

# **Arbeitnehmerdatenschutz / Leistungs- und Verhaltenskontrollen in Call Centern**

## **Harald Stelljes**

Mitarbeiter beim  
Landesbeauftragten für den Datenschutz Bremen

Arndtstr. 1  
27570 Bremerhaven

Tel.: +49 (0471) 9246121  
Fax: +49 (0471) 9246131

Mail: [hstelljes@datenschutz.bremen.de](mailto:hstelljes@datenschutz.bremen.de)  
Web: <http://www.datenschutz-bremen.de>

(Folien für Vortrag am 29.04.2003, Seminar "Arbeiten imCall Center", Wremen)

# **Arbeitnehmerdatenschutz 1**

## **Arten personenbezogener Arbeitnehmerdaten**

- Ausbildungs- und Werdegang
- Bewerbungsunterlagen
- Ärztliche Untersuchungen
- Arbeitsverträge
- Fortbildung
- Gehalt, Urlaubs- und Krankheitstage
- Nebentätigkeiten

# **Arbeitnehmerdatenschutz 1**

## **Arten personenbezogener Arbeitnehmerdaten**

- Arbeitszeiterfassung
- Personaleinsatz
- Geschäftsverteilung
- Telekommunikation
  - Telefon
  - E-Mail
  - Internetnutzug
- Zugangskontrolle
  - Gebäude- bzw. Türsicherung
  - Videoüberwachung

## **Arbeitnehmerdatenschutz 2**

### **Voraussetzungen zur Verarbeitung von Arbeitnehmerdaten**

- **soweit erforderlich für**
  - ein Arbeitsvertragsverhältnis oder
  - arbeitsvertragsähnliches Vertrauensverhältnis
  - berechtigte Interessen des Arbeitgebers und kein schutzwürdiges Interesse des Arbeitnehmers überwiegt

## **Arbeitnehmerdatenschutz 2**

### **Voraussetzungen zur Verarbeitung von Arbeitnehmerdaten**

- **Betriebsvereinbarung über z. B.**
  - Arbeitszeiterfassungs- und Zugangskontrollsysteme
  - Dienstliche und private Nutzung von E-Mail und Internet
  - Sonstige Personalinformationssysteme
  - Videoüberwachung

## **Arbeitnehmerdatenschutz 3**

### **Automatisierte Verarbeitung personenbezogener Arbeitnehmerdaten**

- Datenvermeidung
- Vorabkontrolle bei besonderen Risiken für die Rechte und Freiheiten der Arbeitnehmer
  - zuständig: Beauftragter für den Datenschutz
- Verfahren sind meldepflichtig
- technische und organisatorische Maßnahmen
- Keine automatisierte Einzelentscheidung

## **Arbeitnehmerdatenschutz 3**

### **Automatisierte Verarbeitung personenbezogener Arbeitnehmerdaten**

- **Vorabkontrolle durch den betrieblichen Datenschutzbeauftragten**

insbesondere wenn

- besondere Arten personenbezogener Daten verarbeitet werden oder
- die Verarbeitung dazu bestimmt ist, die Persönlichkeit des Betroffenen zu bewerten

einschließlich

- seiner Fähigkeiten,
- seiner Leistung oder
- seines Verhaltens

## **Arbeitnehmerdatenschutz 3**

### **Automatisierte Verarbeitung personenbezogener Arbeitnehmerdaten**

- **Inhalt der Verfahrensbeschreibung**

- Zweckbestimmungen der Datenerhebung, -verarbeitung oder –nutzung
- Beschreibung der betroffenen Personengruppen und der diesbezüglichen Daten oder Datenkategorien
- Regelfristen für die Löschung der Daten
- Verfahrensbeschreibungen sind vom betrieblichen Datenschutzbeauftragten auf Antrag jedermann in geeigneter Weise verfügbar zu machen

## **Arbeitnehmerdatenschutz 3**

### **Automatisierte Verarbeitung personenbezogener Arbeitnehmerdaten**

#### **- Automatisierte Einzelentscheidung**

- nicht zulässig, wenn sie auf ausschließlich automatisierter Verarbeitung gestützt wird, die der Bewertung einzelner Persönlichkeitsmerkmale dienen, außer
- im Rahmen des Abschlusses oder der Erfüllung eines Arbeitsverhältnisses und dem Begehren des Betroffenen stattgegeben wurde
- oder
- wenn durch geeignete Maßnahmen die berechtigten Interessen des Betroffenen gewährleistet und dem Betroffenen die Tatsache des Vorliegens einer solchen Entscheidung mitgeteilt wird

## **Arbeitnehmerdatenschutz 4**

### **Auskunft an den betroffenen Arbeitnehmer**

- über die zu seiner Person gespeicherten Daten, auch deren Herkunft
- Empfänger, an die Daten weitergegeben werden
- Zweck der Speicherung

### **Keine Pflicht zur Auskunftserteilung**

- wenn sie geheimgehalten werden müssen

## **Arbeitnehmerdatenschutz 5**

### **Benachrichtigung über die Speicherung von Arbeitnehmerdaten**

- **Bei erstmaliger Speicherung über**
  - Art der Daten
  - Zweckbestimmung
  - Empfänger von Daten
  
- **Keine Pflicht zur Benachrichtigung**
  - wenn auf andere Weise Kenntnis erlangt
  - wenn sie geheimgehalten werden müssen
  - Speicherung oder Übermittlung durch Gesetz ausdrücklich vorgesehen

# **Leistungs- und Verhaltenskontrollen in Call Centern 1**

## **Erhebung und Speicherung von Beschäftigtendaten in Call Centern**

- Zuordnung eines Beschäftigten zu einer Nebenstelle
- Telekommunikationsdaten
  - Verbindungsdaten
  - Inhaltsdaten
  - Nähere Umstände der Telekommunikation
- Aufteilung der Arbeitszeiten der Beschäftigten
  - Art der Telefongespräche
  - Arbeitsbereitschaft
  - Arbeitsunterbrechungen
  - Abwesenheit einschließlich Grund

# **Leistungs- und Verhaltenskontrollen in Call Centern 1**

## **Erhebung und Speicherung von Beschäftigtendaten in Call Centern**

- Zuordnung eines Beschäftigten zu einer Nebenstelle
- Telekommunikationsdaten
  - Verbindungsdaten
  - Inhaltsdaten
  - Nähere Umstände der Telekommunikation
- Aufteilung der Arbeitszeiten der Beschäftigten
  - Art der Telefongespräche
  - Arbeitsbereitschaft
  - Arbeitsunterbrechungen
  - Abwesenheit einschließlich Grund

## **Leistungs- und Verhaltenskontrollen in Call Centern 3**

### **Anforderungen an Verfahren automatisierter Verarbeitungen nach dem Bundesdatenschutzgesetz**

- **Vorabkontrolle durch den betrieblichen Datenschutzbeauftragten bei besonderen Risiken,**  
insbesondere wenn
  - besondere Arten personenbezogener Daten verarbeitet werden oder
  - die Verarbeitung dazu bestimmt ist, die Persönlichkeit des Betroffenen zu bewerten einschließlich
    - seiner Fähigkeiten,
    - seiner Leistung oder
    - seines Verhaltens

## **Leistungs- und Verhaltenskontrollen in Call Centern 3**

### **Anforderungen an Verfahren automatisierter Verarbeitungen nach dem Bundesdatenschutzgesetz**

#### **- Inhalt der Verfahrensbeschreibung**

- Zweckbestimmungen der Datenerhebung, -verarbeitung oder –nutzung
- Beschreibung der betroffenen Personengruppen und der diesbezüglichen Daten oder Datenkategorien
- Regelfristen für die Löschung der Daten
- Verfahrensbeschreibungen sind vom betrieblichen Datenschutzbeauftragten auf Antrag jedermann in geeigneter Weise verfügbar zu machen

## **Leistungs- und Verhaltenskontrollen in Call Centern 3**

### **Anforderungen an Verfahren automatisierter Verarbeitungen nach dem Bundesdatenschutzgesetz**

#### **- Automatisierte Einzelentscheidung**

nicht zulässig, wenn sie durch ausschließlich automatisierte Verarbeitung gestützt wird, die der Bewertung einzelner Persönlichkeitsmerkmale dienen,

- außer im Rahmen des Abschlusses oder der Erfüllung eines Arbeitsverhältnisses und dem Begehren des Betroffenen stattgegeben wurde oder
- wenn durch geeignete Maßnahmen die berechtigten Interessen des Betroffenen durch geeignete Maßnahmen gewährleistet und dem Betroffenen die Tatsache des Vorliegens einer solchen Entscheidung mitgeteilt wird

# **Leistungs- und Verhaltenskontrollen in Call Centern 4**

## **Aufzeichnen und Mithören von Telefongesprächen**

### **- Aufzeichnen**

- Grundsätzlich nicht zulässig und strafbar
- jedoch
- Einwilligung beider Gesprächspartner oder
- Standardisierte Durchsagen (Bestellungen, Börsennachrichten)

### **- Mithören**

- Ausbildungs- und Qualifikationszwecke
- Benachrichtigung der Gesprächsteilnehmer
- Anwesenheit des Ausbilders oder Vorgesetzten