

Datenschutzhinweise für unseren KI-gestützten Telefonassistenten

Stand: 27. Juli 2026

Mit diesen Datenschutzhinweisen informieren wir Sie darüber, wie Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden, wenn Sie unseren KI-gestützten Telefonassistenten anrufen. Der Telefonassistent wird uns von der fonio GmbH technisch bereitgestellt.

1. Verantwortlicher

Name und Anschrift des Verantwortlichen

Der Verantwortliche im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung und anderer nationaler Datenschutzgesetze der Mitgliedsstaaten sowie sonstiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist:

Tenbrink GmbH & Co. KG

Immobilienverwaltung

Scheibenstraße 82

48153 Münster

Telefon: 0251 972 10 03

E-Mail: info@tenbrink-ms.de

Name und Anschrift des Datenschutzbeauftragten

Reinhold Meister Okon

Datenschutzbeauftragter eDSB TÜV / Inhaber

BDSF-geprüfter Sachverständiger

Rosenstr. 1

85757 Karlsfeld

Tel: 089 - 3160 9222

E-Mail: info@dsb-okon.de

<https://www.dsb-okon.de>

2. Einsatz eines KI-gestützten Telefonassistenten

Wenn Sie unsere Telefonnummer anrufen, kann Ihr Anruf zunächst von einem KI-gestützten Telefonassistenten entgegengenommen werden. Sie sprechen in diesem Fall nicht mit einem Menschen. Der Assistent informiert Sie zu Beginn des Gesprächs darüber, dass Sie mit einem KI-System kommunizieren.

Der Telefonassistent kann insbesondere

- allgemeine Kontakt- und Rückrufanfragen entgegennehmen,
- Anfragen von Interessenten aufnehmen und eine mögliche Beauftragung vorbereiten,
- Anliegen bestehender Kunden erfassen,
- Supportanfragen, Datenschutzanfragen und Beschwerden aufnehmen,
- Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten erfragen,

- Ihr Anliegen erfassen und zusammenfassen,
- freie Termine in unserem Microsoft-Outlook-Kalender prüfen und Termine eintragen sowie
- den Anruf bei Bedarf an uns weiterleiten.

Der Telefonassistent unterstützt uns bei der Annahme und Strukturierung von Anrufen. Rechtlich oder wirtschaftlich erhebliche Entscheidungen werden nicht allein durch das KI-System getroffen. Insbesondere entscheidet der Telefonassistent nicht verbindlich über die Annahme eines Auftrags, die rechtliche Bewertung eines Sachverhalts, die Berechtigung eines Betroffenenbegehrens oder den Ausgang einer Beschwerde.

3. Hinweis und Einwilligung zu Gesprächsbeginn

Zu Beginn des Gesprächs werden Sie darüber informiert,

- dass Sie mit einem KI-System sprechen,
- dass das Gespräch aufgezeichnet und in Text umgewandelt wird,
- zu welchen wesentlichen Zwecken dies geschieht und
- dass Sie der Aufzeichnung zustimmen oder sie ablehnen können.

Die Gesprächsaufzeichnung beginnt erst, nachdem Sie der Aufzeichnung ausdrücklich zugestimmt haben. Die Einwilligung wird zu Nachweiszwecken protokolliert.

Wenn Sie nicht einwilligen, wird das KI-Gespräch beendet. Ihnen wird ein alternativer Kontaktweg genannt. Sie können sich insbesondere telefonisch außerhalb des KI-gestützten Gesprächs oder per E-Mail an uns wenden. Die Ablehnung der Aufzeichnung hat keine nachteiligen Auswirkungen auf die Bearbeitung Ihres Anliegens über einen alternativen Kontaktweg.

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Der Widerruf berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung. Zur Erklärung des Widerrufs genügt eine Nachricht an die unter Ziffer 1 genannten Kontaktdaten.

4. Verarbeitete Daten

Je nach Inhalt und Verlauf des Anrufs können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- Ihre Rufnummer und sonstige Telefonie- beziehungsweise Verbindungsdaten,
- Datum, Uhrzeit, Dauer und Status des Anrufs,
- Ihr Name,
- Ihre Telefonnummer oder eine von Ihnen mitgeteilte Rückrufnummer,
- Ihre E-Mail-Adresse,
- Angaben zu einem von Ihnen vertretenen Unternehmen oder einer Organisation,
- die Audiodaten des Gesprächs einschließlich Ihrer Stimme,
- das aus dem Gespräch erzeugte Transkript,
- eine automatisiert erstellte Zusammenfassung des Gesprächs,
- erkannte Anliegen, Rückrufwünsche und Aufgaben,

- Informationen zu einem gewünschten oder vereinbarten Termin,
- Angaben zu einer Weiterleitung des Gesprächs sowie
- alle weiteren Informationen, die Sie während des Gesprächs freiwillig mitteilen.

Bei einer Terminbuchung können außerdem Datum, Uhrzeit, Dauer, Terminbezeichnung, Buchungsstatus und die für die Terminverwaltung erforderlichen Kontaktdaten verarbeitet werden.

5. Zwecke der Verarbeitung

Wir verarbeiten die Daten, um

- unsere telefonische Erreichbarkeit sicherzustellen,
- Sie transparent über den Einsatz des KI-Systems zu informieren,
- Ihre Einwilligung in die Gesprächsaufzeichnung einzuholen und nachzuweisen,
- Ihr Anliegen zu verstehen, zu dokumentieren und an die zuständige Stelle weiterzugeben,
- Rückrufe und weitere Bearbeitungsschritte vorzubereiten,
- Interessentenanfragen und mögliche Aufträge anzubahnen,
- Anliegen bestehender Kunden zu bearbeiten,
- Datenschutzanfragen, Beschwerden und Hinweise strukturiert entgegenzunehmen,
- Termine zu vereinbaren und in unserem Microsoft-Outlook-Kalender zu verwalten,
- den Anruf bei Bedarf an einen Menschen weiterzuleiten,
- Missbrauch und Angriffe auf die eingesetzten Systeme abzuwehren sowie
- die ordnungsgemäße Funktion des Telefonassistenten im konkreten Vorgang nachzuvollziehen.

Die Gesprächsinhalte werden von uns nicht für allgemeine Werbezwecke verwendet. Sie werden auch nicht allein aufgrund des Anrufs für den Versand eines Newsletters genutzt.

6. Rechtsgrundlagen

6.1 Gesprächsaufzeichnung, Transkription und KI-Zusammenfassung

Die Aufzeichnung des gesprochenen Wortes greift besonders intensiv in die Vertraulichkeit des Gesprächs ein. Deshalb zeichnen wir das Gespräch nur auf, wenn Sie zuvor ausdrücklich eingewilligt haben.

Rechtsgrundlage für die Aufzeichnung, die Verarbeitung Ihrer Stimme, die Transkription und die automatisierte Zusammenfassung ist **Art. 6 Abs. 1 Buchst. a DSGVO**. Die Einwilligung dient zugleich dazu, Ihr Einverständnis mit der Aufzeichnung des nicht öffentlich gesprochenen Wortes eindeutig festzuhalten.

Soweit die Einwilligung protokolliert und für den Nachweis ihrer Erteilung aufbewahrt wird, beruht die Verarbeitung auf **Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO** in Verbindung mit **Art. 7 Abs. 1 DSGVO** sowie ergänzend auf **Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO**. Unser berechtigtes Interesse besteht darin, die ordnungsgemäße Einholung der Einwilligung und die Rechtmäßigkeit der Aufzeichnung nachweisen zu können.

6.2 Bearbeitung vorvertraglicher Anfragen

Rufen Sie an, um sich über unsere Leistungen zu informieren, ein Angebot anzufordern oder einen Auftrag anzubahnen, verarbeiten wir die für die Bearbeitung erforderlichen Sach- und Kontaktdaten zur Durchführung vorvertraglicher

Maßnahmen auf Ihre Anfrage. Rechtsgrundlage ist **Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO**, wenn Sie selbst möglicher Vertragspartner werden sollen.

Handeln Sie für ein Unternehmen, eine Behörde, einen Verein oder eine andere Organisation, beruht die Verarbeitung regelmäßig auf **Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO**. Unser berechtigtes Interesse besteht in der Bearbeitung geschäftlicher und fachlicher Anfragen sowie in der Vorbereitung einer möglichen Vertragsbeziehung mit der von Ihnen vertretenen Organisation.

6.3 Bearbeitung von Anliegen bestehender Kunden

Erfolgt der Anruf zur Durchführung eines bestehenden Vertrags mit Ihnen, ist **Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO** die Rechtsgrundlage für die weitere Bearbeitung des Anliegens. Handeln Sie als Ansprechpartner eines Kundenunternehmens oder einer anderen Organisation, beruht die Verarbeitung auf **Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO**. Unser berechtigtes Interesse besteht in der ordnungsgemäßen Durchführung und Organisation der Geschäftsbeziehung.

6.4 Allgemeine Anfragen, Rückrufwünsche, Support und Beschwerden

Bei allgemeinen Kontakt-, Rückruf- oder Supportanfragen sowie Beschwerden, die keinen unmittelbaren Vertragsbezug haben, beruht die weitere Bearbeitung auf **Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO**. Unsere berechtigten Interessen bestehen in unserer Erreichbarkeit, der effizienten Bearbeitung eingehender Anliegen, der Qualitätssicherung unserer Leistungen und der sachgerechten Behandlung von Beschwerden.

6.5 Datenschutzrechtliche Betroffenenanfragen und Datenschutzverletzungen

Rufen Sie uns an, um ein Recht nach der DSGVO auszuüben, verarbeiten wir Ihre Angaben zur Erfüllung unserer gesetzlichen Pflichten aus **Art. 12 bis 22 DSGVO**. Rechtsgrundlage ist **Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO**.

Bei Hinweisen auf eine mögliche Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten erfolgt die Verarbeitung, soweit einschlägig, ebenfalls zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten, insbesondere nach **Art. 33 und 34 DSGVO**, auf Grundlage von **Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO**. Ergänzend kann **Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO** einschlägig sein. Unser berechtigtes Interesse besteht dann in der Aufklärung und Begrenzung eines Sicherheitsvorfalls sowie in der Verteidigung gegen unberechtigte Ansprüche.

6.6 Terminvereinbarung und Kalenderverwaltung

Die Verarbeitung zur Terminvereinbarung beruht auf **Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO**, wenn der Termin einer von Ihnen gewünschten vorvertraglichen Maßnahme oder einem Vertrag mit Ihnen dient.

Handeln Sie für ein Unternehmen oder eine andere Organisation, beruht die Terminverwaltung auf **Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO**. Unser berechtigtes Interesse

besteht in der effizienten Organisation von Terminen und der Vermeidung von Doppelbuchungen.

6.7 Technischer Betrieb und Sicherheit

Technisch erforderliche Telefonie-, Verbindungs- und Protokolldaten werden auf Grundlage von **Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO** verarbeitet. Unsere berechtigten Interessen bestehen im sicheren und zuverlässigen Betrieb des Telefonassistenten, in der Fehleranalyse sowie in der Abwehr von Missbrauch, Spam und Angriffen.

6.8 Gesetzliche Pflichten und Rechtsansprüche

Soweit einzelne Daten aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungs- oder Nachweispflichten gespeichert werden müssen, beruht die Verarbeitung auf **Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO** in Verbindung mit der jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschrift.

Soweit Daten zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich sind, beruht die Verarbeitung auf **Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO**. Unser berechtigtes Interesse besteht in einer geordneten Rechtsverfolgung und Rechtsverteidigung.

7. Besondere Kategorien personenbezogener Daten und Daten Dritter

Bei datenschutzrechtlichen Beschwerden, Hinweisen auf Datenschutzverletzungen oder Anliegen aus Kundenmandaten kann es vorkommen, dass Sie Angaben über Beschäftigte, Mieter, Kunden oder andere Personen nennen. Bitte teilen Sie nur solche personenbezogenen Daten mit, die für die Bearbeitung des konkreten Anliegens erforderlich sind.

Bitte nennen Sie dem KI-Telefonassistenten insbesondere keine

- Gesundheitsdaten,
- Angaben zur ethnischen Herkunft,
- politischen Meinungen,
- religiösen oder weltanschaulichen Überzeugungen,
- Angaben zur Gewerkschaftszugehörigkeit,
- genetischen oder biometrischen Daten zur eindeutigen Identifizierung,
- Angaben zum Sexualleben oder zur sexuellen Orientierung,
- Angaben zu strafrechtlichen Verurteilungen oder Straftaten,
- Passwörter, Zugangsdaten oder privaten Schlüssel sowie
- umfangreichen Datensätze unbeteiligter Dritter,

sofern deren Mitteilung nicht zwingend erforderlich und rechtlich zulässig ist.

Erhalten wir unaufgefordert besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne von **Art. 9 Abs. 1 DSGVO**, prüfen wir, ob deren Verarbeitung erforderlich und rechtlich zulässig ist. Soweit keine Ausnahme nach **Art. 9 Abs. 2 DSGVO** eingreift, werden die betreffenden Angaben nicht weiterverarbeitet und grundsätzlich gelöscht. Soweit die Verarbeitung zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist, kann sie auf **Art. 9 Abs. 2 Buchst. f DSGVO** beruhen.

Für besonders vertrauliche Sachverhalte empfehlen wir, zunächst nur Ihre Kontaktdaten und einen allgemeinen Rückrufwunsch zu nennen. Einzelheiten können anschließend über einen geeigneten Kommunikationsweg mitgeteilt werden.

8. Einsatz der fonio GmbH

Für die technische Bereitstellung und den Betrieb des KI-Telefonassistenten setzen wir folgenden Dienstleister ein:

fonio GmbH

Neustiftgasse 73–75/3/7

1070 Wien

Österreich

E-Mail: info@fonio.ai

Datenschutzinformationen: <https://www.fonio.ai/de/datenschutzerklärung>

Fonio verarbeitet die im Rahmen unserer Nutzung anfallenden Gesprächs-, Kontakt- und Inhaltsdaten grundsätzlich als unser Auftragsverarbeiter nach **Art. 28 DSGVO** und nach unseren Weisungen. Grundlage hierfür ist eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Fonio stellt eine solche Vereinbarung unter <https://www.fonio.ai/de/avv> bereit.

Nach den öffentlich zugänglichen Produktinformationen betreibt Fonio seine Kerninfrastruktur auf Servern der Hetzner Online GmbH in Nürnberg. Für Sprachverarbeitung, Spracherzeugung, Telefonie, KI-Sprachmodelle, Überwachung und den technischen Betrieb kann Fonio weitere Dienstleister einsetzen.

Nach den von Fonio veröffentlichten Datenschutzinformationen kommen im Zusammenhang mit dem KI-Telefonie-Assistenten unter anderem folgende Anbieter in Betracht:

- **Hetzner Online GmbH**, Deutschland, für Hosting und Infrastruktur,
- **Microsoft Ireland Operations Limited**, Irland, insbesondere für über Microsoft Azure bereitgestellte KI-Dienste,
- **Twilio Ireland Limited**, Irland, für Telefonie- und Kommunikationsdienste,
- **LiveKit Inc.**, USA, für Echtzeit-Kommunikationsinfrastruktur,
- **ElevenLabs Inc.**, USA, für Sprachverarbeitung beziehungsweise Spracherzeugung,
- **Deepgram, Inc.**, USA, für Sprachverarbeitung,
- **OpenAI, L.L.C.**, USA, für KI-Sprachmodelle,
- **New Relic, Inc.**, USA, für technische Überwachung und Fehleranalyse sowie
- **PostHog Inc.**, USA, für Produkt- und Nutzungsanalyse.

Welche Unterauftragnehmer im konkreten Produktivbetrieb tatsächlich eingesetzt werden, richtet sich nach der aktuellen Fonio-Konfiguration und der jeweils geltenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Die vorstehende Aufzählung beschreibt daher die nach den veröffentlichten Unterlagen möglichen Empfänger. Sie ist keine Aussage, dass sämtliche Anbieter bei jedem einzelnen Anruf Daten erhalten.

9. Verarbeitung durch KI-Modelle

Das Gespräch wird automatisiert analysiert, damit der Telefonassistent Sprache erkennen, den Gesprächskontext erfassen und eine passende Antwort erzeugen kann. Hierzu werden Audiodaten beziehungsweise daraus abgeleitete Textinformationen an die für die jeweilige Verarbeitung eingesetzten Modelle und technischen Dienste übermittelt.

Fonio gibt an, die zentrale KI-Verarbeitung insbesondere über Microsoft-Azure-Infrastruktur in Europa bereitzustellen. Gleichwohl können je nach eingesetztem Unterauftragnehmer konzerninterne Zugriffe oder sonstige Verarbeitungen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums nicht in jedem Fall vollständig ausgeschlossen werden. Nähere Informationen zu Drittlandübermittlungen enthält Ziffer 12.

Eine Nutzung Ihrer Gesprächsinhalte durch uns zum Training eines eigenen KI-Modells findet nicht statt. Ob und in welchem Umfang die eingesetzten Dienstleister Daten zur Verbesserung ihrer Dienste verwenden dürfen, richtet sich nach der mit Fonio geschlossenen Auftragsverarbeitungsvereinbarung und den dort festgelegten Weisungen. Wir setzen voraus, dass Kundendaten nicht für ein allgemeines Training fremder KI-Modelle verwendet werden. Dieser Punkt ist im Rahmen der regelmäßigen Auftragsverarbeiterkontrolle zu überprüfen.

10. Gesprächsweiterleitung an einen Menschen

Wenn das Anliegen nicht abschließend durch den Telefonassistenten bearbeitet werden kann oder Sie eine persönliche Weiterleitung wünschen, kann der Anruf an uns weitergeleitet werden. In diesem Fall erhalten wir die für die Weiterleitung erforderlichen Verbindungsdaten. Je nach Konfiguration können uns außerdem die bis dahin erfassten Angaben, das Transkript oder eine Zusammenfassung zur Verfügung stehen, damit Sie Ihr Anliegen nicht vollständig wiederholen müssen. Die Rechtsgrundlage richtet sich nach dem Zweck Ihres Anrufs und ergibt sich aus Ziffer 6. Die zuvor erteilte Einwilligung in die Aufzeichnung gilt nur in dem zu Beginn des Gesprächs erläuterten Umfang. Soll auch der mit einem Menschen geführte Gesprächsteil aufgezeichnet werden, muss dies transparent angekündigt und von Ihrer Einwilligung gedeckt sein. Anderenfalls ist die Aufzeichnung vor der Weiterleitung zu beenden.

11. Terminvereinbarung über Microsoft Outlook / Microsoft 365

Der Telefonassistent kann freie Termine in unserem Microsoft-Outlook-Kalender prüfen und mit Ihnen einen Termin vereinbaren. Hierbei können insbesondere folgende Daten an Microsoft 365 übermittelt oder dort verarbeitet werden:

- Datum, Uhrzeit und Dauer des Termins,
- Terminbezeichnung und Buchungsstatus,
- Ihr Name,
- Ihre E-Mail-Adresse,
- Ihre Telefonnummer sowie

- weitere Angaben, soweit diese nach unserer Konfiguration für den Kalendereintrag erforderlich sind.

Anbieter der von uns genutzten Microsoft-Unternehmensdienste ist regelmäßig:

Microsoft Ireland Operations Limited

One Microsoft Place
South County Business Park
Leopardstown
Dublin 18
Irland

Weitere Informationen: <https://www.microsoft.com/de-de/privacy/privacystatement>

Die Rechtsgrundlage ergibt sich aus Ziffer 6.6. Microsoft kann zur Bereitstellung der Dienste weitere Unternehmen und Unterauftragnehmer einsetzen. Eine Verarbeitung oder ein Zugriff aus Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums kann nicht vollständig ausgeschlossen werden. Die hierfür vorgesehenen Garantien werden unter Ziffer 12 erläutert.

12. Empfänger und Übermittlungen in Drittländer

Innerhalb unseres Unternehmens erhält grundsätzlich nur der Verantwortliche Zugriff auf die aus dem Anruf hervorgehenden Daten, soweit dies für die Bearbeitung des Anliegens erforderlich ist.

Darüber hinaus können insbesondere folgende Empfänger oder Empfängergruppen Daten erhalten:

- fonio GmbH als Anbieter und grundsätzlich als Auftragsverarbeiter des KI-Telefonassistenten,
- die von Fonio eingesetzten Unterauftragnehmer für Hosting, Telefonie, Echtzeitkommunikation, Spracherkennung, Spracherzeugung, KI-Sprachmodelle, Sicherheit und technische Überwachung,
- Microsoft Ireland Operations Limited und deren Unterauftragnehmer bei Terminbuchungen und Kalenderverwaltung,
- Telefonnetz- und Telekommunikationsanbieter, die für die Herstellung und Weiterleitung der Verbindung erforderlich sind,
- IT- und Kommunikationsdienstleister, soweit deren Einsatz für den sicheren Betrieb unserer Systeme erforderlich ist, sowie
- Behörden, Gerichte, Rechtsberater oder sonstige Stellen, wenn eine gesetzliche Verpflichtung zur Offenlegung besteht oder dies zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.

Fonio gibt für seine Kerninfrastruktur einen Serverstandort in Nürnberg an. Die veröffentlichten Datenschutzinformationen nennen jedoch auch Anbieter mit Sitz in den Vereinigten Staaten. Deshalb können Übermittlungen in die USA oder Zugriffe aus den USA nicht pauschal ausgeschlossen werden.

Soweit personenbezogene Daten in ein Land außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermittelt werden, erfolgt die Absicherung – abhängig vom Empfänger und den konkreten Voraussetzungen – insbesondere

- auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission nach **Art. 45 DSGVO**, einschließlich des EU-US Data Privacy Framework bei wirksam zertifizierten US-Empfängern,

- auf Grundlage der Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission nach **Art. 46 Abs. 2 Buchst. c DSGVO** und
- gegebenenfalls durch ergänzende technische und organisatorische Schutzmaßnahmen.

Eine Kopie der wesentlichen Garantien oder weitere Informationen hierzu können Sie über die unter Ziffer 1 genannten Kontaktdaten anfordern.

13. Speicherdauer und Löschung

Wir speichern personenbezogene Daten nur so lange, wie dies für den jeweiligen Zweck erforderlich ist.

13.1 Audioaufnahme

Die Audioaufnahme des Gesprächs wird bei Fonio grundsätzlich spätestens **14 Tage nach dem Anruf** gelöscht. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn dies im Einzelfall aufgrund einer gesetzlichen Pflicht erforderlich ist oder die Aufnahme zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung konkreter Rechtsansprüche benötigt wird und die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür vorliegen.

13.2 Transkript und KI-Zusammenfassung bei Fonio

Das Transkript und die automatisiert erstellte Zusammenfassung werden bei Fonio grundsätzlich spätestens **14 Tage nach dem Anruf** gelöscht. Soweit die Informationen zuvor in unsere eigenen Systeme übernommen wurden, richtet sich die weitere Speicherung dort nach den folgenden Abschnitten.

13.3 Anfrage führt nicht zu einem Auftrag

Kommt nach einer Interessenten- oder Kontaktanfrage kein Auftrag zustande, löschen wir die in unseren eigenen Systemen gespeicherten Kontaktdaten, Gesprächsberichte, Transkripte und Zusammenfassungen grundsätzlich **sechs Monate nach der abschließenden Bearbeitung der Anfrage**.

Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn sie zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung konkreter Rechtsansprüche erforderlich ist.

13.4 Anfrage oder Anruf betrifft einen bestehenden beziehungsweise später zustande kommenden Auftrag

Bezieht sich der Anruf auf einen bestehenden Auftrag oder kommt infolge der Anfrage ein Auftrag zustande, übernehmen wir nur die für die Vertragsdurchführung und Dokumentation erforderlichen Informationen in die betreffende Kunden- oder Vorgangsakte. Für diese Daten gelten anschließend die gesetzlichen, vertraglichen und zweckbezogenen Aufbewahrungsfristen der jeweiligen Akte.

Nach Wegfall des Zwecks und Ablauf einschlägiger Aufbewahrungs- und Verjährungsfristen werden die Daten gelöscht oder, soweit eine Löschung noch nicht zulässig ist, für andere Zwecke gesperrt.

13.5 Betroffenenanfragen, Beschwerden und Datenschutzverletzungen

Daten im Zusammenhang mit datenschutzrechtlichen Betroffenenanfragen, Beschwerden oder Hinweisen auf Datenschutzverletzungen werden so lange gespeichert, wie dies zur Bearbeitung, zur Erfüllung gesetzlicher Rechenschafts- und Nachweispflichten sowie zur Rechtsverteidigung erforderlich ist. Maßgeblich sind insbesondere Art, Umfang und Abschluss des Vorgangs sowie einschlägige Verjährungs- und Aufbewahrungsfristen.

Nicht erforderliche Audioaufnahmen verbleiben auch in diesen Fällen nicht allein wegen des zugrunde liegenden Vorgangs über die in Ziffer 13.1 genannte Regelfrist hinaus gespeichert.

13.6 Einwilligungsnachweis und technische Protokolldaten

Der Nachweis Ihrer Einwilligung kann über die Löschung der Audioaufnahme hinaus gespeichert werden, soweit dies zur Erfüllung der Nachweispflicht nach **Art. 7 Abs. 1 DSGVO** und zur Rechtsverteidigung erforderlich ist. Der Nachweis wird spätestens gelöscht, wenn er hierfür nicht mehr benötigt wird und keine gesetzlichen Pflichten entgegenstehen.

Technische Telefonie- und Sicherheitsprotokolle werden nach den im Vertrag mit Fonio festgelegten Fristen gelöscht. Soweit konkrete Protokolldaten zur Aufklärung eines Sicherheitsvorfalls oder zur Rechtsverfolgung benötigt werden, können sie bis zum Abschluss des betreffenden Vorgangs gesondert aufbewahrt werden.

14. Bereitstellung der Daten und alternative Kontaktwege

Die Nutzung des KI-Telefonassistenten ist freiwillig. Es besteht keine gesetzliche Pflicht, Ihr Anliegen über diesen Dienst zu übermitteln.

Damit der Telefonassistent Ihr Anliegen bearbeiten, einen Rückruf vorbereiten oder einen Termin vereinbaren kann, benötigt er regelmäßig Ihren Namen, eine erreichbare Telefonnummer oder E-Mail-Adresse sowie eine kurze Beschreibung Ihres Anliegens. Ohne diese Angaben kann die gewünschte Bearbeitung möglicherweise nicht erfolgen.

Sie müssen nicht in die Gesprächsaufzeichnung einwilligen. Wenn Sie die Einwilligung nicht erteilen, wird das KI-gestützte Gespräch beendet und Ihnen wird ein alternativer Kontaktweg genannt. Sie können uns insbesondere unter den in Ziffer 1 genannten Kontaktdaten erreichen.

15. Automatisierte Verarbeitung und keine automatisierte Entscheidung im Einzelfall

Der Telefonassistent verarbeitet Gesprächsinhalte automatisiert. Er erkennt Sprache, ordnet Angaben dem Gesprächskontext zu, erzeugt Antworten, erstellt Transkripte und Zusammenfassungen und kann nach festgelegten Regeln Termine anbieten oder einen Anruf weiterleiten.

Dabei findet keine ausschließlich automatisierte Entscheidung statt, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet oder Sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt, **Art. 22 Abs. 1 DSGVO**. Verbindliche rechtliche, vertragliche oder fachliche Entscheidungen werden von uns geprüft und getroffen.
Ein Profiling für Werbezwecke findet nicht statt.

16. Ihre Datenschutzrechte

Unter den gesetzlichen Voraussetzungen haben Sie folgende Rechte:

- **Auskunft** über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten nach Art. 15 DSGVO,
- **Berichtigung** unrichtiger oder Vervollständigung unvollständiger Daten nach Art. 16 DSGVO,
- **Löschung** personenbezogener Daten nach Art. 17 DSGVO,
- **Einschränkung der Verarbeitung** nach Art. 18 DSGVO,
- **Datenübertragbarkeit** nach Art. 20 DSGVO, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen,
- **Widerspruch** gegen Verarbeitungen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchst. e oder f DSGVO nach Art. 21 DSGVO sowie
- **Widerruf einer Einwilligung** mit Wirkung für die Zukunft nach Art. 7 Abs. 3 DSGVO.

Der Widerruf einer Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, die bis zum Widerruf auf Grundlage der Einwilligung erfolgt ist.

Zur Ausübung Ihrer Rechte genügt eine Nachricht an die unter Ziffer 1 genannten Kontaktdaten.

Besonderer Hinweis zum Widerspruchsrecht

Soweit wir Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO verarbeiten, haben Sie nach Art. 21 Abs. 1 DSGVO das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit Widerspruch gegen diese Verarbeitung einzulegen.

Wir verarbeiten die betreffenden Daten anschließend nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

17. Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde

Sie haben nach **Art. 77 DSGVO** das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren. Sie können sich insbesondere an die Aufsichtsbehörde Ihres gewöhnlichen Aufenthaltsorts, Ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes wenden.

Für unser Unternehmen ist grundsätzlich folgende Aufsichtsbehörde zuständig:

Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht (BayLDA)

Promenade 18
91522 Ansbach
Deutschland

Telefon: +49 981 53-1300

E-Mail: poststelle@lda.bayern.de

Internet: <https://www.lda.bayern.de/>

18. Datensicherheit

Wir und die eingesetzten Dienstleister treffen technische und organisatorische Maßnahmen, die dem jeweiligen Risiko angemessen sind, um personenbezogene Daten insbesondere vor Verlust, Manipulation und unbefugtem Zugriff zu schützen. Bitte beachten Sie dennoch, dass Telefon- und Internetkommunikation nie vollständig risikofrei sind. Nennen Sie dem Telefonassistenten keine Passwörter oder Zugangsdaten und nur solche vertraulichen Informationen, die für die Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich sind.

19. Änderungen dieser Datenschutzhinweise

Wir passen diese Datenschutzhinweise an, wenn sich die Konfiguration des Telefonassistenten, die eingesetzten Dienste, die Unterauftragnehmer, die Speicherfristen oder die Rechtslage ändern. Es gilt die zum Zeitpunkt Ihres Anrufs veröffentlichte Fassung.

Quellen und weiterführende Hinweise

- Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung), insbesondere Art. 5–7, 9, 12–22, 28, 32, 33, 34, 44–49 und 77: [EUR-Lex – Verordnung \(EU\) 2016/679](#).
- Verordnung (EU) 2024/1689 über künstliche Intelligenz (KI-Verordnung), insbesondere die Transparenzpflichten für bestimmte KI-Systeme nach Art. 50: [EUR-Lex – Verordnung \(EU\) 2024/1689](#).
- Strafgesetzbuch, insbesondere § 201 StGB zum Schutz der Vertraulichkeit des nicht öffentlich gesprochenen Wortes.
- fonio GmbH, Datenschutzerklärung: <https://www.fonio.ai/de/datenschutzerklärung>.
- fonio GmbH, Auftragsverarbeitungsvereinbarung: <https://www.fonio.ai/de/avv>.
- fonio GmbH, Kontakt- und Unternehmensangaben: <https://www.fonio.ai/de/kontakt>.
- Microsoft, Microsoft-Datenschutzbestimmungen, zuletzt aktualisiert im Juni 2026: <https://www.microsoft.com/de-de/privacy/privacystatement>.
- Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht, Kontaktdaten: <https://www.lda.bayern.de/de/kontakt.html>.