

## Redaktion

Rechtsanwalt Michael Kröll (verantwortlich)  
Anne-Kathrin Rothhaupt (PersonalratInfo)  
Christian Köhler (derpersonalrat.de)

## Anschrift der Redaktion

Staufenstraße 4  
60323 Frankfurt/Main  
Tel. 069/71 91 58 45  
Fax 069/71 91 58 44  
E-Mail: derpersonalrat@bund-verlag.de  
anne-k.rothhaupt@bund-verlag.de  
christian.koehler@bund-verlag.de

## Verleger

Bund-Verlag GmbH

## Geschäftsführer

Rainer Jöde

## Geschäftsbereich Zeitschriften

Dr. Jürgen Schmidt (Leitung)  
Kerstin Wilke (Projektmanagement)

## Anschrift des Verlages

Bund-Verlag GmbH  
Heddernheimer Landstraße 144,  
60439 Frankfurt/Main  
(ladungsfähige Anschrift)  
Tel. 069/79 50 10 82  
Fax: 069/79 50 10-666

## Leser- und Aboservice

Bund-Verlag GmbH  
60424 Frankfurt/Main  
Tel. 069/79 50 10-96  
Fax 069/79 50 10-12  
E-Mail: abodienste@bund-verlag.de

## Anzeigen

Peter Beuther (verantwortlich)  
Juliane Benad  
Tel. 069/79 50 10-602  
Fax 069/79 50 10-12  
E-Mail: juliane.benad@bund-verlag.de  
Es gilt die Anzeigenpreisliste Nr. 12,  
gültig ab 1.1.2011

Der Personalrat erscheint 11x jährlich  
einschließlich Online-Version,  
Online-Archiv und 8x PersonalratInfo.  
Jahresbezugspreis einschließlich 7%  
Mehrwertsteuer 129,60 €.

Einzelheft 12 €

Ausland 136,80 € zzgl. Versandkosten  
Institutionspreis (inkl. IP-Adresse für  
Online-Nutzung) 148,80 €

Preise bei gleichzeitigem Bezug von juris  
PersR 108 €

Abbestellungen mit einer Frist von  
6 Wochen zum Jahresende.

Die zur Abwicklung des Abonnements  
erforderlichen Daten werden nach den  
Bestimmungen des BDSG verwaltet.

## Druckvorstufe

Process Media Consult GmbH, Darmstadt

## Druck

alpha print medien AG, Darmstadt

Mit Namen gekennzeichnete Beiträge  
sowie Beilagen und Anzeigen geben nicht  
unbedingt die Meinung der Redaktion oder  
des Verlages wieder

## Urheber- und Verlagsrechte

Alle in dieser Fachzeitschrift und ihren

Online-Diensten veröffentlichten

Beiträge und Abbildungen sind

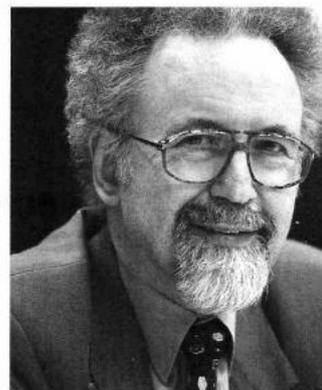
urheberrechtlich geschützt. Jede Verwer-  
tung auch auszugsweise bedarf der vorher-  
igen Genehmigung des Verlages.

## Titelfoto

Contrastwerkstatt/Fotolia

## MEINUNG

Prof. Dr. Wolfgang Däubler



## Neuer Datenschutz: Der Große Bruder wird es leichter haben

Im Call Center werden an fünf von sieben Wochentagen alle Telefongespräche automatisch aufgezeichnet. Ein Mal im Monat hört sich der Gruppenleiter pro Person vier dieser Gespräche an; sie werden durch einen Zufallsgenerator ausgewählt. Wer sich immer wieder als »kommunikativ« und kundenfreundlich erweist, kann eine Prämie bekommen. Wer negativ auffällt, wird um Rücksprache gebeten und kann im Wiederholungsfall mit einer Abmahnung rechnen.

Um die Arbeit effizienter zu machen, schlägt die Geschäftsleitung die Einführung von »word spotting« vor. Dies ist ein technisches Verfahren, mit dem festgestellt werden kann, wie oft ein bestimmtes Wort im Laufe eines Tages vorkam. Soll ein bestimmtes Produkt unter die Leute gebracht werden, besteht eine Vorgabe: Mindestens 400 Mal am Tag muss der fragliche Artikel (»das neue iPhone«) in den Gesprächen auftauchen, andernfalls liegt eine Schlechtleistung vor. Auch erwägt man, als nächsten Schritt eine sog. Emotionalitätsanalyse einzuführen. An der »Tonlage« lässt sich erkennen, ob der »call agent« wütend oder gelassen war. Das Ganze wird dadurch abgerundet, dass die kleine Kamera im PC, der in der einzelnen Kabine steht, immer eingeschaltet ist. Der Betroffene kann sie zwar ausknipsen, muss aber mit Rückfragen rechnen, wenn dies öfters geschieht.

Nach bisherigem Recht war das alles unzulässig. Das BAG hat das Abhören von Telefongesprächen im Reservierungszentrum einer Fluggesellschaft nur dann gebilligt, wenn es um eine Beschäftigung auf Probe ging und der Arbeitgeber keine andere Möglichkeit hatte, sich von der Qualität der Arbeit zu überzeugen. Außerdem habe es sich nur – so das BAG – um Routinegesprä-

che gehandelt, die wenig Bezug zur Individualität des Einzelnen hatten. Was im Probearbeitsverhältnis zulässig ist, könnte man vielleicht auf den Fall ausdehnen, dass über eine Person verschiedene Beschwerden eingehen – aber dann ist Schluss. Auch eine dauernde Beobachtung durch eine Kamera ist nicht erlaubt, wenn es nur um die Arbeit als solche geht.

Wird der geplante Beschäftigtendatenschutz Gesetz, sieht das alles ganz anders aus. Ist das Telefonieren »wesentlicher Inhalt der geschuldeten Arbeitsleistung«, so ist eine »stichprobenartige oder anlassbezogene Leistungs- und Verhaltenskontrolle« durch Abhören nach § 32i Abs. 2 Satz 2 BDSG zulässig. Die monatliche Überprüfung lässt sich leicht als Stichprobe qualifizieren. Beim »word spotting« würde man jedenfalls in der Anfangsphase einen »Anlass« bejahen, vielleicht auch noch später. Und gibt es nicht genügend Gründe, emotionale »Ausraster« immer zu erfassen? Eine Beobachtung mit der Kamera ist nach § 32f Abs. 1 Satz 1 Nr. 7 BDSG »zur Qualitätskontrolle« zulässig. Voraussetzung ist, dass wichtige betriebliche Interessen dafür sprechen und dass die schutzwürdigen Interessen des Betroffenen am Ausschluss der Verarbeitung nicht überwiegen. Spontan würde man das Letztere annehmen, doch kann man sicher sein, dass dies überall so gesehen wird? Vielleicht würde ein Gericht meinen, der Arbeitnehmer könne ja die Kamera abschalten, damit sei seinen »schutzwürdigen Interessen« Genüge getan. Die Möglichkeit der Rückfrage müsse er in Kauf nehmen, das sei nicht weiter belastend.

Der Fortschritt ist eine Schnecke, lautet ein alter Spruch. Wenn man den Gesetzentwurf zum Beschäftigtendatenschutz liest, wäre man froh, wieder im Schneckenzeitalter zu sein.