

01 2017 Praxistipps Datenschutz

Datenschutz in der Telefonzentrale – nichts sehen, nichts hören, nichts sagen

Zusammenfassung: Bei der Tätigkeit in der Telefonzentrale sind zahlreiche Fallstricke zu vermeiden. Wer da beschäftigt ist, muss nicht nur die Technik beherrschen, auch über die rechtlichen Gegebenheiten und Anforderungen ist zu unterrichten. Verpflichtungen auf zutreffende Geheimnisse wie das Fernmeldegeheimnis sind vorzunehmen und regelmäßig zu wiederholen.

Wichtige Schnittstelle: Die Telefonzentrale ist auch im Zeitalter des Mobilfunks eine der wichtigsten Schnittstellen zwischen Unternehmen und dem Rest der Welt. Ausgehende Gespräche werden über diese Schnittstelle genauso ausgeführt wie eingehende Anrufe. Viele Anfragen werden in der Telefonzentrale ausgefiltert. Dabei werden naturgemäß auch etliche personenbezogene Daten erhoben, verarbeitet und genutzt.

Gefährdungen 1: Ist die Telefonzentrale am Empfang untergebracht, was in vielen Unternehmen der Fall ist, dann können in bestimmten Situationen Unbefugte mithören. Unbefugte können Externe, aber auch Interne sein. Externe sind Besucher, Dienstleister, Kunden und Auftraggeber. Diese warten im Empfangsbereich darauf, dass sie mit ihrem Besuchsanliegen weiterkommen. Wenn während dieser Zeit eingehende, aber auch ausgehende Gespräche so geführt werden, dass personenbezogene Daten mitgehört werden können, kann schon ein Datenschutzverstoß vorliegen.

Gefährdungen 2: Ist die Telefonzentrale getrennt vom Empfang untergebracht, ist die Gefahr, dass externe Unbefugte für sie nicht bestimmte Inhalte mithören, zwar geringer, aber nicht völlig gebannt. Oft ist die Telefonzentrale in direkter Nähe zum Empfang untergebracht. Wenn nun Türen offen stehen oder zum Eintreten geöffnet werden, kann dies ebenfalls dazu führen, dass Unbefugte für sie nicht bestimmte Gesprächsinhalte mithören. Gleiches gilt, wenn Mitarbeiter aus dem Unternehmen aus berechtigten Gründen in die Telefonzentrale kommen. Auch bei diesen kann es vorkommen, dass sie Gesprächsinhalte mithören, die für sie nicht bestimmt sind.

Gefährdungen 3: Unbefugte können so genannte Metadaten zur Kenntnis nehmen. Metadaten sind die Daten, die zum Aufbau und zur Durchführung der Kommunikation erforderlich sind, die aber nicht die Inhalte der Kommunikation betreffen. Dazu gehören die Daten des Anrufenden, der angerufenen Person, Beginn und Ende des Telefonats sowie vergebliche Kontaktversuche. Auch diese Daten unterliegen dem Fernmeldegeheimnis, auf das weiter unten eingegangen wird. Diese Metada-

ten können in Auswertungen des Telefonieverhaltens, wie beispielsweise in Einzelbindungsnachweisen, enthalten sein.

Wer hat Zugriff auf Metadaten? Da auch die so genannten Metadaten zu den Daten gehören, die dem Fernmeldegeheimnis unterliegen, muss der Zugriff auf diese Daten besonders geschützt werden, außerdem sind die Beschäftigten, die auf diese Daten Zugriff nehmen können, auf das Fernmeldegeheimnis zu verpflichten.

Verpflichtung auf das Fernmeldegeheimnis: Im § 88 TKG ist das Fernmeldegeheimnis geregelt. Demzufolge ist jeder Anbieter von Telekommunikationsdiensten zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verpflichtet. Neben der Geheimhaltung des Inhalts der Telekommunikation erstreckt sich diese Pflicht zur Geheimhaltung auch über alle näheren Umstände der Verbindung (z. B. Zeitpunkt, Beteiligte, Verbindungsversuche). Diensteanbieter ist beispielsweise auch ein Arbeitgeber, der seinen Beschäftigten nicht untersagt hat, dass die betriebliche Telefonanlage auch für private Gespräche genutzt werden darf. Zum Thema Verpflichtung auf das Fernmeldegeheimnis wird demnächst ein eigener Praxistipp zum Datenschutz erscheinen.

Arbeiten in der Telefonzentrale: wer in einer Telefonzentrale arbeitet, kann so manches sehen und mitbekommen. Da mit der Anlage auch die nach außen gehenden Telefonate der Beschäftigten vermittelt werden, können diese Verbindungen über die Telefonanlage eingesehen werden. Dies betrifft auch Telefonate, die von der Geschäftsführung getätigt werden. Auch Mobiltelefone, die jedoch nicht über eines der Mobilfunknetze telefonieren, sondern eingebettet sind in die betriebliche Telefonanlage, können über die Zentrale zumindest insoweit eingesehen werden, dass die anrufenden oder die angerufenen Nummern zu sehen sind. Über die Telefonanlage können auch gespeicherte Verbindungen abgerufen werden oder Gespräche handvermittelt werden. Wer in der Telefonzentrale arbeitet, muss über die Details all dieser Verbindungen Stillschweigen wahren.

Verpflichtungen: Beschäftigte in der Telefonzentrale sollten in den hier genannten Fällen auf mehrere Geheimnisse verpflichtet werden. Im Arbeitsvertrag ist normalerweise die Verpflichtung auf das Wahren der Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse geregelt. Dann sind alle Personen, die im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit auch regelmäßig personenbezogene Daten in elektronischer Form erheben, verarbeiten und nutzen, auf das Datengeheimnis zu verpflichten. Außerdem ist die schon angesprochene Verpflichtung auf das Fernmeldegeheimnis vorzunehmen. Können Sozialdaten eingesehen werden, ist außerdem eine Verpflichtung auf das Sozialgeheimnis vorzunehmen. Gleiches gilt, wenn beim Telefonieren Daten zur Kenntnis genommen werden können, die dem Bankgeheimnis unterliegen. Handelt es sich um die Telefonzentrale einer medizinischen Einrichtung, so ist außerdem auf die Einhaltung der ärztlichen Schweigepflichtung / Privatgeheimnis nach § 203 StGB zu verpflichten.

Geheimnisse wahren: Wer in der Telefonzentrale arbeitet oder mit den Daten der Telefonzentrale Kontakt hat oder haben könnte, ist demzufolge zur Verschwiegenheit über das Gehörte, Gesehene oder Gesagte verpflichtet. Das bedeutet, dass weder im beruflichen noch im privaten Umfeld über Details der Kommunikationsvorgänge gesprochen werden darf. So darf beispielsweise kein Detail von Kontakten zwischen Kunden / Patienten und dem Unternehmen bzw. der Organisation im Familien- oder Freundeskreis weitergegeben werden. Ob der Vorgesetzte eine Freundin hat, worauf die häufige Kommunikation mit einer externen Nummer hindeuten könnte, oder ob ein Kollege einen Arzttermin bei einem Facharzt für Neurologie und Psychiatrie vereinbart hat, geht niemanden etwas an. Würden derartige Details weitergegeben, läge ein Verstoß gegen die jeweilige Verpflichtung vor.

Arbeitsrechtliche Folgen: wird ein solcher Verstoß begangen, zieht das auch arbeitsrechtliche Folgen nach sich. Diese können gemäß den Eskalationsstufen und je nach Schwere des Verstoßes in einem Gespräch bestehen, einer Ermahnung, Abmahnungen und – als letzte Stufe – in der Kündigung. Arbeitsrechtliche Folgen sind in jedem Fall sorgfältig zu dokumentieren.

Gesprächsaufzeichnungen: Werden Gesprächsaufzeichnungen vorgenommen, so gilt der Grundsatz des Schutzes der Vertraulichkeit des gesprochenen Wortes. Bei Aufzeichnungen liegt entweder eine rechtliche Grundlage vor, wie diese beispielsweise in Rettungszentralen der Fall ist, oder die am Gespräch Beteiligten haben in die Aufzeichnung einge-

willigt. Für die Auswertung der Aufzeichnungen gelten dieselben Grundlagen wie für das direkte Mithören. Nur berechtigte oder speziell verpflichtete Personen sind zu solchen Auswertungen befugt. Für Aufzeichnungen und Auswertungen müssen spezielle Rechtsgrundlagen vorliegen, auf die hier nicht näher eingegangen werden soll. Wichtig ist jedoch, dass solche Rechtsgrundlagen sorgfältig geprüft werden müssen, denn eine Verletzung des Schutzes der Vertraulichkeit des gesprochenen Wortes kann strafrechtlich verfolgt werden.

Aufbewahrung von Unterlagen über Details der Telekommunikation: Werden Unterlagen über Details der Telekommunikation angefertigt, gelten für diese auch die strengen datenschutzrechtlichen Aufbewahrungs- und Löschpflichten. Mangels gesetzlicher Aufbewahrungsfristen ist grundsätzlich vom Prinzip des Erfordernisses auszugehen. Solange die Aufzeichnungen erforderlich sind, um den Zweck zu erfüllen, können sie auch aufbewahrt werden, danach sind sie zu löschen.

Sorgfältige Vorbereitung auf den Dienst in der Telefonzentrale: Beschäftigte, die in der Telefonzentrale eines Unternehmens eingesetzt werden, sollten auf ihre Tätigkeit gut vorbereitet werden. Wie das oben Gesagte zeigt, gibt es etliche rechtliche Fallstricke. Hierüber und über die Möglichkeit der Vermeidung sind die Beschäftigten, die in der Telefonanlage eingesetzt werden sollen, gewissenhaft zu unterrichten. Hierbei können auch Datenschutzbeauftragte wertvolle Unterstützung leisten. Außerdem sollte im Rahmen von Datenschutzunterweisungen regelmäßig auf die besonderen rechtlichen Anforderungen im Zusammenhang mit dem Fernmeldegeheimnis hingewiesen werden.

Interne Audits nicht vergessen: Im Rahmen von Ortsbegehungen ist auch auf die besonderen Belange der Telefonzentrale einzugehen. Dies kann durch die Funktion Qualitätsmanagement, aber auch durch Datenschutzbeauftragte erfolgen. Hierfür sollten Checklisten erstellt werden, die regelmäßig an neue Anforderungen angepasst werden. Ergeben sich bei den internen Audits Defizite, sollten entsprechende Maßnahmen zur Beseitigung der Defizite vorgeschlagen werden. Deren Umsetzung sollte begleitet und die Wirksamkeit auditiert werden.

Erwähnung auch im Jahresbericht: Auch im Jahresbericht der Datenschutzbeauftragten haben Maßnahmen im Zusammenhang mit

den Kontrollen der Telefonanlage sowie besonderer Maßnahmen ihren Platz.

Fazit: Im Zusammenhang mit der Telefonanlage fallen vielfältige rechtliche und organisatorische Herausforderungen an. Datenschutzbeauftragte können hier eine wertvolle Unter-

stützung leisten. Daher sollten entsprechende Analysen, Maßnahmendefinitionen, Unterweisungen und interne Audits zum Repertoire der Datenschutzbeauftragten gehören.

Eberhard Häcker, Ensdorf

Der Autor Eberhard Häcker ist Geschäftsführer der TDSSG GmbH – Team Datenschutz Services – und seit vielen Jahren als Externer Datenschutzbeauftragter und Datenschutzberater tätig. Seine Fachaufsätze erscheinen regelmäßig in unterschiedlichen Publikationen. Außerdem ist er Geschäftsführer der HäckerSoft GmbH, die unter anderem mit der Datenschutzsoftware DATSIS und der Lernplattform Optilearn (Pflichtschulungen für Datenschutzbeauftragte) am Markt aktiv ist. Sein Lieblingsprojekt ist datenschuttkabarett.de