

Workshop 3a

Erfahrungsaustausch: Betriebsvereinbarungen zu Technik /
Leistungs- und Verhaltenskontrollen

Regelungen für Callcenter-Beschäftigte in
der Diskussion zum
Arbeitnehmerdatenschutz-Gesetz

Big Brother Award 2012

Tadelnde Erwähnungen: RWE

Die RWE Kundenservice GmbH, Tochtergesellschaft der RWE, nötigt ihre Callcenter-Dienstleister, die Überwachungssoftware Click2Coach einzusetzen. Mit dieser Software der almato GmbH können Gespräche, Tastatureingaben, Bildschirmaktivitäten und Bildschirminhalte der Callcentermitarbeiterinnen und –mitarbeiter aufgezeichnet werden.

Von mindestens zwei Dienstleistern ist bekannt, dass die RWE Kundenservice GmbH ihnen angedroht hat, die Aufträge abzuziehen, wenn sie nicht mitmachen.

<http://www.bigbrotherawards.de/2012>

ACD-Daten für die Leistungs- und Verhaltenskontrolle:

32i Nutzung von Telekommunikationsdiensten

Absatz 1

(1) Soweit dem Beschäftigten die Nutzung von Telekommunikationsdiensten ausschließlich zu beruflichen oder dienstlichen Zwecken erlaubt ist, darf der Arbeitgeber **bei dieser Nutzung anfallende Daten** nur erheben, verarbeiten und nutzen, soweit dies erforderlich ist

1. zur Gewährleistung des ordnungsgemäßen Betriebs ...,
2. zu Abrechnungszwecken oder
3. zu einer **stichprobenartigen** oder **anlassbezogenen Leistungs- oder Verhaltenskontrolle**

....

Nachträgliche (!) Unterrichtung reicht aus!

...

und soweit keine Anhaltspunkte dafür bestehen, dass schutzwürdige **Interessen des Beschäftigten** an einem Ausschluss der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung **überwiegen**.

Werden nach Satz 1 Nummer 3 erhobene Daten einem bestimmten Beschäftigten zugeordnet, ist dieser über eine Verarbeitung und Nutzung **zu unterrichten**, sobald der **Zweck** der Verarbeitung oder Nutzung durch die Unterrichtung **nicht mehr gefährdet** wird.

Gesprächsinhalte: Die Regelung für „Normalbürger“

32i Nutzung von Telekommunikationsdiensten

Absatz 2 Satz 1:

Inhalte einer ausschließlich zu beruflichen oder dienstlichen Zwecken erlaubten Nutzung von Telefondiensten darf der Arbeitgeber nur erheben, verarbeiten und nutzen, soweit dies **zur Wahrung seiner berechtigten Interessen erforderlich** ist und der Beschäftigte und seine Kommunikationspartner **im Einzelfall vorher darüber informiert** worden sind und **darin eingewilligt** haben.

Die Regelung für Callcenter: Silent Monitoring per Gesetz (1):

32i Nutzung von Telekommunikationsdiensten **Absatz 2 Satz 2:**

Ist die ausschließlich zu beruflichen oder dienstlichen Zwecken erbrachte telefonische Dienstleistung **wesentlicher Inhalt** der geschuldeten Arbeitsleistung, darf der Arbeitgeber **Inhalte** dieser Nutzung **ohne Kenntnis des Beschäftigten im Einzelfall** zu einer stichprobenartigen oder anlassbezogenen **Leistungs- oder Verhaltenskontrolle** erheben, verarbeiten und nutzen, wenn

1. der Beschäftigte in geeigneter Weise **vorab** darüber **informiert** worden ist, dass er in einem eingegrenzten Zeitraum **mit einer Kontrolle zu rechnen** hat, und ...

Silent Monitoring per Gesetz (2):

32i Nutzung von Telekommunikationsdiensten **Absatz 2 Satz 2:**

...

2. die **Kommunikationspartner** des Beschäftigten über die Möglichkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung **informiert** worden sind und darin **eingewilligt** haben.

Der Arbeitgeber hat den Beschäftigten unverzüglich über die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Inhaltsdaten nach Satz 2 zu unterrichten.

Sonderregelung für Callcenter (1)

Aus der Begründung zu 32i :

Satz 2 betrifft den **Sonderfall**, dass die Nutzung von Telefondiensten **wesentlicher Inhalt der geschuldeten Arbeitsleistung** des Beschäftigten ist (z.B. **Callcenter**).

Es erscheint sachgerecht (???), dass der Arbeitgeber in solchen Fällen die Möglichkeit hat, die **Arbeitsleistung** seines Beschäftigten **ohne dessen konkretes Wissen im Einzelfall stichprobenhaft** oder **anlassbezogen** authentisch zur Kenntnis nehmen zu können.

Sonderregelung für Callcenter (2)

Aus der Begründung zu 32i :

Der Beschäftigte muss nach Satz 2 zudem **vorab** über die **Möglichkeit** z.B. des Mithörens durch den Arbeitgeber **in einem eingegrenzten Zeitraum** informiert sein. Gleiches gilt für seine Kommunikationspartner, die darüber hinaus darin eingewilligt haben müssen.

Macht der Arbeitgeber von der Befugnis nach Satz 2 Gebrauch, hat er den Beschäftigten unverzüglich, d. h. ohne schuldhaftes Zögern, **nachträglich darüber zu unterrichten**,

Geplante Verschlechterungen:

Regierungsentwurf:

Ist die ausschließlich zu beruflichen oder dienstlichen Zwecken erbrachte telefonische Dienstleistung wesentlicher Inhalt der geschuldeten Arbeitsleistung, darf der Arbeitgeber Inhalte dieser Nutzung **ohne Kenntnis des Beschäftigten im Einzelfall** zu einer **stichprobenartigen oder anlassbezogenen Leistungs- oder Verhaltenskontrolle** erheben, verarbeiten und nutzen, wenn

1. der Beschäftigte in geeigneter Weise vorab darüber informiert worden ist, dass **er in einem eingegrenzten Zeitraum mit einer Kontrolle zu rechnen hat, ...**

(§ 32i Abs. 2 Satz 2)

Geplante Verschlechterungen: Innenministerium (9/2011)

Innenministerium :

Ist die ausschließlich zu beruflichen oder dienstlichen Zwecken erbrachte telefonische Dienstleistung wesentlicher Inhalt der geschuldeten Arbeitsleistung, darf der Arbeitgeber Inhalte dieser Nutzung **ohne Kenntnis des Beschäftigten im Einzelfall** zu einer **stichprobenartigen oder anlassbezogenen Leistungs- oder Verhaltenskontrolle** erheben, verarbeiten und nutzen, wenn

1. der Beschäftigte in geeigneter Weise vorab darüber informiert worden ist, **dass Kontrollen stattfinden**, ...

(§ 32i Abs. 2 Satz 2)

Geplante Verschlechterungen: Innenausschuss (5/2012)

Innenausschuss :

Ist die ausschließlich zu beruflichen oder dienstlichen Zwecken erbrachte telefonische Dienstleistung wesentlicher Inhalt der geschuldeten Arbeitsleistung, darf der Arbeitgeber Inhalte dieser Nutzung **ohne Kenntnis des Beschäftigten im Einzelfall**

1. zu einer **anlassbezogenen Leistungs- oder Verhaltenskontrolle** erheben, verarbeiten und nutzen, wenn der Beschäftigte in geeigneter Weise vorab darüber informiert worden ist, **dass Kontrollen stattfinden können**, oder
2. zu **Qualitätssicherungs- und Schulungszwecken** erheben, verarbeiten oder nutzen, wenn der Beschäftigte in geeigneter Weise vorab darüber informiert worden ist, dass **in einem eingegrenzten Zeitraum Kontrollen stattfinden werden**.

(§ 32i Abs. 3 Satz 1)

Geplante Verschlechterungen: Innenausschuss

Innenausschuss :

Erfolgt die in Satz 1, 1. Halbsatz genannte telefonische Dienstleistung zu **Zwecken der Markt- und Meinungsforschung**, darf der Arbeitgeber Inhalte dieser Nutzung zu Qualitätssicherungs- und Schulungs-zwecken **ohne Kenntnis des Beschäftigten im Einzelfall** erheben, verarbeiten und nutzen, wenn der Beschäftigte in geeigneter Weise vorab darüber informiert worden ist, dass **im Rahmen seines Beschäftigungsverhältnisses solche Kontrollen stattfinden**.

(§ 32i Abs. 3 Satz 2)

Aus der Begründung:

„Die Regelung ist erforderlich, um die Sicherstellung der wissenschaftlichen Standards in der Markt- und Meinungsforschung durchgehend zu gewährleisten.“
