hellohousing

Datenschutzerklärung "hellohousing WebApp"

Version vom 15.09.2026

1. Allgemeines zur Datenverarbeitung

1.1 Umfang und Adressaten dieser Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzerklärung informiert über die **Verarbeitung personenbezogener Daten von Nutzern der hellohousing WebApp** (app.hellohousing.de) bei der Nutzung der Funktionen der WebApp.

Nutzer der WebApp sind Vermieter, Hausverwaltungen sowie deren Mitarbeitende oder sonstige von Ihnen berechtigte oder beauftragte Personen.

Soweit über die WebApp oder das angebundene Mieterportal personenbezogene Daten Dritter, insbesondere von Mietern, verarbeitet werden, erfolgt diese Verarbeitung grundsätzlich im **Auftrag des Nutzers bzw. Vertragspartners**. Einzelheiten hierzu regelt der separate Vertrag zur Auftragsverarbeitung, der bei Registrierung als Nutzer mit der Hello Housing GmbH abgeschlossen wird.

Personenbezogene Daten der Nutzer werden nur verarbeitet, soweit dies zur Bereitstellung und Nutzung der WebApp, zur Durchführung des Vertragsverhältnisses, zur Kommunikation oder andere nachfolgend beschriebene Zwecke erforderlich ist.

1.2 Verantwortlicher

Verantwortlicher für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist:

Hello Housing GmbH

beyond Quartier

Heidestr. 34

10557 Berlin

Telefon: 030 814 519 880

E-Mail: info@hellohousing.de

1.3 Kategorien personenbezogener Daten

Im Zusammenhang mit der Nutzung der WebApp können insbesondere folgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet werden:

- Stamm- und Kontaktdaten, z.B. Name, Anschrift und E-Mail-Adresse
- Benutzer- und Vertragsdaten
- Zahlungs- und Transaktionsdaten
- Bank- und Kontoinformationen, soweit entsprechende Funktionen genutzt werden

- Kommunikationsdaten und Inhalte von Nachrichten
- technische Zugriffs-, Geräte- und Nutzungsdaten

Welche Daten konkret verarbeitet werden, hängt von den jeweils genutzten Funktionen der WebApp ab. Einzelheiten werden in den Verarbeitungszwecken in Abschnitt 2 dieses Dokumentes beschrieben.

1.4 Rechtsgrundlagen

Soweit für die Verarbeitung personenbezogener Daten eine Einwilligung eingeholt wird, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Ist die Verarbeitung zur Erfüllung eines Vertrags oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich, erfolgt sie auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Ist die Verarbeitung zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich, erfolgt sie auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

Ist die Verarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen der Hello Housing GmbH oder eines Dritten erforderlich und überwiegen die Interessen, Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person nicht, erfolgt sie auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

1.5 Speicherdauer und Löschung

Personenbezogene Daten werden gelöscht, sobald der Zweck ihrer Verarbeitung entfällt und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder sonstigen Rechtsgrundlagen einer Löschung entgegenstehen.

Nach Löschung eines Nutzerkontos werden die mit dem Nutzerkonto verbundenen personenbezogenen Daten des Nutzers sowie die über die WebApp verarbeiteten personenbezogenen Daten Dritter innerhalb von 90 Tagen gelöscht. Auf Verlangen kann die Löschung auch vor Ablauf dieser Frist erfolgen.

Bei der Löschung eines Nutzerkontos werden personenbezogene Daten auch bei eingesetzten externen Dienstleistern gelöscht, soweit dies technisch und vertraglich möglich ist.

Die Löschung einzelner personenbezogener Daten ist möglich, soweit diese für die weitere Bereitstellung des Benutzerkontos und der genutzten Funktionen nicht erforderlich sind. Betrifft ein Löschverlangen Daten, die für die Bereitstellung oder Verwaltung des Nutzerkontos erforderlich sind, kann die Löschung dieser Daten die Beendigung des Vertragsverhältnisses und die Löschung des Benutzerkontos erforderlich machen.

Soweit gesetzliche Aufbewahrungspflichten oder andere rechtliche Gründe einer Löschung entgegenstehen, werden die betreffenden Daten für die Dauer der jeweiligen Verpflichtung weiter gespeichert und nicht für andere Zwecke verarbeitet.

2. Verarbeitung personenbezogener Daten bei Nutzung der WebApp

2.1 Bereitstellung, Hosting und Betrieb der WebApp

Für die Bereitstellung, das Hosting und den Betrieb der WebApp wird der Cloud-Dienst **Microsoft Azure** der **Microsoft Ireland Operations Limited, 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irland** genutzt. Die genutzten Serverstandorte befinden sich in Deutschland.

Auf der Cloud-Infrastruktur werden die für den Betrieb der WebApp erforderlichen Daten gespeichert und verarbeitet. Dies umfasst insbesondere Daten in Datenbanken sowie im Dokumentenspeicher. Hierzu können sowohl personenbezogene Daten der Nutzer der WebApp als auch personenbezogene Daten Dritter, insbesondere von Mietern, gehören.

Darüber hinaus können beim Zugriff auf die WebApp technisch erforderliche Zugriffs- und Protokolldaten verarbeitet werden, die insbesondere der Bereitstellung, Sicherheit, Fehleranalyse und technischen Überwachung der WebApp dienen.

Die Verarbeitung dient der Bereitstellung, Speicherung und Verarbeitung der über die WebApp verwalteten Daten, der Bereitstellung der Funktionen der WebApp, sowie der Gewährleistung von Funktionsfähigkeit, Verfügbarkeit und Sicherheit der WebApp.

Soweit hierbei personenbezogene Daten Dritter verarbeitet werden, erfolgt dies entsprechend der in Abschnitt 1.1 beschriebenen Auftragsverarbeitung.

2.2 Registrierung und Benutzerkonto

Für die Nutzung der WebApp ist die Einrichtung eines Benutzerkontos erforderlich.

Hierfür werden insbesondere Stamm- und Kontaktdaten sowie Informationen zur Verwaltung des Benutzerkontos und der Zugriffsberechtigungen verarbeitet.

Die Verarbeitung erfolgt zur Einrichtung und Verwaltung des Benutzerkontos, zur Authentifizierung sowie zur Bereitstellung des persönlichen Zugangs zur WebApp.

2.3 Vertrags- und Zahlungsabwicklung

Zur Abwicklung von Zahlungen im Zusammenhang mit der Nutzung von hellohousing wird der Zahlungsdienstleister **Mollie B.V., Keizersgracht 126, 1015 CW Amsterdam, Niederlande**, eingesetzt.

Im Rahmen der Zahlungsabwicklung können insbesondere Kontakt-, Zahlungs- und Transaktionsdaten verarbeitet und an Mollie übermittelt werden.

Die Verarbeitung erfolgt zur Durchführung des Vertragsverhältnisses und zur Abwicklung der vereinbarten Zahlungen wie z.B. fälliger Abonnement-Gebühren und Gebühren für die Nutzung in Anspruch genommener Zusatzservices.

2.4 Einbindung von Kontoinformationen

Zur Einbindung von Bankkonten und zur automatisierten Verarbeitung von Kontoinformationen wird der Kontoinformationsdienst **finAPI GmbH, Adams-Lehmann-Str. 44, 80797 München, Deutschland**, eingesetzt.

Die Kontoeinbindung ermöglicht insbesondere die Übernahme von Kontotransaktionen zur Verbuchung von Ausgaben und Mieteinnahmen in hellohousing.

Dabei können insbesondere Informationen zu eingebundenen Bankkonten, Kontotransaktionen sowie zugehörige Buchungsinformationen verarbeitet werden.

Die Verarbeitung erfolgt nur bei aktiver Nutzung der entsprechenden Funktion.

2.5 Kundenkommunikation, Support und Nutzeransprache

Für Kundenkommunikation, Support und die Kommunikation mit Nutzern innerhalb der WebApp wird die Kundenkommunikations- und Support-Lösung **Intercom** der **Intercom, Inc., 55 2nd Street, 4th Floor, San Francisco, CA 94105, USA**, eingesetzt.

Über Intercom werden insbesondere Supportanfragen bearbeitet sowie Systembenachrichtigungen und Hinweise direkt innerhalb der WebApp bereitgestellt. Darüber hinaus wird Intercom für E-Mail-Kommunikation im Rahmen des Nutzungszyklus der WebApp verwendet (z.B. zur Unterstützung erster Schritte in der WebApp).

Dabei können insbesondere Name, E-Mail-Adresse, Informationen zum Benutzerkonto und Nutzungsstatus, Inhalte der Kommunikation, Kommunikationsverlauf sowie technische Geräte- und Nutzungsinformationen verarbeitet werden.

Soweit die Kommunikation unmittelbar zur Bereitstellung und Nutzung der WebApp oder zur Durchführung vorvertraglicher bzw. vertraglicher Maßnahmen erforderlich ist, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Darüberhinausgehende Kommunikation erfolgt auf Grundlage einer Einwilligung oder, soweit zulässig, auf Grundlage berechtigter Interessen der Hello Housing GmbH.

Der Erhalt von nicht erforderlichen E-Mail-Nachrichten über Intercom kann jederzeit über den in der jeweiligen Nachricht enthaltenen Abmeldelink beendet werden.

Intercom wird mit Datenhosting in den USA genutzt.

2.6. Werbung und Affiliate-Marketing

hellohousing nutzt verschiedene Werbe- und Affiliate-Plattformen, um hellohousing interessierten Nutzern bekannt zu machen. Hierfür werden insbesondere die Dienste von Google Ads, Microsoft Advertising, Meta Ads, AWIN und OpenAI Ads eingesetzt.

Um die Wirksamkeit der Anzeigen und Attributierung von Affiliate Partner zu gewährleisten, können durch die Dienste Informationen zu eingeblendeten oder angeklickten Werbeanzeigen, verweisenden Partner, Seitenaufrufen, Interaktionen (z.B. Registrierungen) sowie technische Geräte- und Browserinformationen und pseudonyme Kennungen verarbeitet werden.

Bei einzelnen Diensten kann eine Verarbeitung personenbezogener Daten auch außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, insbesondere in den USA, erfolgen.

2.7 Analyse und Verbesserung der WebApp

Zur statistischen Analyse der Nutzung der WebApp wird der Webanalysedienst **Google Analytics 4** der **Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland**, eingesetzt.

Google Analytics ermöglicht die statistische Auswertung der Nutzung der WebApp und dient der Weiterentwicklung von Bedienbarkeit, Funktionen und Inhalten.

Dabei können insbesondere Informationen über aufgerufene Bereiche, Interaktionen, Nutzungsdauer, verwendete Geräte und Browser sowie der ungefähre Standort verarbeitet werden.

2.8 Versand von Briefen

Für den Versand von Briefen aus der WebApp wird die digitale Versandlösung **E-POSTBUSINESS API** der **Deutsche Post AG, Charles-de-Gaulle-Straße 20, 53113 Bonn, Deutschland**, eingesetzt.

Damit können über die WebApp erstellte Schreiben an Mieter oder andere externe Empfänger elektronisch an den Versanddienst übermittelt, dort verarbeitet und anschließend postalisch zugestellt werden.

Hierbei werden insbesondere Empfänger- und Adressdaten sowie die Inhalte der zu versendenden Schreiben verarbeitet.

Die Verarbeitung erfolgt zur Ausführung der über die WebApp veranlassten Versandaufträge.

2.9 Versand von E-Mails und Empfang automatisierter Daten

Für den technischen Versand und Empfang von E-Mails aus der WebApp heraus wird der E-Mail-Versanddienst **Twilio SendGrid** der **Twilio Ireland Limited, 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 R296, Irland**, eingesetzt.

SendGrid wird verwendet, um E-Mail-basierte Systembenachrichtigungen und Statusmitteilungen an die Nutzer der WebApp zu senden, sofern dies für die genutzte Funktion erforderlich ist.

SendGrid wir ebenfalls verwendet, um auf Veranlassung des Nutzers, Nachrichten an Mieter und andere externe Empfänger zu versenden.

SendGrid wird außerdem für den automatisierten, E-Mail-basierte Datenempfang in hellohousing eingesetzt. Hierzu gehören beispielsweise der automatisierte Rechnungsupload sowie die Bereitstellung automatisierter Zählerdaten.

Dabei werden E-Mail-Adressen, Kommunikationsinhalte, Dokumente sowie übermittelte Messdaten verarbeitet.

Eine Verarbeitung personenbezogener Daten kann auch außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, insbesondere in den USA, erfolgen.

2.10 Informationen zu Produktneuigkeiten (Newsletter)

Nutzer der WebApp können über Produktneuigkeiten, neue Funktionen, Webinare und weitere Angebote rund um die hellohousing WebApp informiert werden.

Für den technischen Versand wird der E-Mail-Versanddienst **Twilio SendGrid** der **Twilio Ireland Limited, Irland**, eingesetzt.

Die Zustimmung zum Erhalt der E-Mail-Informationen kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft über den Abmeldelink in der jeweiligen Nachricht widerrufen werden.

Zur statistischen Auswertung und Optimierung der E-Mail-Kommunikation werden aggregierte Informationen zu Öffnungen und Klicks erfasst.

2.11 hellohousing KI und KI-gestützte Funktionen

Zur Bereitstellung KI-gestützter Funktionen innerhalb der WebApp werden Services von **OpenAI Ireland Limited, Irland** genutzt.

Die KI-Funktionen umfassen insbesondere einen KI-basierten Chat bzw. Agenten (die sogenannte hellohousing KI), der Nutzer bei der Auswertung von Informationen, der Nutzung der WebApp und der Durchführung von Aufgaben unterstützen kann.

Im Rahmen der Nutzung können insbesondere Eingaben des Nutzers sowie die zur Bearbeitung einer Anfrage erforderlichen Informationen aus der WebApp an die OpenAI API übermittelt und dort verarbeitet werden. Je nach Anfrage können diese Informationen auch personenbezogene Daten des Nutzers oder personenbezogene Daten Dritter enthalten. Dabei werden ausschließlich Daten bereitgestellt, die für den jeweils vom Nutzer gewünschten Verarbeitungszweck erforderlich sind.

Der KI-Agent kann über technisch definierte Schnittstellen und Tools auf ausgewählte Funktionen der hellohousing WebApp zugreifen. Der Zugriff ist auf solche Daten und Funktionen beschränkt,

auf die der jeweilige Nutzer aufgrund seiner Berechtigungen auch über die Benutzeroberfläche der WebApp selbst zugreifen bzw. die er dort bearbeiten kann.

Der KI-Agent kann Informationen aus der WebApp abrufen und auswerten sowie Funktionen und Datenverarbeitungen innerhalb der WebApp ausführen. Solche Aktionen erfolgen ausschließlich im Rahmen der jeweiligen Nutzeranfrage und werden durch den Nutzer veranlasst.

Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich zur Bereitstellung der vom Nutzer aufgerufenen KI-Funktionen und zur Bearbeitung der jeweiligen Anfrage. Die verarbeitete Inhalte werden von OpenAI nicht zum Training der zugrunde liegenden Modelle verwendet.

Bei der Verarbeitung können Daten durch OpenAI außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums verarbeitet werden. Für entsprechende Datenübermittlungen werden von OpenAI datenschutzrechtliche Garantien eingesetzt.

3. Rechte der betroffenen Personen

3.1 Betroffenenrechte

Soweit personenbezogene Daten verarbeitet werden, stehen betroffenen Personen nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen insbesondere folgende Rechte zu:

- Recht auf Auskunft gemäß Art. 15 DSGVO
- Recht auf Berichtigung gemäß Art. 16 DSGVO
- Recht auf Löschung gemäß Art. 17 DSGVO
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gemäß Art. 18 DSGVO
- Recht auf Datenübertragbarkeit gemäß Art. 20 DSGVO
- Recht auf Widerspruch gemäß Art. 21 DSGVO

3.2 Widerruf von Einwilligungen

Soweit die Verarbeitung personenbezogener Daten auf einer Einwilligung beruht, kann diese jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung bleibt davon unberührt.

3.3 Widerspruchsrecht

Soweit personenbezogene Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO verarbeitet werden, besteht das Recht, aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation der betroffenen Person ergeben, Widerspruch gegen die Verarbeitung einzulegen.

Werden personenbezogene Daten zum Zwecke der Direktwerbung verarbeitet, kann dieser Verarbeitung jederzeit widersprochen werden.

3.4 Beschwerderecht

Betroffene Personen haben zudem das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren, wenn sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt.