
Dokumentation: Einigungsstellenspruch zu Monitoring und Gesprächsaufzeichnung

Wann im Call Center das Tonband mitlaufen darf

Aufzeichnen und Abhören begrenzt

Ein Abhören ohne Wissen des Beschäftigten in einem Call Center ist unzulässig. Das hat eine Einigungsstelle nochmals bekräftigt.

Im vorliegenden Fall hatte sich der Betriebsrat eines Call Centers dagegen gewehrt, Gespräche aufzeichnen zu lassen. Der Arbeitgeber, eine Bank, wollte auf diese Weise strittige Rechtsgeschäfte gewährleisten und die Gespräche zum Coaching nutzen.

Zwar hat der Vorsitzende der Einigungsstelle dem Arbeitgeber grundsätzlich die Möglichkeit zugestanden, Gespräche aufzuzeichnen und abzuhören. Dies jedoch nur, wenn die Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten gewahrt bleiben und sie nicht dauerhaft überwacht würden. Wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Betroffene ein Gesetz gebrochen hat, oder er – zum Beispiel wegen Urlaub oder Krankheit – nicht rechtzeitig informiert werden kann, muss zumindest der Betriebsrat beteiligt werden.

Die Aufzeichnungen müssen zudem auf den Abschluss von Rechtsgeschäften beschränkt bleiben. Das Gespräch selbst bleibt 40 Tage lang gespeichert. Nur im Brokerage sind wegen der gesetzlichen Vorgaben auch längere Speicherfristen möglich. Auch zum Coaching dürfen die Tonbänder mitlaufen, pro Person jedoch höchstens vier mal vier zusammenhängende Arbeitsstunden im Quartal. Der Zeitpunkt ist mindestens einen Monat vorher anzukündigen. Offenes Monitoring darf frühestens zehn Tage nach einem Coaching folgen. Ausgewertet wird unmittelbar nach der Aufzeichnung oder am nächsten Arbeitstag. Danach sind sämtliche Aufzeichnungen zu löschen.

Die Einigungsstelle befasste sich auch damit, wie detailliert Daten technischer Systeme im Call Center ausgewertet werden dürfen. Die auszuwertende Gruppe sollte aus mindestens acht Personen, niemals aber aus weniger als fünf Personen bestehen. Diese Richtgröße darf auch mit Querauswertungen über verschiedene Gruppen hinweg nicht unterschritten werden.

Klaus-Jürgen Drick

Entnommen aus:

login, Ausgabe September 2002, Seite 4
login ist der Newsletter des Projekts fidi.direct in ver.di

Herausgeber: Projekt fidi. direct in ver.di
Verantwortlich: Klaus-Jürgen Drick
ver.di Bundesverwaltung, Ressort 7, Potsdamer Platz 10, 10785 Berlin