GmbH & Co. KG

Bachstrasse 17, 83209 Prien am Chiemsee, Deutschland

Registergericht: Amtsgericht Traunstein, HRA 11127

Persönlich haftende Gesellschafterin: zauberware technologies Beteiligungs GmbH (Amtsgericht Traunstein, HRB 22326)

Geschäftsführer: Marcus Franzen, Simon Franzen

Telefon: +49 8051 988 69 46 · E-Mail: hello@zauberware.com · Web: hermine.ai

Dieser Leitfaden beschreibt den Stand der Funktionen zum 11. Juli 2026 und ersetzt keine individuelle Rechtsberatung. Maßgeblich für die datenschutzrechtliche Bewertung ist stets die verantwortliche Organisation. Für die aktuelle Unterauftragsverarbeiter-Liste ist die öffentliche Seite maßgeblich.