

## **Resolution der Fachtagung für Interessenvertretungen aus Call- und Service-Centern vom 18. bis 21. Oktober 2011 in Düsseldorf :**

### **Gegen den „Großen Lauschangriff“ im Call Center !**

#### **ArbeitnehmervereiterInnen wenden sich gegen geplante Verschlechterungen beim Arbeitnehmerdatenschutz**

Auf die einhellige Ablehnung von Interessenvertretungen aus Call- und Service-Centern stieß der aktuelle „Gesetzesentwurf zum Beschäftigtendatenschutz“ der Bundesregierung. Dieser sieht eine nahezu uneingeschränkte Erlaubnis zum heimlichen Mithören von Telefonaten der dort Beschäftigten vor und geht weit über die für sonstige Arbeitnehmer geltenden und an sich schon problematischen Regelungen hinaus.

Diese deutliche Verschlechterung gegenüber der gegenwärtigen Rechtslage widerspricht nicht nur in eklatanter Weise dem verfassungsmäßigen Persönlichkeitsrecht der Betroffenen, sondern setzt sie zusätzlich einem ständigen Überwachungsdruck aus, dem sie sich nicht entziehen können.

Überwachungsdruck führt jedoch nachweislich zu psychischen und psychosomatischen Folgen mit Auswirkung auf die Gesundheit der Beschäftigten. Nicht umsonst verbietet daher die Bildschirmarbeitsverordnung die Verwendung jeder „Vorrichtung zur qualitativen oder quantitativen Kontrolle“ ohne Wissen der Benutzer. Der o.g. Entwurf der Bundesregierung mit seiner Aushöhlung des Datenschutzes und der Erleichterung von Leistungs- und Verhaltenskontrollen wird die bereits jetzt schon gesundheitsgefährdende Praxis der Kontrolle und Überwachung weiter verschärfen.

Die TeilnehmerInnen der diesjährigen Fachtagung für Interessenvertretungen aus Call- und Service-Centern schließen sich daher der Kritik des DGB an dem geplanten Abbau des Arbeitnehmerdatenschutzes an und erwarten vom Gesetzgeber, dass dieser nicht umgesetzt wird. Im Zweifelsfall wäre gegenwärtig keine Neuregelung des Arbeitnehmerdatenschutzes besser als eine Verschlechterung, wie sie die Bundesregierung in ihrem Entwurf verfolgt.

Düsseldorf, 21. Oktober 2011

---

#### **Zusätzliche Informationen:**

Zukünftig soll nach § 32i des Entwurfs das heimliche Mithören, Aufzeichnen und Auswerten von Gesprächen in Call- und Service-Centern „ohne Kenntnis des Beschäftigten im Einzelfall zu einer stichprobenartigen oder anlassbezogenen Leistungs- oder Verhaltenskontrolle“ erlaubt sein, wenn die Beschäftigten nur „in geeigneter Weise vorab darüber informiert“ worden sind. „Bei dieser Nutzung anfallende Daten“ aus der Telefonanlage darf der Arbeitgeber zu Leistungs- oder Verhaltenskontrollen nutzen, sofern er die Beschäftigten nachträglich (!) informiert, „sobald der Zweck der Verarbeitung oder Nutzung durch die Unterrichtung nicht mehr gefährdet wird“.

(„Entwurf eines Gesetzes zur Regelung des Beschäftigtendatenschutzes“. Link: [http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzestexte/Entwuerfe/Entwurf\\_Beschaeftigtendatenschutz.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzestexte/Entwuerfe/Entwurf_Beschaeftigtendatenschutz.pdf?__blob=publicationFile) )

In einem Gesundheitsbericht über die bei ihr versicherten Call Center-Beschäftigten stellt die AOK Rheinland/Hamburg fest: „Der psychische Druck in Call-Centern ist sehr hoch, da in der Regel durch die Call-Center-Betreiber Zeiten vorgegeben werden, die für das Gespräch mit dem Kunden reichen muss.“ Dieser Zeitdruck werde noch durch Warteschlangenanzeigen, Informationen über abgebrochen Telefonate und die genommene Pausenzeit verstärkt, Gespräche könnten jederzeit unbemerkt durch die Vorgesetzten abgehört werden. Um diese

Belastungen abzubauen, empfiehlt die AOK u.a. ausreichende Erholungs- und regelmäßige Bildschirm-pausen und den weitestgehenden Abbau der stresserzeugenden Verhaltens- und Leistungskontrollen.

(AOK Rheinland/Hamburg, Gesundheitsbericht der AOK-Versicherten der Call-Center-Branche im Rheinland 2006, S. 45, im Internet unter <http://www.bgf-institut.de/material/Gesundheitsbericht/Call-Center%20Bericht%202006.pdf>)

Im „Anhang über an Bildschirmarbeitsplätze zu stellende Anforderungen“ zur Bildschirmarbeitsverordnung findet sich als Punkt 22 die Vorschrift: „Ohne Wissen der Benutzer darf keine Vorrichtung zur qualitativen oder quantitativen Kontrolle verwendet werden.“

(Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten (BildscharbV) vom 4. Dezember 1996 (BGBl. I S. 1841)

Die Fachtagung für Interessenvertretungen aus Call- und Service-Centern mit dem Schwerpunkt „Arbeits- und Gesundheitsschutz“ wurde von arbeitnehmerorientierten Beratungseinrichtungen und mehreren Einzelgewerkschaften im Rahmen der Internationalen Fachmesse für Arbeitsschutz + Arbeitsmedizin A+A vom 18. bis 21. Oktober 2011 in Düsseldorf durchgeführt.

Mehr Informationen auf der Tagungswebsite <http://www.brecci.de/callcentertagung11>