

26.07.2011

Wirtschaft und Politik

Datenschutzgesetz schreckt Callcenter auf

Experten sehen durch die geplanten Regelungen des Bundes den Betrieb von Kundenhotlines in Gefahr.

Heike Anger Berlin Die Callcenter-Betreiber sehen im geplanten Gesetz zum Beschäftigtendatenschutz eine ernste Gefahr für ihre Branche. In einem Positionspapier an die zuständigen Abgeordneten des Bundestags will der deutsche Call-Center-Verband (CCV) vor allem die bislang im Gesetzentwurf vorgesehenen Regelungen zur Auswertung von Telefonverbindungsdaten und zum Mithören bei dienstlichen Telefonaten kritisieren: "Die geplante Neuregelung des Beschäftigtendatenschutzes torpediert die Qualitätsbemühungen der Callcenter-Wirtschaft", sagte Verbandspräsident Manfred Stockmann, dem Handelsblatt. Zudem widerspreche der Entwurf den zahlreichen Beweis- und Informationspflichten, die der Gesetzgeber erst unlängst für Callcenter festgelegt habe.

Nach Datenskandalen - etwa bei der Telekom, dem Lebensmitteldiscounter Lidl oder der Textilkette Kik - will die Bundesregierung mit dem Beschäftigtendatenschutz spezielle Vorschriften für den Umgang mit personenbezogenen Daten von Angestellten schaffen. Der Gesetzentwurf wurde im Sommer 2010 vom Kabinett beschlossen und wird seitdem im Bundestag und in den Ausschüssen beraten. Bisher gelten nur einzelne Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes und des Betriebsverfassungsgesetzes.

Doch für die Callcenter steckt Zündstoff in den Neuerungen. "Ein Betreiben von Call-Centern in der bisherigen Form wäre faktisch kaum noch möglich", sagt Philipp Byers, Fachanwalt für Arbeitsrecht und Datenschutz der Kanzlei Meisterrechtsanwälte in München.

"Praxisferne Regelung" So ist es bislang gängige Praxis, dass Callcenter-Betreiber Verbindungsdaten regelmäßig auswerten, etwa um Provisionsziele der Angestellten zu überprüfen, Kundenanfragen von festgelegten Mitarbeitern aufnehmen zu lassen oder Stoßzeiten zu ermitteln. "Die Datenauswertung lässt sich mit den derzeitigen Bestimmungen relativ unproblematisch rechtfertigen", sagt Byers. Zudem seien der Abschluss einer Betriebsvereinbarung oder die Einwilligung des betroffenen Arbeitnehmers möglich, was die Auswertung legitimiere.

Künftig darf der Arbeitgeber die Verbindungsdaten aber nur noch eingeschränkt auswerten, etwa um Privattelefonate abzurechnen. "Doch fast jede Kundenhotline benötigt regelmäßig die Verbindungsdaten, um überhaupt agieren zu können", sagt Byers. Und auch eine Betriebsvereinbarung wird künftig nicht mehr möglich sein.

Für das Mithören bei dienstlichen Telefonaten sieht das Beschäftigtendatenschutzgesetz ebenfalls eine Verschärfung vor. Nach derzeitiger Rechtslage können Telefonate auch ohne Vorankündigung zu Schulungszwecken mitgehört werden. Zudem dienen Aufzeichnungen dem Schutz des Mitarbeiters. Dadurch kann bei einer Kundenbeschwerde nachgewiesen werden, dass der Callcenter-Agent ordnungsgemäß beraten hat. Zugleich kann belegt werden, dass ein Vertrag über das Telefon tatsächlich abgeschlossen wurde.

Künftig soll in Callcentern zwar grundsätzlich ein Mithören ohne Kenntnis des Beschäftigten möglich sein. Die Telefonate dürfen aber nur stichprobenartig und anlassbezogen kontrolliert werden. Der

Mitarbeiter muss außerdem vorab über die Kontrolle informiert werden. "Diese geplante Regelung ist vollkommen praxisfern", sagt Datenschutzexperte Byers. Ein Coaching sei nicht mehr möglich. Und dem Betreiber werde es erheblich erschwert, sich für mögliche Beschwerden abzusichern.

Die Callcenter-Branche ist alarmiert. "Wir fordern, dass das Mithören durch einen Coach und die Aufzeichnung nach jeweiliger Zustimmung durch den Gesprächspartner möglich sein muss", sagte CCV-Chef Stockmann. Außerdem müssten Gesprächsdaten aus der Telefonanlage ausgewertet und für die Steuerung eingesetzt werden dürfen.

Anger, Heike

SE (Seite):015

DE (Thema):Datenschutz; Kriminalität und Recht; Telekommunikationsdienste; Telekommunikationsbranche; Telekommunikation; Informationstechnik; Telemarketing; Marketing; Werbung und Marketing;

CN (Land):Bundesrepublik Deutschland C4EUGE;