



# Mitarbeiter Datenschutz vs. Call Center Steuerung

Ansätze. Rechtsfragen. Verantwortlichkeiten





Begriffsabgrenzungen	3
Mitarbeiterdatenschutz	4
Datenverarbeitung im Call Center	6
Möglichkeiten der Datenerhebung im Call Center	7
Was ist zu tun, wenn...?	11
Datenschutzaufsicht	13





**Datensicherheit** bezeichnet die Menge der Maßnahmen, welche die Funktionsfähigkeit von DV-Systemen gewährleisten sollen, insbesondere zum Schutz vor Verfälschung und Verlust sowie unberechtigtem Zugriff auf Daten.

Aufgabe des **Datenschutzes** ist der Schutz **personenbezogener** Daten vor Missbrauch bei ihrer Speicherung, Übermittlung, Veränderung und / oder Löschung (Datenverarbeitung).

Zu beachten: Die **Datenschutzaufsicht** selbst muss vom Kostengesetz ausgehen und **kann für Ihre Tätigkeit** - ausgehend von der Bedeutung der Angelegenheit – weitgehend **frei kalkulieren**.

„Fehlender Datenschutz ist die Ermutigung zu Missbrauch wirtschaftlicher Macht“  
(Auszug aus dem Abschlussbericht zur Bspitzelungsaffäre der Deutschen Telekom)





### Studio Franken

BR-online | Studio Franken | Aktuelles aus Franken | Spitzelfläre beim ADAC Nordbayern

**Spitzelfläre beim ADAC Nordbayern**  
Mitarbeiter der EDV-Abteilung unter Verdacht

Angestellte des ADAC Nordbayern sollen über Monate hinweg in der Zentrale in Nürnberg bespitzelt worden sein. Dies beschuldigt der Anwalt des ADAC dem Bayerischen Rundfunk. Verdächtig wird ein EDV-Mitarbeiter, der bereits wegen Untreueverdacht in U-Haft sitzt.

Stand: 18.03.2011



Dem ADAC "liegen Hinweise vor, aus denen sich ergibt, dass bereits Vorstandssitzungen des Vorstandes - also vor Amtsantritt des jetzigen Vorsitzenden Behler - in rechtswidriger Weise als Audiofile dokumentiert wurden", sagte ADAC-Anwalt Gero Himmelsbach dem Bayerischen Rundfunk. Dies werde in einem Strafverfahren zu klären sein.

**Service**  
 Programm  
 Multimedia  
 Newsletter  
 Empfang  
 Wir über uns  
 Kontakt

### WELT ONLINE

Das Portal der WirtschaftsWoche

**wiwo.de**

Home | Politik | Meinung | Wirtschaft | Geld | Sport | Wissen | Gesundheit | Panorama | KI

In den Nachrichten: Euro-Krise | Gläd Schall | Champions League | Bundesliga | Steink in Gd

Wirtschaft | Politik | Finanzen | Technik & Wirtschaft | Management & Erfolg | Erfolg & Meilen

Wirtschaft > Personal & HR | Wirtsch. in Telekom-SP-Verfahren

**Textildiscounter Kik schnüffelte Mitarbeiter**

Der Textildiscounter Kik soll die Vermögensverhältnisse seiner Mitarbeiter ausgeforscht haben, um sie los zu werden.



Die Telekom-Spitzelfläre hat Konsequenzen: Für den Angriff auf die Presse- und Informationsfreiheit wurde der Neuwahlprüfungs-Klass-Präsident jetzt zu dreizehni Jahren Haft verurteilt.

**Telekom-DSE**  
 Die Telekom-DSE (Deutsche Telekom AG) hat sich am 18. März 2011 mit dem Bundesgerichtshof (BGH) auseinandergesetzt. Der BGH hat die Telekom-DSE zu einer Geldstrafe von 100.000 Euro verurteilt. Die Telekom-DSE hat sich gegen diese Entscheidung gewandt.

**Abhör- / Spionagelektüre**  
 Paragrafen und Verurteilung - Prokurator & Gutachten

Deutschlands größter Textildiscounter Kik hat über mehrere Jahre systematisch die persönlichen Vermögensverhältnisse seiner vielen tausend Mitarbeiter ausgeforscht. Dies geschah nach Recherchen des ARD-Magazins „Panorama“ mit dem Ziel, sich von ihnen zu trennen, wenn sie in finanzielle Schwierigkeiten gerieten.

**ADAC Nordbayern:**  
 Ein Mitarbeiter wegen Untreueverdacht in U-Haft

WE1

**sueddeutsche.de**

Politik | Wirtschaft | Geld | Kultur | Sport | Leben

Home > Wirtschaft | Wirtsch. Datenkandal - Lidl feuert Deutschland-Chef

Handel | Datenkandal

**Lidl feuert Deutschland-Chef**

Von S. Liebich

Erst der Skandal, dann der Rauschmiss: Der Discounter Lidl trennt sich von Deutschland-Chef Mros - weil er systematisch Krankenkassen von Mitarbeitern anfertigen ließ.

Nur einen Tag nach Bekanntwerden einer neuen Datenschutzaffäre hat der Discounter Lidl personelle Konsequenzen gezogen. Der bisherige Deutschland-Chef Frank-Michael Mros muss gehen, teile das Unternehmen mit Hauptsitz in Neckarsulm am Montag mit.

**zalando**

**FOTOSTRECKEN HAMB**

Stragi Datenschützer in Rage: der Discounter Lidl. (D. Foto: Sp)

Für Lidl ist es der zweite Bespitzelungskandal innerhalb eines Jahres. Das Unternehmen, das seit Jahren für seinen harschen Umgang mit Mitarbeitern bekannt ist, soll vertrauliche Krankheitsdaten von Beschäftigten systematisch erfasst und ausgewertet haben, lautet der neue Vorwurf. Der auf Recherchen des Nachrichtenmagazins Der Spiegel zurückgeht. Im vergangenen Jahr war das

BR-online | Studio Franken | Aktuelles aus Franken | Spitzelfläre beim ADAC Nordbayern

**Spitzelfläre aus Franken**  
 Buchtipps  
 FrankenKult(ur)  
 Freizeit & Veranstaltungen  
 Kabarett & Comedy  
 Küchenzettel  
 Leserbilder  
 Mainfranken  
 Archiv

**Sendungen**  
 Frankenschau aktuell  
 Frankenschau  
 Mittags in Franken  
 Mittags in Mainfranken  
 regionalZeit  
 Franken  
 Tafel-Confé

**Alle Sendungen**

**Service**  
 Programm  
 Multimedia  
 Newsletter  
 Empfang  
 Wir über uns  
 Kontakt

BR-online | Studio Franken | Aktuelles aus Franken | Spitzelfläre beim ADAC Nordbayern

**Spitzelfläre beim ADAC Nordbayern**  
 Mitarbeiter der EDV-Abteilung unter Verdacht

Angestellte des ADAC Nordbayern sollen über Monate hinweg in der Zentrale in Nürnberg bespitzelt worden sein. Dies beschuldigt der Anwalt des ADAC dem Bayerischen Rundfunk. Verdächtig wird ein EDV-Mitarbeiter, der bereits wegen Untreueverdacht in U-Haft sitzt.

Stand: 18.03.2011

Dem ADAC "liegen Hinweise vor, aus denen sich ergibt, dass bereits Vorstandssitzungen des Vorstandes - also vor Amtsantritt des jetzigen Vorsitzenden Behler - in rechtswidriger Weise als Audiofile dokumentiert wurden", sagte ADAC-Anwalt Gero Himmelsbach dem Bayerischen Rundfunk. Dies werde in einem Strafverfahren zu klären sein.

**Service**  
 Programm  
 Multimedia  
 Newsletter  
 Empfang  
 Wir über uns  
 Kontakt

MORGEN POST

HAMBURG REGIONAL SPORT NEWS RATGEBER GIRLS SPIELE VID

Nachrichten | Polizei | Pops & Show | Politik | Kolumnen | Paulis Paten | Veranstaltungen

**POLITIK**

**4. Nacht des Wissens**

29. Oktober 2011  
 17 bis 24 Uhr in Hamburg  
 www.nachtdeswissens.de

**HAMBURGER ARBEITSGERICHT:**

**Einstweilige Verfügung gegen H&M**

Der Gesamtbetriebsrat von Hennes&Mauritz (H&M) hat eine einstweilige Verfügung gegen den Textilkonzern erlangt. Das Hamburger Arbeitsgericht entschied, dass das Unternehmen an allen Geräten seiner Telefonanlage in Deutschland eine bestimmte Funktion deaktivieren muss, wie Vizepräsidentin und Sprechern Birgit Volkhäner am Dienstag berichtete.

„Damit könnte man von Geräten außerhalb eines Raumes die Laufsprechfunktion aktivieren und auf Mitören schalten.“ Gegen die Entscheidung des Arbeitsgerichts kann das Unternehmen Beschwerde einlegen. H&M war für eine Stellungnahme zunächst nicht zu erreichen.

Die Gewerkschaft Verdi teilte in Berlin mit, bei den Telefonanlagen müssten

**sueddeutsche.de**

Politik | Wirtschaft | Geld | Kultur | Sport | Leben

Home > Wirtschaft | Wirtsch. Datenkandal - Lidl feuert Deutschland-Chef

Handel | Datenkandal

**Lidl feuert Deutschland-Chef**

Von S. Liebich

Erst der Skandal, dann der Rauschmiss: Der Discounter Lidl trennt sich von Deutschland-Chef Mros - weil er systematisch Krankenkassen von Mitarbeitern anfertigen ließ.

Nur einen Tag nach Bekanntwerden einer neuen Datenschutzaffäre hat der Discounter Lidl personelle Konsequenzen gezogen. Der bisherige Deutschland-Chef Frank-Michael Mros muss gehen, teile das Unternehmen mit Hauptsitz in Neckarsulm am Montag mit.

**zalando**

**FOTOSTRECKEN HAMB**

Stragi Datenschützer in Rage: der Discounter Lidl. (D. Foto: Sp)

Für Lidl ist es der zweite Bespitzelungskandal innerhalb eines Jahres. Das Unternehmen, das seit Jahren für seinen harschen Umgang mit Mitarbeitern bekannt ist, soll vertrauliche Krankheitsdaten von Beschäftigten systematisch erfasst und ausgewertet haben, lautet der neue Vorwurf. Der auf Recherchen des Nachrichtenmagazins Der Spiegel zurückgeht. Im vergangenen Jahr war das

BR-online | Studio Franken | Aktuelles aus Franken | Spitzelfläre beim ADAC Nordbayern

**Spitzelfläre aus Franken**  
 Buchtipps  
 FrankenKult(ur)  
 Freizeit & Veranstaltungen  
 Kabarett & Comedy  
 Küchenzettel  
 Leserbilder  
 Mainfranken  
 Archiv

**Sendungen**  
 Frankenschau aktuell  
 Frankenschau  
 Mittags in Franken  
 Mittags in Mainfranken  
 regionalZeit  
 Franken  
 Tafel-Confé

**Alle Sendungen**

**Service**  
 Programm  
 Multimedia  
 Newsletter  
 Empfang  
 Wir über uns  
 Kontakt

BR-online | Studio Franken | Aktuelles aus Franken | Spitzelfläre beim ADAC Nordbayern

**Spitzelfläre beim ADAC Nordbayern**  
 Mitarbeiter der EDV-Abteilung unter Verdacht

Angestellte des ADAC Nordbayern sollen über Monate hinweg in der Zentrale in Nürnberg bespitzelt worden sein. Dies beschuldigt der Anwalt des ADAC dem Bayerischen Rundfunk. Verdächtig wird ein EDV-Mitarbeiter, der bereits wegen Untreueverdacht in U-Haft sitzt.

Stand: 18.03.2011

Dem ADAC "liegen Hinweise vor, aus denen sich ergibt, dass bereits Vorstandssitzungen des Vorstandes - also vor Amtsantritt des jetzigen Vorsitzenden Behler - in rechtswidriger Weise als Audiofile dokumentiert wurden", sagte ADAC-Anwalt Gero Himmelsbach dem Bayerischen Rundfunk. Dies werde in einem Strafverfahren zu klären sein.

**Service**  
 Programm  
 Multimedia  
 Newsletter  
 Empfang  
 Wir über uns  
 Kontakt



**DATATREE**  
 YOUR COMPLIANCE PROVIDER

Die Lieferkette ist



## Wer trägt die strafrechtliche Verantwortung im Unternehmen?

BGH Urteil vom 17.07.2009 (Az 5 StR 394/08)

Verurteilung des Leiters der internen Revision wegen

**„Betrugs durch Unterlassen“**

Dieses Urteil hat auch wesentliche Bedeutung für das persönliche Haftungsrisiko des Compliance Officers, der Geschäftsführer und Vorstände.





## **Vorstände Geschäftsführer**



## **Sonstige explizit Verantwortliche**

sind dazu verpflichtet, geeignete Maßnahmen zu implementieren,  
zu überwachen und ständig zu aktualisieren, damit die Einhaltung aller gesetzlichen  
Vorschriften im Unternehmen gewährleistet ist.

## **Oberbegriff:**

Organisationsverschulden





## Mögliche Konsequenzen



### Ordnungsgeld / Strafrecht

- Für den Betrieb: Stilllegung der EDV
- Erschwernisse durch Prüfungen / Presse im Tagesgeschäft
- Bußgeld von € 50.000 bis € 250.000 (auch mehr möglich)
- Freiheitsstrafe bis zu 2 Jahren oder Geldstrafe
- § 43 GmbHG; § 91 AktienG (**persönliche Haftung**)



...das wird passieren

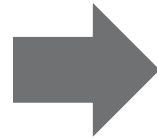


...das könnte passieren

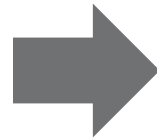




Überwachungsmöglichkeiten im Call Center, die das Datenschutzrecht der Mitarbeiter berühren:



## Auswertung von Systemdaten



## Monitoring

- Rufnummer des Agenten
- Angemeldete Agenten
- Beantwortete Anrufe
- Dauer Warteschleife
- Durchschnittliche Gesprächsdauer
- Gespräch auf "Halten"
- Durchschnittliche Nacharbeitszeit
- Zeit Gespräch + Nacharbeit
- Wartezeit trotz Idle
- Anzahl externer Gespräche
- Dauer externer Gespräche
- Anzahl Weiterverbindungen
- Anzahl Weiterverbindungen aus ACD
- Time not idle
- Zeit angemeldet







Datenschutzrechtliche Zulässigkeit automatisiert verarbeitet personenbezogener Daten von Mitarbeitern im Call Center:



### **1. Möglichkeit**

im Rahmen der  
Zweckbestimmung gemäß  
§ 28 (1) BDSG  
(z. B. des  
Arbeitsverhältnisses)



### **2. Möglichkeit**

individuelle Einwilligung  
gemäß § 4 a BDSG



### **3. Möglichkeit**

kollektivrechtliche  
Einwilligung  
(Betriebsvereinbarung)





## 1. Möglichkeit



### Im Rahmen der Zweckbestimmung

gemäß § 28 Abs. 1 Satz 1 und 2

Begründung, Durchführung und eines rechtsgeschäftlichen oder rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnisses  
Wahrung berechtigter Interessen der verantwortlichen Stelle (Abwägung der schutzwürdigen Interessen)

- z. B. Zu- und Abgangsdaten
- z. B. private Nutzung von Betriebsmitteln

Wenn Betriebsrat vorhanden: Es ist eine Betriebsvereinbarung erforderlich

Beispiele: Zeiterfassung, PKW-Nutzung



Nach der Probezeit:

Unbefugtes Aufzeichnen bzw. Mithören ist **immer strafbar** nach  
§ 201 (1) Nr. 1 und (2) StGB





## 2. Möglichkeit



### Individuelle Einwilligung

nach § 4 i. V. m. § 4a BDSG

Einwilligung (z. B. im Arbeitsvertrag) rechtfertigt jederzeit einen Eingriff in Persönlichkeitsrechte

- Datenschutzrechtlich keine Vollkontrolle zulässig
- Sonderproblem: Einwilligung des Gesprächspartners

Wenn Betriebsrat vorhanden: Es ist eine Betriebsvereinbarung erforderlich

Beispiele: Aufzeichnung, Auswertung und Speicherung



Einwilligung nur zulässig, wenn diese freiwillig im Sinne §4a BDSG erfolgt  
(Sinnvoll: Unterzeichnung nach der Probezeit)





## 2. Möglichkeit



### Individuelle Einwilligung (2)

Sonderfall: Internet und E-Mail-Nutzung

Beides sind Betriebsmittel zu Erbringung der Arbeitsleistung

**Aber!** Mit Bereitstellung privater Nutzungsmöglichkeit wird der Arbeitgeber

- zum Telemedienanbieter ( Internet siehe § 2 (1) TMG)
  - zum geschäftsmäßigen TK-Anbieter (E-Mail siehe § 3 Nr. 10 TKG)
- und damit infiziert das Fernmeldegeheimnis das Mailpostfach und die Internetlogfiles

Beispiele: Aufzeichnung, Auswertung und Speicherung



Einwilligung nur zulässig, wenn diese freiwillig im Sinne §4a BDSG erfolgt  
(Sinnvoll: Unterzeichnung nach der Probezeit)





## 3. Möglichkeit



### Betriebsvereinbarung

Mitbestimmung gemäß § 75 (2) BetrVG:

Arbeitgeber und Betriebsrat haben:

**Die freie Entfaltung der Persönlichkeit der Beschäftigten zu schützen**

- **Betriebsvereinbarungen haben Vorrang vor dem BDSG** (BAG Beschluss vom 27.05.1986)

Betriebsvereinbarung ersetzt die individuelle Vereinbarung

Beispiele: Pausenzeiten, Nachbearbeitungszeiten



Technische Überwachung darf keinen permanenten Überwachungsdruck ausüben





## Handlungshilfen

### Mitarbeiter beschwert sich:

Klären Sie die folgenden Fragen:

- Grundsätzlich erste Frage: Auf welcher Grundlage?
- Wer ist es?
- Was will er?
- Wer ist zuständig für die Erledigung?

Protokollieren Sie den Vorgang und verweisen Sie den Betroffenen an die zuständigen Fachabteilungen oder an den Datenschutzbeauftragten Ihres Unternehmens





## Handlungshilfen

### **Aufsichtsbehörde will kontrollieren:**

- Grundsätzlich erste Frage: Auf welcher Grundlage?
- Mitarbeiter sollen sofort Ihren Vorgesetzten einschalten
- Klären Sie, ob der Datenschutzbeauftragte Ihres Unternehmens informiert ist
- Auf keinen Fall direkt alleine die Fragen beantworten!!!





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

**DATATREE AG**

Bernd Fuhler

Heubesstraße 10

40597 Düsseldorf

Tel.: +49 211 5989471

Fax.: +49 211 59894780

Mobil: + 49 176 62960098

E-Mail: [Bernd.Fuhler@datatree.eu](mailto:Bernd.Fuhler@datatree.eu)

Web: [www.datatree.eu](http://www.datatree.eu)

