

Tamina Steil
Userlike UG
Aachener Straße 53, 50674 Köln
+49 221 630600024
tamina.steil@userlike.com

Zur sofortigen Veröffentlichung: 12. Oktober 2015

Nach Widerruf von Safe Harbor wird Europa zum Pearl Harbor für US-Software-Anbieter.

Die Entscheidung stellt nicht nur Tech-Riesen vor Herausforderungen, sondern alle Unternehmen, die amerikanische SaaS nutzen.

KÖLN, 12. Oktober 2015. Der Europäische Gerichtshof hat am vergangenen Dienstag entschieden, dass die Vereinigten Staaten von Amerika kein "sicherer Hafen" für übermittelte personenbezogene Daten sind. Die meisten Medienberichte fokussieren sich ausschließlich auf die Folgen des Urteils für Tech-Giganten wie Google, Facebook sowie deren Nutzer. Einen kaum beachteten, wenngleich viel größeren Effekt wird die Safe-Harbor-Entscheidung aber auf die vielen Unternehmen haben, die Cloud-basierte Software in Deutschland nutzen. Timoor Taufiq, CEO und Co-Gründer von Userlike, Live Chat Software für Websites, ist sich sicher: "Safe Harbor wird einen starken Einfluss darauf haben, wonach Unternehmen ihre Software auswählen."

Bei deutschen Unternehmen herrscht aktuell Unsicherheit darüber, wie es nach dem Urteil weitergeht und ob sie amerikanische SaaS-Tools weiterhin verwenden können. In den Tagen nach der Entscheidung des Europäischen Gerichtshofes haben Software-Anbieter wie Userlike viele Anfragen besorgter Kunden erhalten, die Angst hatten, dass ihre Daten nicht sicher sein könnten. David Voswinkel, CTO und Co-Gründer von Userlike, kann Entwarnung geben: "Glücklicherweise sind und waren unsere Server schon immer in Deutschland. Das ist etwas, was selbst manche unserer Kunden nicht wissen. Die Safe Harbor-Entscheidung betrifft uns also nicht, zumindest nicht direkt."

Unsicherheit herrscht auch darüber, ob Unternehmen ein Rechtsrisiko eingehen, wenn sie amerikanische SaaS verwenden. Entsprechend der Entscheidung im Safe Harbor-Urteil haben nationale Behörden von EU-Mitgliedstaaten die Befugnis, Unternehmen zu überprüfen und deren Geschäftstätigkeit auszusetzen, falls sie persönliche Daten beim Transfer außerhalb Europas nicht nach EU-Recht schützen. Taufig merkt an: "Es ist unwahrscheinlich, dass die Nutzer solcher Software-Tools ins Visier der Behörden geraten. Vielmehr werden solche Ermittlungen auf die Software-Anbieter in den Vereinigten Staaten gerichtet sein, die dann auch das rechtliche Risiko tragen müssen."

In den USA stationierte Anbieter werden einiges ändern müssen. Sie können entweder dazu übergehen, eine starke Verschlüsselung anzuwenden oder aber ihre Server nach Europa verlagern. Für Tech-Riesen wie Facebook sicher kein Problem, doch könnte dies für kleinere Anbieter deutlich schwieriger zu stemmen sein. Zudem besteht die US-Regierung auf ihr Recht, auch auf europäische Server zuzugreifen, falls diese amerikanischen Unternehmen gehören. Wodurch solche Unternehmen wiederum mit EU-Recht in Konflikt geraten. Taufig sieht dies äußerst kritisch: "Was die US-Regierung hier macht, schadet dem Vertrauen und der Reputation solcher Unternehmen, die Interesse an Europa haben, enorm."

Doch selbst wenn die Situation schnell gelöst wird, so wird es für amerikanische SaaS-Tools mühsam werden und längere Zeit dauern, bis sie erneut Vertrauen gewonnen und ihre Reputation wiederhergestellt haben. Deutsche Software-Anbieter wie Userlike könnten hier einen Vorteil haben, da sie in ihrem Land seit jeher strengere Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten zu beachten hatten. Taufig weiß: "Serverstandort und Datensicherheit waren schon vor dem aktuellen Safe-Harbor-Urteil wichtige Faktoren für europäische, vor allem deutsche, Kunden. Ich bin überzeugt, dass sie seit der Entscheidung vergangene Woche noch mehr an Bedeutung gewinnen werden."

Über Userlike

Userlike ist eine Live-Chat Software für Websites, mit der Sie in Echtzeit Kundensupport anbieten können: Unkompliziert, schnell und genau in dem Moment, in dem Ihre Website-Besucher Hilfe benötigen. Userlike steigert nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern verbessert auch die Conversion-Rate, da im Handumdrehen ein schneller und persönlicher Kontakt mit den Website-Besuchern hergestellt werden kann.

###