

Öffentliche Konsultation

Stellungnahme zu “Recommendations 2/2025 on the legal basis for requiring the creation of user accounts on e-commerce websites”

Referenz: R02/2025

12. Februar 2026

Galaxus (wir) begrüßt ausdrücklich, dass sich der Europäische Datenschutzausschuss (EDPB) mit der Rechtslage zur Erstellung von Kundenkonten im Rahmen von Marktplätzen auseinandersetzt. Besonders positiv hervorzuheben sind die bereits identifizierten Ausnahmetatbestände, die nachvollziehbar und praxisnah formuliert sind. Allerdings erachten wir es als notwendig, hybride Marktplätze unter bestimmten Voraussetzungen als Ausnahmetatbestand zu ergänzen, da sich diese im operativen Geschäft bezüglich Komplexität und Anforderungen deutlich von normalen Online-Shops unterscheiden. Zu diesem Resultat kommt auch das Hanseatische Oberlandesgericht (OLG) in seinem Urteil¹ zum selbigen Thema. In der Folge zeigen wir detailliert auf, weshalb ein Kundenkonto bei hybriden Marktplätzen sowohl für Händler wie auch für Kundinnen und Kunden unverzichtbar ist und dass bzw. wie ein Kundenkonto sowohl datenminimal und -sparsam sowie sicher betrieben werden kann.

¹ Hanseatisches OLG, Urteil vom 27. Februar 2025; 5 U 30/24.

I. Über Galaxus

Galaxus ist ein stark wachsender Online-Shop, bei dem Kundinnen und Kunden aus der Schweiz, Deutschland, Österreich, Italien, Frankreich, Niederlande und Belgien die Produkte ihrer Wahl finden. 2025 ist Galaxus in der [EU um 15 Prozent](#) gewachsen und hat einen Plattformumsatz von 418 Millionen Euro erzielt. In der Schweiz liegt unser Umsatz bei 4,06 Milliarden Euro. Neben unserem EU-Hauptsitz in Hamburg haben wir 2025 im Deutschen [Neuenburg am Rhein ein Verteilzentrum](#) eröffnet, in dem wir bis 2030 ungefähr 1200 Arbeitsplätze schaffen werden. Der Online-Marktplatz [galaxus.de](#) ist im November 2018 in Deutschland live gegangen. In der Schweiz gibt es uns seit 2001.

Das Sortiment von Galaxus umfasst mehrere Millionen Produkte aus nahezu allen Lebensbereichen – von Wohnen und Haushalt über Sport und Spielzeug bis hin zu Baumarkt und Garten. Neben dem direkten Verkauf betreibt Galaxus auch einen Marktplatz, auf dem unabhängige Händler ihre Produkte anbieten können.

Galaxus hebt sich besonders durch seine starke Community, unabhängige redaktionelle Inhalte und eine hohe Preistransparenz hervor.

II. Besondere Umstände, die ein verpflichtendes Kundenkonto auf Marktplätzen rechtfertigen

A. Ein Kundenkonto ist Voraussetzung für effiziente und kundenfreundliche Marktplätze

Eine Webseite wie [galaxus.de](#) dient nicht nur als gewöhnlicher Online-Shop, sondern fungiert als hybrider Online-Marktplatz (folgend Online-Marktplatz oder Marktplatz). Auf einem Online-Marktplatz können Kundinnen und Kunden Waren vom Marktplatzbetreiber selbst, als auch von unabhängigen Drittanbietern (sog. Marktplatzhändlern) kaufen. Ein besonderes Merkmal eines Marktplatzes ist die Möglichkeit, innerhalb einer einzigen Bestellung Kaufverträge mit mehreren Verkäufern gleichzeitig abzuschließen. Der Marktplatzbetreiber spielt dabei eine zentrale Rolle, indem er die technische Infrastruktur zur Verfügung stellt – darunter die Webseite selbst, Kundenkonten, hinterlegte Produktinformationen usw. Im Gegensatz zu herkömmlichen Online-Shops agieren Marktplatzbetreiber zusätzlich als Vermittler zwischen einer Vielzahl unabhängiger Händler sowie Kundinnen und Kunden und bieten dabei häufig zusätzliche umfassende integrierte Serviceleistungen an. Dies sowie eine hohe Anzahl Bestellungen führen zu einer erheblichen Komplexität für den Marktplatzbetreiber. Um gleichwohl wirtschaftlich tragfähig zu bleiben, ist es für Marktplätze besonders wichtig, dass sie Bestellungen sowie Serviceleistungen schnell und unkompliziert abwickeln können.² Ohne ein Kundenkonto sind die genannten Anforderungen an den Betrieb eines Marktplatzes sowie eine effiziente und kundenfreundliche Abwicklung von Serviceleistungen allerdings kaum umsetzbar. Ein Kundenkonto ist das zentrale Element für verschiedene, wichtige Marktplatzfunktionen wie z. B.:

- Abwicklung von Retouren und Gutschriften

² Hanseatisches OLG, Urteil vom 27. Februar 2025; 5 U 30/24, Rn. 51.

- Abwicklung von Gewährleistungs- und Garantiefällen
- Abwicklung von Warenrückrufen
- Abwicklung von Reklamationen
- Produktverwaltung durch die Erfassung von dauerhaften Merklisten oder Wunschzetteln
- Anpassung und Verwaltung persönlicher Einstellungen

Dass verschiedene Informationen im Kundenkonto verfügbar bleiben, ist allerdings nicht nur für den Marktplatzbetreiber, sondern auch für Kundinnen und Kunden ein großer Vorteil. So können die erfassten Bestelldaten jederzeit eingesehen und zur Kontrolle genutzt werden, was Transparenz und Übersichtlichkeit schafft. Darüber hinaus ermöglicht das Kundenkonto eine Orientierung an früheren Käufen, etwa bei der Planung von Neuanschaffungen oder dem Kauf ergänzender Produkte. Auch für Supportanfragen, die selbst nach Ablauf der Gewährleistungsfristen zu einem Produkt gestellt werden können, bietet das Kundenkonto eine wertvolle Grundlage. Ein weiterer Vorteil ist die Möglichkeit, Waren außerhalb des Marktplatzes wiederzuverkaufen. Über die Transaktionshistorie können Kundinnen und Kunden auf alte Dokumente und Kaufnachweise zugreifen, die den Wiederverkauf erleichtern. Sollte der Marktplatz selbst als Second-Hand-Plattform fungieren, könnten nachweislich erworbene Produkte direkt über die Webseite weiterverkauft werden – das Kundenkonto würde dabei die Abwicklung und Nachverfolgbarkeit solcher Wiederverkäufe erst ermöglichen.

Obwohl einige der genannten Funktionen technisch betrachtet auch ohne ein persistentes Kundenkonto realisierbar wären, ist dies in der Praxis mit erheblichem Mehraufwand verbunden. Die Gründe dafür liegen auf der Hand und werden im Kapitel II. B. am Beispiel von Supportanfragen und After-Sales Prozessen weiter erläutert.

B. Ein Kundenkonto ist das zentrale Informationsportal und Basis für effizienten Support und After-Sales bei Marktplätzen

Die Bearbeitung von Kundenanfragen ist ein zentraler Bestandteil des Betriebs eines Marktplatzes. Dies betrifft insbesondere Betreiber von Marktplätzen wie Galaxus, welche die Abwicklung und Koordination von Kundenanfragen sowie die dazugehörigen Prozesse selbst zentral durchführt und nicht an die Marktplatzteilnehmer auslagern. Bei Galaxus führt etwa rund jede 10. Bestellung zu einem Kontakt mit dem Kundenservice. Die Bandbreite der Anfragen reicht von einfachen Produktfragen über technischen Support bis hin zu komplexeren Anliegen wie Garantiefällen oder Rückgaben. Für solche Anfragen werden üblicherweise verschiedene Kommunikationskanäle wie E-Mail, Telefon oder Chat zur Verfügung gestellt, damit Kundinnen und Kunden den für sie optimale Kommunikationsweg wählen können.

Während die Beantwortung von einfachen allgemeinen Kundenanfragen prinzipiell auch ohne ein Kundenkonto möglich ist, können bestellspezifische Anfragen in der Praxis in der Regel erst nach erfolgter Identifikation der anfragenden Person sowie der betreffenden Bestellung bearbeitet werden. Häufig bewahren Kundinnen und Kunden jedoch keine Bestellinformationen oder Belege auf. Ohne diese erforderlichen Nachweise wird die Bearbeitung von Anfragen erheblich erschwert oder gar verunmöglicht. Dies kann dazu führen,

dass Kundinnen und Kunden ihre Gewährleistungsansprüche nicht geltend machen können oder Anliegen nicht abschließend geklärt werden. Für den Marktplatzbetreiber bedeutet das Fehlen relevanter Angaben in erster Linie einen erhöhten zeitlichen und personellen Aufwand.

Bei Marktplätzen, bei denen der Betreiber als zentrale Anlaufstelle fungiert und alle Kundenanfragen im Rahmen eines 1st-Level-Supports bearbeitet, entsteht durch die notwendige Koordination mit Marktplatzhändlern und weiteren Akteuren wie Servicecentern zusätzliche Komplexität. In diesem Punkt unterscheidet sich der Marktplatz signifikant von einem herkömmlicher Online-Shop und erfordern deshalb eine besonders effiziente Abwicklung.

Ein Kundenkonto ist in diesem Kontext unverzichtbar. Es ermöglicht eine einfache und eindeutige Identifikation der Kundinnen und Kunden sowie eine schnelle und unkomplizierte Kommunikation.³ Fehlt ein Kundenkonto, entstehen wie erwähnt erhebliche zusätzliche Zeit- und Ressourcenaufwände. Die Bearbeitung eines einzelnen Servicefalls kann sich durch die manuelle Suche nach Informationen rasch um 15–20 Minuten verlängern. Dies führt ohne Zweifel zu signifikanten Mehrkosten.⁴ Verzögerungen durch Rückfragen und fehlende Daten können sich zudem über mehrere Tage erstrecken, was sowohl die Effizienz der Prozesse als auch die Kundenzufriedenheit negativ beeinflusst.

Diese Erkenntnisse aus der Praxis verdeutlichen, entgegen der Annahme in den Absätzen 41–42 der EDPB-Empfehlungen, dass Supportanfragen und After-Sales-Services auf Marktplätzen ohne Kundenkonten ineffizient, nicht kundenfreundlich und nicht wirtschaftlich realisierbar sind. Ein Kundenkonto ist daher nicht nur eine technische Erleichterung, sondern eine zentrale Voraussetzung für die effiziente und kundenorientierte Abwicklung von Prozessen bei Marktplätzen.

III. Auch mit Kundenkonto sind datenminimale und sichere Datenverarbeitungen möglich

A. Sicherstellung von Speicherbegrenzung und Datenminimierung im Kundenkonto

Die Grundsätze der Speicherbegrenzung und Datenminimierung können auch bei der verpflichtenden Registrierung für bestimmte Vorgänge auf einem Online-Marktplatz vollständig gewahrt werden.

Für die Nutzung grundlegender Funktionen eines E-Commerce-Angebots, wie das Befüllen des Warenkorbs, den Produktvergleich oder die Verwendung einer Merkliste, ist keine Registrierung erforderlich. Erst für die dauerhafte Speicherung von Produktevergleichen oder Merklisten sowie bei einem tatsächlichen Kauf wird ein Kundenkonto notwendig. Bei der Registrierung für ein Kundenkonto können dieselben personenbezogenen Daten erhoben werden, die auch bei einer Bestellung mit Gastzugang erforderlich wären, wie beispielsweise Name, Adresse und Zahlungsinformationen.⁵ Dem Grundsatz der Datenminimierung kann so

³ Hanseatisches OLG, Urteil vom 27. Februar 2025; 5 U 30/24, Rn. 51.

⁴ Hierzu liegt uns ein Gutachten einer Wirtschaftskanzlei aus Deutschland vor

⁵ Hanseatisches OLG, Urteil vom 27. Februar 2025; 5 U 30/24, Rn. 53.

ohne weiteres entsprochen werden. Zum Schutz der Kundendaten setzen Kundinnen und Kunden ein persönliches Passwort.

Ein Kundenkonto kann so gestaltet werden, dass es Daten nur für die notwendige Dauer speichert. Kundenkonten, die über einen bestimmten Zeitraum keine Aktivität aufweisen, sollten nach Ablauf einer angemessenen festgelegten Frist automatisch gelöscht werden.⁶ Die Frist für die Löschung berücksichtigt dabei einerseits die Kundenkontoaktivität bzw. -inaktivität, und andererseits die gesetzlichen Vorgaben und Aufbewahrungspflichten, wie z. B. die Fristen für Gewährleistungs- und Garantieansprüche.

Darüber hinaus sollen Kundinnen und Kunden jederzeit die Möglichkeit haben, ihre Betroffenenrechte geltend zu machen. Gerade ein passwortgeschütztes Kundenkonto ermöglicht Kundinnen und Kunden direkten Zugang zu ihren personenbezogenen Daten, wie es Erwägungsgrund 63 der DSGVO vorsieht. Ein Löschbegehren beispielsweise, kann dann direkt und unkompliziert im Kundenkonto gestellt werden.⁷ Damit behalten Kundinnen und Kunden die Kontrolle über ihre Daten.

Datenverarbeitungen, die keine vertragliche oder rechtlich verbindliche Notwendigkeit haben, müssen durch einen einfachen Widerspruch unterbunden werden können. Kundinnen und Kunden sollten die Möglichkeit haben, solche Widersprüche unkompliziert über entsprechende Einstellungen in ihrem Kundenkonto vorzunehmen.

Durch geeignete Maßnahmen wie die automatische Löschung inaktiver Konten, die Begrenzung der Datenverarbeitung auf das Notwendigste und die Möglichkeit zur einfachen Löschung oder zum Widerspruch bleiben die Grundsätze der Datenminimierung und Speicherbegrenzung vollständig gewahrt. Ein verpflichtendes Kundenkonto kann somit nicht nur effizient und sicher, sondern auch datenschutzfreundlich gestaltet werden.

B. Gewährleistung eines angemessenen Schutzniveaus für Kundenkonten

Ein verpflichtendes Kundenkonto bei einem Online-Marktplatz muss durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen die Datensicherheit vollständig wahren. Diese Anforderung besteht im Vergleich zum Kauf als Gast unverändert. Der Marktplatzbetreiber muss dafür sorgen, dass die Daten sicher und vom Zugriff unberechtigter Dritter geschützt gespeichert werden. Es ist insofern elementar, dass einerseits die internen Sicherheitsmaßnahmen dem aktuellen Stand der Technik entsprechen und stetig weiterentwickelt werden und andererseits auch kundenseitig Maßnahmen eingefordert bzw. angeboten werden. Die Maßnahmen müssen in ihrer Gesamtheit ein hochwirksames Schutzsystem bilden. Dazu gehören insbesondere:

- **Organisatorische Maßnahme:** Klare Definition von Verantwortlichkeiten im Unternehmen. Beispielsweise implementiert ein professionelles Cyber-Security-Team technische und organisatorische Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Datenverarbeitung, überprüft diese regelmäßig, bewertet sie und evaluiert deren Wirksamkeit.

⁶ Hanseatisches OLG, Urteil vom 27. Februar 2025; 5 U 30/24, Rn. 59.

⁷ Hanseatisches OLG, Urteil vom 27. Februar 2025; 5 U 30/24, Rn. 51 und 59.

- **Kontinuierliche Echtzeitüberwachung:** Permanente Überwachung der Netzwerke mithilfe fortschrittlicher Sicherheitslösungen. Dazu zählen unter anderem die Erkennung von Anomalien bei Login-Vorgängen, die Abwehr von Bot-Angriffen sowie effektive Mechanismen zur Verhinderung von Account-Takeovers.
- **Vorbereitung auf Bedrohungsszenarien:** Möglichkeit zur Aktivierung zusätzlicher Schutzmechanismen bei erhöhter Bedrohungslage, wie beispielsweise die verpflichtende Nutzung von Einmalpasswörtern oder gezielte Maßnahmen zur Abwehr von Angriffen.
- **Warnung der Kundinnen und Kunden bei potenziellen Gefahren:** Automatisierte Benachrichtigung der Kundinnen und Kunden bei verdächtigen Login-Vorgängen, etwa beim Zugriff von neuen oder unbekannten Geräten.
- **Zugriffsbeschränkung nach Need-to-know-Prinzip:** Sicherstellung, dass der Zugriff auf Personendaten innerhalb des Unternehmens ausschliesslich auf Basis des Need-to-know-Prinzips erfolgt. Dies umfasst die Umsetzung eines Berechtigungskonzepts, das individuell für jede Applikation definiert wird.
- **Passwort und 2FA für Kundenkonten:** Gewährleistung der Verwendung sicherer Passwörter durch Vorgaben wie Mindestlänge, Zeichenvielfalt (Gross- und Kleinbuchstaben, Sonderzeichen, Zahlen) sowie regelmäßige Aufforderungen zur Passwortänderung. Zusätzlich wird die Zwei-Faktor-Authentifizierung als weitere Schutzmaßnahme bei der Kontoanmeldung bereitgestellt.
- **Alternative Anmeldeoption für Kundenkonten:** Bereitstellung optionaler Anmeldemöglichkeiten, wie beispielsweise die Nutzung von Passkeys, als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme.

IV. Rechtliche Würdigung und Empfehlung

Die datenschutzrechtliche Zulässigkeit im Hinblick auf das Anlegen eines Kundenkontos für einen Marktplatz ergibt sich aus Art. 6 Abs. 1 lit. b und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Zum einen sind die verwendeten Daten notwendig, um das konkrete Vertragsverhältnis mit dem Betroffenen in Bezug auf seine Bestellung ordnungsgemäß durchzuführen. Zum anderen sind diese Daten auch erforderlich, um das Dauerschuldverhältnis aufrechtzuerhalten. Dies umfasst insbesondere die Einrichtung und fortlaufende Pflege des Kundenkontos sowie die damit verbundene Anzeige der Bestellübersicht. Die Anzeige der Bestellübersicht basiert im Wesentlichen auf der Erhebung jener Daten, die zwar für die reine Durchführung des Vertragsverhältnisses nicht zwingend erforderlich sind, jedoch im Rahmen des Kundenkontos benötigt werden, um z. B. Anfragen zu Serviceleistungen zuverlässig abzuwickeln. Konkret ermöglichen diese Daten dem Kunden, seine Bestelldaten jederzeit einzusehen, bei Bedarf Rückfragen an den Kundendienst zu stellen sowie seine Rechte hinsichtlich Mängel, Widerruf oder sonstiger Verbraucherschutzrechte wahrzunehmen. Über die Anzeige der Bestellübersicht können Kunden weiterhin einfach die von ihnen gekauften Geräte identifizieren und weitere Informationen über das Produkt unkompliziert in Erfahrung bringen. So werden auf den Produktseiten beispielsweise rechtliche Hinweise zu dem jeweiligen Produkt, etwa die Kontaktdaten des Produktsicherheitsverantwortlichen, verlinkt.

Wird die Einrichtung des Kundenkontos jedoch nicht als Dauerschuldverhältnis, sondern lediglich als freiwillig bereitgestellte Zusatzfunktion betrachtet – die dem Kunden den Zugriff auf personenbezogene Daten ermöglicht, die das jeweilige Unternehmen ohnehin aufgrund des zugrunde liegenden Kaufvertrags speichert – so wäre die Datenverarbeitung insoweit durch ein berechtigtes Interesse gedeckt. Grundsätzlich haben Marktplatzbetreiber ein erhebliches Interesse daran, Bestellungen über den Marktplatz effizient und kundenfreundlich für Marktplatzteilnehmer (Kundinnen und Kunden wie Händler) zu gestalten. Das Kundenkonto stellt hierfür bestimmte Funktionen bereit, die diesem Zweck dienen und im Umfang den Funktionen entsprechen, die unter II. A. beschrieben werden.

Das Vorliegen eines berechtigten Interesses ergibt sich aus dem kommerziellen Interesse des Marktplatzhändlers, den Kunden diese Zusatzfunktion unter dem oben dargestellten Effizienzgewinn anbieten zu können. Ein solches rein wirtschaftliches Interesse, das zudem von der Rechtsordnung gedeckt wird, stellt grundsätzlich ein anerkanntes berechtigtes Interesse im Sinne des Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO dar.⁸ Die effiziente und kundenfreundliche Ausgestaltung des Marktplatzes sind berechnete Interessen im Sinne des Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.⁹

Galaxus stützt sich bei der Argumentation rund um den Gastzugang im Zusammenhang mit Online-Marktplätzen auf das Urteil des Hanseatischen OLG sowie ein Gutachten einer großen Wirtschaftskanzlei in Deutschland.

Das Hanseatische Oberlandesgericht hält zurecht fest: „Insgesamt überwiegen im Rahmen der praktischen Bestellabwicklung und der Datenverwaltung auch für den Verbraucher die Vorteile, die ein fortlaufendes Kundenkonto auf dem Online-Marktplatz [...] mit sich bringt, den mit der Verpflichtung, bei der Anlegung eines solchen Kontos insbesondere auch ein Passwort anzugeben, verbundenen Nachteil.“¹⁰

Das erwähnte Gutachten hält nach einer detaillierten Analyse im Ergebnis fest, dass der Online-Marktplatz von Galaxus keinen Gastzugang anbieten muss. Auf Anfrage kann das Gutachten mit dem EDPB geteilt werden.

Angesichts der genannten Argumente, welche insbesondere auch durch das Urteil des Hanseatischen OLG vom 27. Februar 2025 (5 U 30/24) gestützt werden, möchten wir nachdrücklich empfehlen unter den bestimmten, vorgebrachten Voraussetzungen, eine Ausnahme für Online-Marktplätze in den *Recommendations 2/2025 on the legal basis for requiring the creation of user accounts on e-commerce websites* zu berücksichtigen.

⁸ EuGH, Urteil vom 9. Januar 2025, ECLI:EU:C:2025:2, Rs. C 394/23, Rn. 54; EuGH, Urteil vom 4. Oktober 2024, ECLI:EU:C:2024:858, Rs. C-621/22, Rn. 47, 48; EuGH, Urteil vom 13. Mai 2014, Rs. C-131/12, EU:C:2014:317, Rn. 73.

⁹ vgl. Hamburgische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (HmbBfDI), Stellungnahme vom 14. November 2023, 327 O 250/22, S. 3f unter Bezugnahme auf DSK, Hinweise der DSK – Datenschutzkonformer Online-Handel mittels Gastzugang vom 24. März 2022.

¹⁰ Hanseatisches OLG, Urteil vom 27. Februar 2025; 5 U 30/24, Rn. 57.