

Highlights der BDSG Novelle II

RA Antonio Reschke
Leiter GDD-Erfa-Kreis Stuttgart

1



1) BDSG-Novelle I

- Scoring (Zulässigkeit und Transparenz)
- Automatisierte Einzelentscheidung
- Datenübermittlung an Auskunfteien

2) BDSG-Novelle II

- Personalisierte Werbung
- Erweiterte Anforderungen an die Auftragsdatenverarbeitung
- Arbeitnehmerdatenschutz
- Informationspflicht über Datenpannen
- Kündigungsschutz für den DSB

3) BDSG-Novelle III

- Umsetzung Verbraucherkreditrichtlinie

2



Neue Anforderungen an Auftragsverarbeitung - § 11 Abs. 2 BDSG-



3



Neue Anforderungen an die ADV

Übersicht

➤ Was bleibt?

Die „bisherigen“ Herausforderungen im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung

➤ Was kommt?

Neue Anforderungen durch die BDSG-Novelle II

- Übersicht über Neuregelungen und Auswirkungen
- Praktische Fragestellungen:
 - Bei der Vertragsanpassung
 - Bei der Prozessanpassung (Kontrolle)
 - Bei der Dokumentation



4

Neue Anforderungen an die ADV

Was bleibt? (I)

➤ Weitreichende Bedeutung der ADV

- Fortbestehende Tendenz zum Outsourcing zentraler Funktionen bzw. von IT-Systemen insbes. aus Kostengründen

Z.B.: zentralisierte Wahrnehmung von HR-Aufgaben, zentrale Kundendatenbanken, Shared Service Center

- Zunehmende Etablierung unternehmensübergreifender Steuerungsfunktionen

Z.B.: Konzernkoordinierungsfunktionen oder Compliance-Management-Aufgaben / Revision

- Fehlendes Konzernprivileg



5

Neue Anforderungen an die ADV

Was bleibt? (II)

➤ Grenzen der Auftragsdatenverarbeitung:

- ADV legitimiert nicht die Schaffung und unternehmensübergreifende Nutzung von „Konzerndatenbanken“
- ADV ist in einigen Bereichen gesetzlich beschränkt bzw. ausgeschlossen (z.B. öffentliche Verwaltung, Sozialdatenverarbeitung)
- Privilegierungseffekt gilt nur für inländische AN (bzw. AN im Geltungsbereich der Richtlinie 95/46/EG)
- ADV erfasst nicht sog. „Funktionsübertragung“



6

Neue Anforderungen an die ADV

Was bleibt? (III)

➤ § 11 Abs. 1 BDSG

- Verantwortliche Stelle (Auftraggeber - AG) kann bestimmte Datenverarbeitungen durch eine andere Stelle (Auftragnehmer - AN) vornehmen lassen
- AG bleibt „Herr der Daten“ und ist verantwortlich
- AN ist nicht Dritter, sondern „Teil der verantwortlichen Stelle“ (Privilegierungseffekt)

7



Neue Anforderungen an die ADV

Was kommt? (I)

Neue Anforderungen unter der BDSG-Novelle II

§ 11 Abs. 2 Sätze 2 und 4 BDSG (Neu)

(2) Der Auftragnehmer ist unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von ihm getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sorgfältig auszuwählen. Der Auftrag ist schriftlich zu erteilen, wobei **insbesondere im Einzelnen festzulegen sind:**

1. der Gegenstand und die Dauer des Auftrags,
2. der Umfang, die Art und der Zweck der vorgesehenen Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Daten, die Art der Daten und der Kreis der Betroffenen,
3. die nach § 9 zu treffenden technischen und organisatorischen Maßnahmen
4. die Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten,
5. die nach Absatz 4 bestehenden Pflichten des Auftragnehmers, insbesondere die von ihm vorzunehmenden Kontrollen,
6. die etwaige Berechtigung zur Begründung von Unterauftragsverhältnissen,
7. die Kontrollrechte des Auftraggebers und die entsprechenden Duldungs- und Mitwirkungspflichten des Auftragnehmers,
8. mitzuteilende Verstöße des Auftragnehmers oder der bei ihm beschäftigten Personen gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten oder gegen die im Auftrag getroffenen Festlegungen,
9. der Umfang der Weisungsbefugnisse, die sich der Auftraggeber gegenüber dem Auftragnehmer vorbehält,
10. die Rückgabe überlassener Datenträger und die Löschung beim Auftragnehmer gespeicherter Daten nach Beendigung des Auftrags.

Er kann bei öffentlichen Stellen auch durch die Fachaufsichtsbehörde erteilt werden. Der Auftraggeber hat sich **vor Beginn der Datenverarbeitung und sodann regelmäßig** von der Einhaltung der beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu überzeugen. **Das Ergebnis ist zu dokumentieren.**

8



Neue Anforderungen an die ADV

Was kommt? (II)

➤ Bußgeld gemäß § 43 Abs. 1 Nr. 2b BDSG (Neu)

- Ordnungswidrig handelt, wer vorsätzlich oder fahrlässig
 - einen Auftrag nicht richtig, nicht vollständig oder nicht in der vorgeschriebenen Weise erteilt oder
 - sich nicht **vor Beginn** der Datenverarbeitung über die Einhaltung der beim AN getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen überzeugt
- Geldbuße bis zu 50.000 Euro; zusätzlich sog. „Gewinnabschöpfung“ möglich

9



Neue Anforderungen an die ADV

Praktische Fragestellungen: *Vertragsgestaltung (I)*

> Welche Regelungen müssen angepasst werden?



- Anpassungsbedarf ist abhängig vom benutzten Muster
- Nutzung eines konformen Vertragsmusters zur Beauftragung des Dienstleisters ist nunmehr zwingend geboten (Bußgeldbewehrung!)
- Konkretisierungsbedarf sollte insbesondere für Löschungsvorgaben, Kontrollmaßnahmen, Begründung von Unterauftragsverhältnissen und Vorgaben zur Rückgabe bzw. Vernichtung überlassener Datenträger und Daten bei Beendigung geprüft werden

10



Neue Anforderungen an die ADV

Praktische Fragestellungen: *Vertragsgestaltung (II)*

> Wie sind Altverträge zu behandeln?

- Für die ADV-Regeln gelten **keine Übergangsfristen!**
- Auch Alt-Verträge sollten grds. auf Anpassungsbedarf geprüft werden
- Empfehlung: **Priorisierung bestehender ADV-Verhältnisse**
 - Wie kritisch ist die jeweilige ADV nach Art und Umfang der verarbeiteten Daten?
 - Weniger kritische ADV-Verhältnisse können ggf. im Rahmen turnusgemäßer Überprüfungen abgedeckt werden

11



Neue Anforderungen an die ADV

Praktische Fragestellungen: *Vertragsgestaltung (III)*

> Weiterhin Rahmenvereinbarungen zulässig? Darf auf andere vertragl. Regelungen (z.B. den Dienstleistungsvertrag) verwiesen werden?

- „...im Einzelnen festzulegen sind...“ ist nicht gleich „...im Einzelfall festzulegen sind...“; von daher sollten Rahmenvereinbarungen und auch Verweisungen weiterhin grundsätzlich möglich sein

12



Neue Anforderungen an die ADV

Praktische Fragestellungen: Prozessgestaltung (I)

➤ Wie soll kontrolliert werden?



- **Erstkontrolle** muss zwingend vor Beginn der Datenverarbeitung erfolgen (Bußgeldbewehrung!); Sicherstellung durch prozess. Einbindung in Abläufe des Outsourcings (wichtige Schnittstellen: Einkauf, Recht)
- **Laufende Kontrollen** sollten je nach Sensibilität und Umfang der Datenverarbeitung in jeweils **angemessenen Zeiträumen** erfolgen
- Erarbeitung eines Prüfkonzepts (wichtig: ggf. sowohl für Kontrollen als AG als auch als AN!) zur Sicherstellung der Erst- und auch der laufenden Kontrollen

13



Neue Anforderungen an die ADV

Praktische Fragestellungen: Prozessgestaltung (II)

➤ Was soll kontrolliert werden?

- Festlegung erforderlich, welcher Art die Kontrolle sein soll
 - nach Gesetzesbegründung **persönliche oder Vorort-Kontrolle nicht zwingend**, daher auch schriftliche Auskunft des AN oder Vorlage eines Testats / Zertifikats eines Sachverständigen möglich
 - insbesondere bei der laufenden Kontrolle sind auch **Teil- und Schwerpunkprüfungen denkbar**

14



Neue Anforderungen an die ADV

Praktische Fragestellungen: Prozessgestaltung (III)

➤ Wer soll kontrollieren?

- Für Einhaltung der Kontrolle ist **grds. die beauftragende Fachabteilung verantwortlich**; Empfehlung: **gestufte Beteiligung des DSB** (wichtig: Ressourcenplanung!), z.B.
 - Kontrolle durch die Fachseite nach Vorgaben (Checklisten) bei ADV mit geringerer Sensibilität
 - Kontrolle mit unmittelbarer Unterstützung durch den DSB bei ADV mit mittlerer Sensibilität
 - Kontrolle unter Beteiligung des DSB und (ggf. externer) Sachverständiger bei Datenverarbeitungen mit hoher Sensibilität

15



Neue Anforderungen an die ADV

Praktische Fragestellungen: *Dokumentation (I)*

➤ Was sollte die Dokumentation beinhalten?

- Angaben zu den Beteiligten (Verfahrensverantwortlicher, konkreter Prüfer, DSB, CIO)
- Angaben zur betroffenen ADV (AN, Beginn/Ende, Art der ADV, Sensibilität, wo wird ADV-Vertrag vorgehalten?)
- Angaben zur Kontrolle (Wann, Wo, Prüfer, Erstkontrolle/laufende Kontrolle, Zeitpunkt der letzten Kontrolle)
- Art und Umfang der Kontrolle (vor Ort, schriftlich, vollständig, Schwerpunktprüfung)

16



Neue Anforderungen an die ADV

Praktische Fragestellungen: *Dokumentation (II)*

➤ Was sollte die Dokumentation beinhalten? (Forts.)

- Feststellungen (vertragliche, gesetzliche, techn. organisatorische Anforderungen: eingehalten/nicht eingehalten?; sonstige Verstöße; Verfahrensmeldung aktuell/zu überarbeiten)
- Weitere Maßnahmen (Zeitpunkt der nächsten Kontrolle/Nachkontrolle)
- Unterschrift des Prüfers

➤ Wie lange sollte diese vorgehalten werden?

- XX Jahre ab dem Ende des Kalenderjahres der Kontrolle

17



§ 32 - Beschäftigtendatenschutz

§ 32 BDSG:

- Reichweite der Norm (§§ 3 Abs. 11; 32 Abs. 2 und § 12 Abs. 4)
- Allgemeine Zulässigkeitsnorm (§ 32 Abs. 1 Satz 1)
- spezielle Zulässigkeitsnorm (§ 32 Abs. 1 Satz 2)



18



§ 32: Reichweite der Norm

Personelle Reichweite:

Beschäftigte gemäß § 3 Abs. 11 BDSG



19



§ 3 Abs. 11 - Beschäftigtendatenschutz

Beschäftigte:

Alle in einem abhängigen Beschäftigungsverhältnis stehende Personen

- Arbeitnehmer und hierfür Auszubildende (Arbeiter, Angestellte Auszubildende)
- Arbeitnehmerähnliche Personen (Heimarbeiter, Journalisten, Rehabilitanten etc.)
- **sowie Bewerber für ein Beschäftigungsverhältnis und daraus Ausgeschiedene**
- Beamte, Richter, Soldaten, Zivildienstler

20



§ 32: Reichweite der Norm

Art der Datenverarbeitung:

Manuell und automatisiert gem. § 32 Abs. 2 BDSG

- Hinsichtlich Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung
- nicht hinsichtlich der Rechte des Betroffenen



21



§ 32 Abs. 1: bereichsspezifische Zulässigkeitsnorm

Zulässigkeitstatbestände

Allgemeiner Rahmen:
Zweckbestimmung des
Beschäftigungsverhältnisses

Spezielle Kriterien:
Aufdeckung von Straftaten



22



§ 32 Beschäftigtendatenschutz

➔ Der Zulässigkeitstatbestand des § 32 Abs. 1 Satz 2 =
Konkretisierung des Satzes 1 bei Verarbeitungen etc.
zur Aufdeckung von Straftaten

- Kontrollbefugnisse können (präventiv) im Rahmen des § 32 Abs. 1 Satz 1 zur Durchführung des Beschäftigungsverhältnisses bestehen (= Kontrolle von Leistung und Verhalten, Verhinderung von Pflichtverletzungen, Straftaten (= z.B. Taschenkontrollen, Zeiterfassung, offene Videoüberwachung) ohne konkreten Tatverdacht
- Konkretisierung des Satzes 1 für den Fall der Aufdeckung von **erkannten oder konkret vermuteten Straftaten** (Überwachung erfolgt regelmäßig heimlich; verdeckte Videobeobachtung, Krankenkontrolle?; Whistleblowing, Screening)

23



§ 32 Beschäftigtendatenschutz

➔ Keine abschließende Regelung in § 32 Abs. 1 Satz 1

- § 32 ist die Konkretisierung des § 28 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 für Beschäftigungsverhältnisse ohne Änderung des Zulässigkeitsrahmens (damit soll Abs. 1 Satz 2 ebenfalls entfallen)
- Für nicht für die arbeitsvertragliche Beziehung erforderlichen Daten gilt weiterhin:
 - § 4 Abs. 1
 - § 28 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 und 3
 - § 28 Abs. 2 Nr. 1 und 2
 - § 28 Abs. 5, 6 – 8

24



Weitere Anwendung des § 28 im Arbeitsverhältnis

- Whistleblowing-Datenerhebung (Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 strittig, eher § 32)
- Mitteilung an Strafverfolgungsbehörden ohne gesetzlich Verpflichtung (Abs. 2 Nr.2)
- Versand von arbeitsplatzbezogener Werbung (Abs. 1 Satz 1 Nr.2) oder einer Arbeitgeberzeitschrift
- Veröffentlichung von Jubiläen, Verbesserungsvorschlägen u.ä. (Abs. 1 Satz 1 Nr. 2)
- Arbeitgeberauskunft strittig; eher nur mit Einwilligung Auskunft an Gläubiger oder Inkassofirma bei Forderungstitel (Abs. 2 Nr. 2 a))
- Due-Diligence Prüfung (Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 + Abs. 2 Nr. 1)

25



Informationspflicht bei Datenpannen

Neue Informationspflicht bei Datenschutzpannen gem. § 42a BDSG



26



§ 42a Benachrichtigung bei Datenpannen

Anwendungsbereich - Adressaten

- Nur nicht öffentliche Stellen !!!
- Verantwortliche Stelle (d.h. bei ADV der Auftraggeber)

Anwendungsbereich - Betroffene Datenkategorien

- Besondere Arten personenbezogener Daten (§ 3 Absatz 9),
 - HR (z.B. Gesundheitsdaten, Religion, Gewerkschaftszugehörigkeit)
- personenbezogene Daten, die einem Berufsgeheimnis unterliegen,
- personenbezogene Daten, die sich auf strafbare Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten oder den Verdacht strafbarer Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten beziehen oder
 - Compliance Bereiche (z.B. Revision, Unternehmenssicherheit)
- personenbezogene Daten zu Bank- oder Kreditkartenkonten
 - HR, Kunden

27



§ 42a Benachrichtigung bei Datenpannen

Datenverlust

- Unrechtmäßige Kenntniserlangung durch Dritte
 - Unrechtmäßig = unzulässig, d.h. ohne gesetzliche Ermächtigung/ Einwilligung des Betroffenen
 - Dritter = rechtlich Dritter; nicht erfasst: unberechtigte Zugriffe durch interne Stellen
 - Feststellung anhand tatsächliche Anhaltspunkte (Gesetzesbegründung: unter Einbeziehung des betrieblichen DSB)
- Auf Grund von Übermittlung
 - Weitergabe (aktiv) oder Einsichtnahme bzw. Abrufmöglichkeit (passiv)
- In sonstiger Weise
 - Jede andere Form (z.B. Diebstahl, Verlust)

28



§ 42a Benachrichtigung bei Datenpannen

Beeinträchtigung

- Drohen einer schwerwiegenden Beeinträchtigung für die Rechte oder schutzwürdigen Interessen der Betroffenen
 - Prognoseentscheidung in Bezug auf mögliche Folgen für den Betroffenen (z.B. materielle Schäden oder soziale Benachteiligung)

Informationspflicht (responsible disclosure)

- Einbeziehung des DSB
- Gegenüber Datenschutzaufsichtsbehörde
 - Inhalt (mögliche nachteilige Folgen + ergriffene Maßnahmen)
 - Zeitpunkt (unverzüglich, d.h. ohne schuldhaftes Zögern)

29



§ 42a Benachrichtigung bei Datenpannen

Wahrnehmung der Informationspflicht (responsible disclosure)

- Gegenüber Betroffenen
 - Inhalt (Grund des Datenverlustes + Empfehlung für Schutz-/ Minderungsmaßnahmen)
 - Zeitpunkt (unverzüglich; Ausnahmen: zunächst müssen Datensicherungsmaßnahmen ergriffen werden oder Strafverfolgung ist gefährdet)
 - Art (grds. direkt; Ausnahmen: bei unverhältnismäßig hohem Aufwand auch Information der Öffentlichkeit, z.B. über Anzeigen in zwei bundesweit erscheinenden Tageszeitungen oder andere in der Wirksamkeit gleichgestellte Maßnahme (?))

Rechtsfolgen

- Strafrechtliches Verwertungsverbot, § 42a Satz 6 BDSG bei Anzeige
- Unterlassen der Mitteilung
 - Ordnungswidrigkeit nach § 43 Abs. 2 Nr. 7 BDSG
 - Straftat nach § 44 BDSG

30



§ 42a Benachrichtigung bei Datenpannen

Empfehlungen für die betriebliche Umsetzung

- Überprüfung der Schutzvorkehrungen und Datensicherheitsstandards und -klassifikationen für genannte Datenkategorien
- Einführung von weitreichenden Verschlüsselungsstandards (E-Mail und Festplatte)
- Einführung/Überprüfung der Meldeprozesse bei Datenverlusten (Incident Management), einschließlich Meldepflichten für Auftragnehmer bei einer ADV!
- Einführung eines Prozesses zur Erfüllung der Informationspflichten
 - Durch wen und wie wird die Risikobewertung (schwerwiegende Beeinträchtigung) vorgenommen?
 - Wer entscheidet über Art der Benachrichtigung und Betreuung von Rückfragen (insbes. beim Betroffenen?)
 - u.U. grds. Abwicklung nach Krisenmanagements Gesichtspunkten

31



Personalisierte Werbung

Inkrafttreten: 01.09.2009



32



Das kommt

Der Paradigmenwechsel:

- Einwilligungsmarketing
ABER: Die Rechtsprechung hat Einwilligungen in Telefon- und E-Mail-Marketing schon bisher sehr erschwert, kommt das auch für schriftliche Werbung?
- Es gibt aber **6 Ausnahmen** von der Einwilligung
 - 3 Ausnahmen zur eigenen Nutzung
 - 3 Ausnahmen zur Übermittlung
- FAZIT: Das Meiste bleibt so wie es ist.

33



Ausnahmen

Drei Ausnahmen
zur Nutzung **eigener**
Datenbestände für Werbezwecke

34



Ausnahme 1

- Werbung an Bestandskunden ist weiter erlaubt
 - Vorliegen eines rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnisses (§ 28 Abs. 1 S. 1 Nr. 1)
- Zu den Listendaten (unverändert wie bisher: Name, Titel, akad. Grad, Beruf, Branche, Geschäftsbezeichnung, Adresse, Geburtsjahr + 1 Gruppenmerkmal) dürfen weitere Daten gespeichert werden = **CRM bleibt**

35



Ausnahme 2

- Unternehmen dürfen weiter pb Daten aus **allgemein zugänglichen** Adress-, Rufnummern-, Branchen- oder vergleichbare **Verzeichnisse** (z.B. Telefonbücher, Handelsregister, Ärztereister, Apothekenregister) erheben und für Werbung nutzen.
- **Nicht dazu gehören:** Internet allgemein, Scannen von personenbezogenen Informationen aus Publikationen/Internet

36



Ausnahme 3: Empfehlungswerbung und Beipackwerbung

Nutzung eigener Datenbestände zum Zweck der Werbung für fremde Angebote, wenn verantwortliche Stelle eindeutig erkennbar ist

Beispiele:

- Eigenes Anschreiben der verantwortlichen Stelle: „Wir empfehlen Ihnen die Produkte in beiliegendem Prospekt (der Firma X)“
- Aufdruck im Werbeschreiben: „Absender dieses Schreibens ist Firma Y“

37



Ausnahmen

Drei Ausnahmen zur **Übermittlung** von Datenbeständen für Werbezwecke

38



Ausnahme 4

Listendaten dürfen für werbliche Zwecke verkauft (§ 28 Abs. 3 Satz 4: „übermittelt“) werden,

- wenn Verkäufer und Käufer die **Übermittlung dokumentieren** (§ 34 Abs. 1a: 2 Jahre!) und
- die Stelle, die **die Daten als erste erhoben hat, in der werblichen Ansprache genannt** wird.

Schlussfolgerung:

Da Übermitteln stärker ins Datenschutzrecht eingreift als Nutzen (= das bisherige Listbroker-Modell), muss auch die Listenvermietung unter denselben Bedingungen erlaubt sein.

39



Ausnahme 5

- Listendaten im Bereich **B2B** dürfen weiter verkauft und vermietet werden,
- wenn - **Neu**: die **berufliche Adresse** (Privatwohnung an derselben Adresse schadet nicht!) genutzt wird und
- für **beruflich bedingten Bedarf** geworben wird
- **Unzulässig daher**: Vermietung/Verkauf von Telefaxnummern; Vermietung beruflicher Adressen für Werbung für privaten Bedarf (z.B. Lebensversicherung)

40



Ausnahme 6

Listendaten können weiter an

- **Spendenorganisationen und Parteien**
- für die Einwerbung von **Spenden** verkauft und vermietet werden
 - nicht zur Gewinnung von Mitgliedern oder zur Wahlwerbung

41



Es bleibt

- Es gibt **keine Erleichterung für den Datenaustausch innerhalb Konzernen**
- Jedes Unternehmen innerhalb eines Konzerns ist Dritter; Datenübermittlungen für Werbezwecke sind ohne Einwilligung nur erlaubt,
 - für Listendaten
 - und - **NEU** - wenn die Übermittlung dokumentiert und die Quelle in der werblichen Ansprache angegeben wird

42



Übergangsregelung

Unternehmen dürfen ihre bis zum 31.08.09 zulässig erhobenen und gespeicherten Daten **noch 3 Jahre** lang nach altem Recht verarbeiten und nutzen.

Erlaubt:

- Daten aus öff. zugängl. Verzeichnissen zu Kundendaten dazu speichern
- Daten außerhalb der Listendaten zuspeichern, wenn die Interessenabwägung positiv ist (große Unsicherheit!)
- Statistische Daten zuspeichern, wenn die Eigenschaft „geschätzt“ auf irgendeine Weise dazu gespeichert wird

➤ **Aber: Wird z.B. die Adresse nach dem 01.09.2009 aktualisiert, gilt ab da (für den gesamten Datensatz) das neue Recht.**

43



Neue Pflichten

➤ **Speicherung jeder Übermittlung für werbliche Zwecke für 2 Jahre ab dem 1. April 2010** (§ 28 Abs. 3 Satz 4 BDSG)

➤ **Hinweis schon bei der ersten Datenerhebung vom Betroffenen auf:**

- Absicht der werblichen Nutzung (wie bisher)
- **Neu: auf Widerspruchsrecht** gegen Werbung (§ 28 Abs. 4 BDSG)
- Bußgeldbewährung der mangelhaften Unterrichtung über das Widerspruchsrecht und bei überstrenger Formanforderung (§ 43 Abs. 1 Nr. 3 u. 3a)

44



Hinweis auf 33. DAFTA

33. DAFTA

Leitthema:

„Neues BDSG: Konsequenzen aus Datenschutzkandalen und Missmanagement“

**vom 19.-20. November 2009
im Maternushaus Köln**

45



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**



46
