

**FACHTAGUNG**



**Interessen vertreten in  
Call- und Service-Centern**  
Herausforderungen und Chancen  
*Fachtagung für  
Betriebs- und Personalräte  
18. - 20. März 2013 in Berlin*

## Aktuelle Probleme des Datenschutzes im Call Center

Vortrag von  
Prof. Dr. Peter Wedde  
am 18. März 2013

veranstaltet vom  
bundesweiten Netzwerk  
der gewerkschaftlichen  
Beratungsstellen

in Kooperation mit

**TBS-Netz**  
arbeitsorientierte Beratung



Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 1

### Hinweis

Diese Kopie der Vortragsfolien von Prof. Dr. Peter Wedde ist urheberrechtlich geschützt. Sie ist ausschließlich für die Nutzung durch Teilnehmerinnen und Teilnehmer der „Fachtagung Call- und Service-Center“ am 18. März 2013 in Berlin bestimmt.

Die Weitergabe an Dritte, die Veröffentlichung oder die Verwendung der Unterlagen im Rahmen von Präsentationen und Vorträgen ist nur mit schriftlicher Genehmigung des Verfassers zulässig.

Kontakt: [Wedde@da-consulting.de](mailto:Wedde@da-consulting.de)

## **Kontrollen in Call – Centern Inhalte des Vortrags**

- I. Einführung – die Praxis
- II. Rechtliche Bewertung: Zulässigkeit des Mithörens und Aufzeichnens von Gesprächen
  - Offenes bzw. „bekanntes“ Mithören bzw. Aufzeichnen
  - Heimliches Mithören
  - Heimliches Aufzeichnen
- III. Vertragliche Verpflichtungen des Arbeitgebers gegenüber Dritten
- IV. Regelungsmöglichkeiten und Regelungsbefugnisse von Betriebsräten

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 3

## **I. Einführung – die Praxis**

- ⇒ Im Bereich der Call-Center besteht eine große Differenz zwischen
  - dem rechtlich zulässigen Handeln von Arbeitgebern und
  - der tatsächlichen Situation, in der sich Bewerber und Beschäftigte befinden.
- ⇒ Dies führt zu zahlreichen Problemen

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 4

## Probleme – Beispiel 1

- ⇒ Bewerbern für eine Stelle in einem Call-Center wird der Vertragsabschluss zugesagt.
- ⇒ Zusammen mit einem vom Arbeitgeber noch nicht unterschriebenen Arbeitsvertrag erhalten sie eine „Qualitätssicherungserklärung“, mit der sie in das offene (und teilweise auch in das heimliche) Mithören einwilligen.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 5

## Probleme – Beispiel 2

- ⇒ Der Betriebsrat in einem Call-Center wird vom Arbeitgeber aufgefordert, der Einführung eines „Monitoring“-Systems zuzustimmen, das das jederzeitige Aufschalten von Vorgesetzten in Gespräche ermöglicht.
- ⇒ In einem anderen Unternehmen will der Arbeitgeber ein Drittunternehmen mit entsprechenden Qualitätssicherungsmaßnahmen beauftragen.
- ⇒ Beide Arbeitgeber begründen die Notwendigkeit mit Kundenanforderungen.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 6

### Probleme – Beispiel 3

- ⇒ Zu Beginn eines Gesprächs bittet ein Kunden den Call-Center-Mitarbeiter darum, dass das Gespräch nicht mitgeschnitten werden soll. Er beruft sich dabei auf eine entsprechende Ansage während der Wartezeit.
- ⇒ Der Mitarbeiter weiß von nichts und teilt dies dem Kunden auch mit.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 7

### Probleme – Beispiel 4

- ⇒ In einem Call-Center wird ein Mitarbeiter von einem Vorgesetzten darauf angesprochen, dass sein Telefonverhalten suboptimal sei. Der Vorgesetzte zitiert Aussagen des Mitarbeiters aus Gesprächen.
- ⇒ Auf Nachfrage teilt der Vorgesetzte mit, dass eine Firma in der Schweiz Testanrufe durchgeführt und Telefonkunden befragt hat.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 8

## Probleme – Beispiel 5

- ⇒ In einem Call-Center teilt der Arbeitgeber dem Betriebsrat mit, dass ein großer Kunde sich künftig in die Telefonanlage einschalten will, um Qualitätskontrollen durchführen zu können.
- ⇒ Der Arbeitgeber verweist darauf,
  - dass kein Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats besteht und
  - dass ohne das Zugeständnis der Auftrag gekündigt wird.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 9

## II. Rechtliche Bewertung: Zulässigkeit des Mithörens und Aufzeichnens von Gesprächen

1. Rechtlicher Rahmen
  - Arbeitsrechtliche Pflicht des Arbeitnehmers?
  - (Beschäftigten-)Datenschutzrecht
2. Offenes bzw. „bekanntes“ Mithören bzw. Aufzeichnen
3. Heimliches Mithören
4. Heimliches Aufzeichnen

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 10

## Arbeitsrechtliche Pflicht zur Hinnahme von Kontrollen?

- ⇒ Eine allgemeine arbeitsrechtliche Verpflichtung zur Hinnahme von Kontrollen aller Art gibt es nicht.
- ⇒ Arbeitgeber dürfen aber beispielsweise die Art der Arbeitsdurchführung kontrollieren.
- ⇒ Grenzen: Elementare Rechte der Beschäftigten wie etwa
  - Art. 1 Abs. 1 GG – Menschenwürde
  - Art. 1 Abs. 1 GG – Freie Entfaltung der Persönlichkeit
  - „Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung“
  - „Grundrecht auf Vertraulichkeit und Integrität informationstechnischer Systeme“
  - Recht am eigenen Wort / Recht am eigenen Bild

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 11

## Grenzen für Kontrollen durch Arbeitgeber

- ⇒ Es sind nur solche Kontrollen zulässig, die
  - erforderlich und
  - verhältnismäßig sind.
- ⇒ Im konkreten Fall bestimmt sich die Zulässigkeit von Kontrollen aus einer Rechtsgüterabwägung zwischen Rechten der beiden Vertragsparteien.
- ⇒ Einem Anspruch von Arbeitgebern auf umfassende Mithörmaßnahmen stehen überwiegende Rechte der Beschäftigten entgegen.
- ⇒ Ein „allgemeines Recht zum Mithören“ gibt es auch in Call-Centern nicht.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 12

## Kontrollmaßnahmen aus datenschutzrechtlicher Sicht

- ⇒ Mangels eines speziellen Beschäftigtendatenschutzgesetzes kommen in Call-Centern die allgemeinen Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes zur Anwendung.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 13

## BDSG und Call-Center

- ⇒ Das datenschutzrechtlich Zulässige bestimmt sich wesentlich nach den folgenden Vorschriften:
- § 4 Abs. 1 BDSG: Allgemeine Zulässigkeitsvoraussetzungen (Verbotsgesetz mit Erlaubnisnormen)
  - § 4a Abs. 1 BDSG: Anforderungen an eine wirksame Einwilligung
  - § 3a BDSG: Datenvermeidung oder –sparsamkeit
  - § 28 Abs. 1 Satz 2 / § 4 Abs. 3 BDSG: Zweckbindung
  - § 11 BDSG: Auftragsdatenverarbeitung
  - § 33 Abs. 1 BDSG: Information der Beschäftigten
  - § 35 Abs. 2 Nr. 1 BDSG: Datenlöschung
  - § 32 Abs. 1 Satz 1 BDSG: Erlaubnisnorm im Arbeitsrecht.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 14

## § 32 BDSG – auch in Call-Centern die grundlegende Erlaubnisnorm

§ 32 Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung für Zwecke des Beschäftigungsverhältnisses

1. <sup>1</sup>Personenbezogene Daten eines Beschäftigten dürfen für Zwecke des Beschäftigungsverhältnisses erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, wenn dies für die Entscheidung über die Begründung eines Beschäftigungsverhältnisses oder nach Begründung des Beschäftigungsverhältnisses für dessen Durchführung oder Beendigung erforderlich ist.  
⇒ <sup>2</sup>Zur Aufdeckung von Straftaten dürfen personenbezogene Daten eines Beschäftigten nur dann erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, wenn zu dokumentierende tatsächliche Anhaltspunkte den Verdacht begründen, dass der Betroffene im Beschäftigungsverhältnis eine Straftat begangen hat, die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung zur Aufdeckung erforderlich ist und das schutzwürdige Interesse des Beschäftigten an dem Ausschluss der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung nicht überwiegt, insbesondere Art und Ausmaß im Hinblick auf den Anlass nicht unverhältnismäßig sind.
2. Abs. 1 ist auch anzuwenden, wenn personenbezogene Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, ohne dass sie automatisiert verarbeitet oder in oder aus einer nicht automatisierten Datei verarbeitet, genutzt oder für die Verarbeitung oder Nutzung in einer solchen Datei erhoben werden.
3. Die Beteiligungsrechte der Interessenvertretungen der Beschäftigten bleiben unberührt.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 15

## Ist Mithören / Aufzeichnen für die Durchführung des Arbeitsverhältnisses erforderlich?

⇒ BAG vom 30.8.1995 (1 ABR 4/95)

„Eine Betriebsvereinbarung, die es dem Arbeitgeber erlaubt, externe Telefongespräche der Arbeitnehmer in deren Gegenwart zu Ausbildungszwecken mitzuhören, ist rechtlich nicht zu beanstanden.“

⇒ Die Entscheidung bezog sich

- auf einen eng begrenzten Zeitraum und
- auf erkennbares Mithören

⇒ Eine allgemeine „Erforderlichkeit“ leitet sich weder aus dieser Entscheidung noch aus anderen ab.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 16



## **Mangels Erforderlichkeit gemäß § 32 Abs. 1 Satz 1 BDSG gibt es kein „Recht zum Mithören“**

- ⇒ Datenschutzrechtlich gibt es mangels Erlaubnisnorm gemäß § 4 Abs. 1 BDSG kein „Recht zum Mithören“.
- ⇒ Grundsätzlich könnte es per Betriebsvereinbarung geschaffen werden (vgl. dazu Teil IV).
- ⇒ Arbeitgebern verbleibt damit nur die Möglichkeit der Einholung einer Einwilligung gemäß § 4a BDSG.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 17

## **§ 4a BDSG – Einwilligung der Betroffenen**

1) Die Einwilligung ist nur wirksam, wenn sie auf der freien Entscheidung des Betroffenen beruht. Er ist auf den vorgesehenen Zweck der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung sowie, soweit nach den Umständen des Einzelfalles erforderlich oder auf Verlangen, auf die Folgen der Verweigerung der Einwilligung hinzuweisen. Die Einwilligung bedarf der Schriftform, soweit nicht wegen besonderer Umstände eine andere Form angemessen ist. Soll die Einwilligung zusammen mit anderen Erklärungen schriftlich erteilt werden, ist sie besonders hervorzuheben.

(2) Im Bereich der wissenschaftlichen Forschung liegt ein besonderer Umstand im Sinne von Absatz 1 Satz 3 auch dann vor, wenn durch die Schriftform der bestimmte Forschungszweck erheblich beeinträchtigt würde. In diesem Fall sind der Hinweis nach Absatz 1 Satz 2 und die Gründe, aus denen sich die erhebliche Beeinträchtigung des bestimmten Forschungszwecks ergibt, schriftlich festzuhalten.

(3) Soweit besondere Arten personenbezogener Daten (§ 3 Abs. 9) erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, muss sich die Einwilligung darüber hinaus ausdrücklich auf diese Daten beziehen.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 18

## § 4a Abs. 1 BDSG

- ⇒ Die Einwilligung ist nur wirksam, wenn sie auf der **freien Entscheidung des Betroffenen** beruht.
- ⇒ Er ist auf den **vorgesehenen Zweck** der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung sowie, soweit nach den Umständen des Einzelfalles erforderlich oder auf Verlangen, auf die **Folgen der Verweigerung** der Einwilligung **hinzuweisen**.
- ⇒ Die Einwilligung bedarf der **Schriftform**, soweit nicht wegen besonderer Umstände eine andere Form angemessen ist.
- ⇒ Soll die Einwilligung zusammen mit anderen Erklärungen schriftlich erteilt werden, ist sie besonders **hervorzuheben**.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 19

## Gibt es im Arbeitsverhältnis Freiwilligkeit?

- ⇒ Das Bestehen einer notwendigen Freiwilligkeit wird für den Bereich des Arbeitsverhältnisses von einer Reihe von Wissenschaftlern in Frage gestellt.
- ⇒ Freiwilligkeit besteht jedenfalls dann nicht, wenn befürchtet werden muss, dass ohne eine Einwilligung ein Arbeitsvertrag nicht abgeschlossen oder eine Probezeit vorzeitig beendet wird.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 20

## Verzicht auf Grundrechte

- ⇒ ist auf der Grundlage einer Basis einer Einwilligung ebenso möglich
- ⇒ wie das Einräumen von Rechten zugunsten eines Arbeitgebers.
- ⇒ Voraussetzung ist jedoch,
  - dass die Einwilligung wirksam, dh. in Kenntnis der Konsequenzen und
  - in datenschutzrechtlich notwendiger Art und Weise **freiwillig** erfolgt ist.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 21

## Freiwilligkeit nach der Rechtsprechung

- ⇒ BVerfG vom 19.8.1981 (2 BvR 166/81)  
Freiwilligkeit ist nur gegeben, wenn die Entscheidung nicht unter Druck oder in einer Zwangslage getroffen wurde.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 22

## Beweislast / Widerruf

- ⇒ **Beweislast:** Wer aus einer erteilten Einwilligung Rechte herleitet, muss deren Wirksamkeit im Streitfall auch beweisen können.
- ⇒ **Widerruf:** Das „Wesen der Freiwilligkeit“ besteht bei einer Einwilligung auch darin, dass jederzeit ein Widerruf möglich sein muss.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 23

## Ist offenes bzw. „bekanntes“ Mithören zulässig?

- ⇒ Eine Zulässigkeit ist nur gegeben,
  - wenn eine wirksame Einwilligung vorliegt oder
  - wenn eine Betriebs- / Dienstvereinbarung entsprechende Erlaubnisnormen enthält.
- ⇒ Unzulässig sind in jedem Fall
  - Kontrollvarianten, die unzulässig in Persönlichkeitsrechte von Beschäftigten eingreifen wie etwa
    - dauerhafte Kontrollen
    - Formen von Totalkontrollen (etwa Bildschirminhalt + Sprache)

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 24

## Ist heimliches Mithören zulässig?

- ⇒ Heimlichen Mithören von Telefongesprächen ist nach den Aussagen der höchsten deutschen Gerichte unzulässig.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 25

## Relevante Aussagen des Bundesverfassungsgerichts

- 1983:** Recht auf informationelle Selbstbestimmung = Verfügungsgewalt über eigene Daten
- 1991:** Vertraulichkeit von Telefongesprächen im Arbeitsverhältnis  
= Schutz vor heimlichen und unbemerkten Abhörmaßnahmen des Telefons:  
**„Der Arbeitnehmer muss selbst bestimmen können, wem er seine Worte zugänglich macht“**
- 2008:** Grundrecht auf Vertraulichkeit und Integrität informationstechnischer Systeme (GRV-ITS) = Schutz vor heimlicher Kontrolle
- 2010:** Vorratsdatenspeicherung von Telekommunikationsdaten = Unzulässigkeit der Vorratsdatenspeicherung im Arbeitsverhältnis

## Relevante Aussagen des Bundesarbeitsgerichts

- 1997:** Unzulässigkeit des heimlichen und unbemerkten Abhörens von Telefongesprächen (= Übertragbar auf die Kontrolle von E-Mail- und Internet-Nutzung)
- 1983:** Das Mitbestimmungsrecht nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG besteht, sobald eine technische Einrichtung Verhaltens- und Leistungskontrollen auch nur ermöglicht (6.12.1983)  
Auf einen Überwachungswillen kommt es nicht an.
- 2003/2004:** Schutz vor heimlicher und ausufernder Videoüberwachung  
*„Wenn es mildere Kontrollmöglichkeiten gibt als permanente Videokontrollen, muss der Arbeitgeber diese nutzen.“*
- 2008:** Erkennbare Videoüberwachung in bestimmten Fällen, wenn sie verhältnismäßig ist
- 2012:** Heimliche Videoüberwachungen dürfen beim Vorliegen eines konkreten Tatverdachts ausnahmsweise verwertet werden.

## Heimliches Abhören im Call-Center – weiterhin unzulässig

- ⇒ Trotz der Entscheidung des BAG vom 21.6.2012 bleiben heimliche Kontrollen in Call-Centern unzulässig.
- ⇒ Dies folgt bereits aus dem Grundrecht auf Vertraulichkeit und Integrität informationstechnischer Systeme.

## Ist das heimliche Mitschneiden von Telefongesprächen zulässig?

### § 201 Strafgesetzbuch: Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes

(1) Mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder mit Geldstrafe wird bestraft, wer unbefugt

1. das nichtöffentlich gesprochene Wort eines anderen auf einen Tonträger aufnimmt oder
2. eine so hergestellte Aufnahme gebraucht oder einem Dritten zugänglich macht.

(2) Ebenso wird bestraft, wer unbefugt

1. das nicht zu seiner Kenntnis bestimmte nichtöffentlich gesprochene Wort eines anderen mit einem Abhörgerät abhört oder
2. das nach Absatz 1 Nr. 1 aufgenommene oder nach Absatz 2 Nr. 1 abgehörte nichtöffentlich gesprochene Wort eines anderen im Wortlaut oder seinem wesentlichen Inhalt nach öffentlich mitteilt.

(4) Der Versuch ist strafbar.

(5) Die Tonträger und Abhörgeräte, die der Täter oder Teilnehmer verwendet hat, können eingezogen werden. § 74a ist anzuwenden.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 29

## Zwischenergebnis

1. Offenes Mithören oder Mitschneiden von Gesprächen in Call-Centern bedarf entweder einer freiwilligen Einwilligung oder einer wirksamen Betriebsvereinbarung.
2. Heimliches Mithören ist unzulässig.
3. Heimliches Mitschneiden ist strafbar.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 30

### **III. Vertragliche Verpflichtungen des Arbeitgebers gegenüber Dritten**

- ⇒ Geht ein Arbeitgeber mit Dritten Verträge ein, entbindet ihn das nicht von der Verpflichtung gegenüber seinen Beschäftigten, geltendes Recht einzuhalten.
- ⇒ Verlangt ein Auftraggeber von einem Arbeitnehmer rechtlich unzulässiges oder fragwürdiges Handeln, leitet sich hieraus keine datenschutzrechtliche Befugnis i.S. von § 4 Abs. 1 BDSG ab.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 31

### **Verträge mit Dritten aus datenschutzrechtlicher Sicht = § 11 BDSG**

- ⇒ „Qualitätskontrollen“ durch Vertragspartner können im Rahmen eines Auftrags gemäß § 11 BDSG in Form eines Auftrags vereinbart werden.
- ⇒ Die Zwecke gewollter Kontrollen müssen gemäß § 11 Abs. 2 Nr. 2 BDSG konkret festgelegt werden.
- ⇒ Auftragsverhältnisse nach § 11 BDSG legitimieren keine Maßnahmen, die im Widerspruch zum BDSG stehen.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 32



## **Verträge mit Dritten aus datenschutzrechtlicher Sicht = Funktionsübertragung**

- ⇒ Alternativ zu einem Auftrag kommt eine sog. Funktionsübertragung in Betracht.
- ⇒ Die Übermittlung von Beschäftigtendaten an Dritte (Auftraggeber) ist in diesen Fällen aber nach § 28 Abs. 2 BDSG nur zulässig, wenn kein Grund zu der Annahme besteht, dass schutzwürdige Interessen der Betroffenen am Ausschluss der Verarbeitung bestehen.
- ⇒ Praktisch für den hier zu bewertenden Zusammenhang also gar nicht!

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 33

## **IV. Regelungsmöglichkeiten und Regelungsbefugnisse von Betriebsräten**

- ⇒ Offenes oder unbemerktes Mithören in Call-Centern kann grundsätzlich durch eine Betriebsvereinbarung (=Erlaubnisnorm gemäß § 4 Abs. 1 BDSG) ermöglicht werden. Ein einschlägiges Mitbestimmungsrecht folgt insbesondere aus § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG.
- ⇒ Die Handlungsmöglichkeiten von Betriebsräten finden ihre Grenzen aber in Normen des höherrangigen zwingenden staatlichen Rechts.
- ⇒ Hierzu gehören neben Gesetzen, Verordnungen und Unfallverhütungsvorschriften auch die Grundrechte der Beschäftigten.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 34

## Rechtliche Grenzen für Betriebsvereinbarungen zum Thema „Ab- und Mithören“

- ⇒ Rechtliche Grenzen für Abschlussbefugnisse von Betriebsräten leiten sich beispielsweise ab aus
- § 134 BGB = Nichtigkeit eines Rechtsgeschäfts wegen des Verstoßes gegen ein gesetzliches Verbot.
  - § 138 BGB = Nichtigkeit eines Rechtsgeschäfts wegen des Verstoßes gegen die guten Sitten.
  - § 75 Abs. 2 BetrVG = Schutz der Persönlichkeit der einzelnen Arbeitnehmer und deren freier Entfaltung durch Arbeitgeber und Betriebsrat

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 35

## § 75 Abs. 2 BetrVG

*„Die Vorschrift verpflichtet die Betriebspartner zur Wahrung der grundrechtlich geschützten Freiheitsrechte. Das macht schon der an Artikel 2 Abs. 1 GG orientierte Wortlaut deutlich (...). Artikel 2 Abs. 1 GG erfasst nicht nur einen absolut geschützten Kernbereich privater Lebensgestaltung, sondern schützt jede Form menschlichen Handelns ohne Rücksicht darauf, welches Gewicht der Betätigungsfreiheit für die Persönlichkeitsentfaltung zukommt.“*

(BVerfG vom 9.3.1994, BVerGE 90, 145 (171 ff.), NJW 1994, 1577.)

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 36

## **Inhalt von Regelungen zum Thema Ab- und Mithören**

- ⇒ Mit Blick auf den Regelungsgehalt von § 75 Abs. 2 BetrVG dürfen Betriebsvereinbarungen keine umfassenden Ab- und Mithörrechte enthalten.
- ⇒ Zulässig können Kontrollmöglichkeiten allenfalls sein
  - für definierte Zeiträume (etwa Einarbeitungszeit) oder
  - für bestimmte Zwecke (etwa konkrete Schulungsvorhaben).

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 37

## **§ 75 Abs. 2 BetrVG ist eine Schutznorm**

- ⇒ § 75 Abs. 2 BetrVG schützt Beschäftigte und Betriebsräte gleichermaßen
  - Beschäftigte werden vor unzulässigen Eingriffen in ihre Persönlichkeitsrechte geschützt.
  - Betriebsräte werden davor geschützt, in Verhandlungen von Arbeitgebern unzulässig unter Druck gesetzt werden zu können.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 38

## Fazit

- ⇒ Betriebsräte können unzulässige Kontrollformen in Call-Centern auf der Grundlage bestehender Mitbestimmungsrechte regeln und damit Risiken für Beschäftigte begrenzen.
- ⇒ Ohne Betriebsräte haben Beschäftigte zwar das Recht, unzulässigen Kontrollen nicht zuzustimmen.
- ⇒ In der Praxis bedeutet die Wahrnehmung dieses Rechts aber oft das „Aus“ für angestrebte Tätigkeiten.

Call Center & Datenschutz Berlin 18.3.2013 © Wedde 2013 / Seite 39

## Dr. Peter Wedde



Direktor der Europäischen Akademie der Arbeit in der Universität Frankfurt  
Professor für Arbeitsrecht und Recht der Informationsgesellschaft

Mertonstraße 30,  
60325 Frankfurt  
Tel.: 069-772021  
Mail: [Wedde@em.uni-frankfurt.de](mailto:Wedde@em.uni-frankfurt.de)



Wissenschaftlicher Leiter des Instituts für Datenschutz, Arbeitsrecht und Technologieberatung - d+a consulting GbR

Hasenborn 9a,  
65817 Eppstein/Ts.  
Tel.: 06198-8045  
Mail: [Wedde@da-consulting.de](mailto:Wedde@da-consulting.de)

