

Telefonische Kundenbefragungen über die Zufriedenheit sind Werbeanrufe



Das Oberlandesgericht Köln hat nach einer Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) gegen ein Call-Center entschieden, das unter anderem Telefoninterviews im Auftrag Deutsche Telekom führt: Telefonische Kundenbefragungen über die Zufriedenheit mit den Leistungen eines Anbieters sind Werbeanrufe, die nur mit ausdrücklicher Einwilligung des Kunden zulässig sind. Das gilt auch dann, wenn der Anruf anlässlich einer Kundenreklamation erfolgt.



Das beklagte Call-Center wurde verurteilt, es bei Meidung eines für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu 250.000,00 EUR, ersatzweise Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, diese zu vollstrecken am Vorstand, zu unterlassen, im Rahmen geschäftlicher Handlungen Verbraucher, die mit einem Unternehmen in vertraglichen Beziehungen stehen und diesem gegenüber eine Störung angezeigt haben, unaufgefordert und ohne deren vorheriges Einverständnis anzurufen, um im Auftrag dieses Unternehmens die Verbraucher zu ihrer Zufriedenheit auch mit den anlässlich des Störfalls erbrachten allgemeinen Servicedienstleistungen der Kontaktperson zu befragen.

Im Oktober 2011 beanstandete ein Privatkunde, Zeuge in diesem Verfahren, telefonisch gegenüber dem Mitarbeiter einer Service-Einheit der Deutsche Telekom AG, dass von seinem Privatanschluss geführte Verbindungen wiederholt abgebrochen seien. Die Deutsche Telekom AG führte daraufhin Anfang November 2011 Entstörungsmaßnahmen zur Behebung des technischen Problems durch. Am Vormittag des 08.11.2011 nahm eine Mitarbeiterin der beklagten Partei ohne Initiative oder vorheriges Einverständnis fernmündlich Kontakt zum Privatkunden auf und teilte mit, sie rufe im Auftrag der Deutsche Telekom AG an, und entgegnete auf den Einwand des Angerufenen, er wünsche keine Werbeanrufe, Zweck des Anrufs sei keine Werbung, sondern eine Befragung. Nach etwa zweieinhalb Minuten beendete das Telefonat, ohne dass es zu einer Befragung gekommen sei.

Die Berufung hat hinsichtlich des zuletzt gestellten Unterlassungsantrags Erfolg, da die Beklagte - wie auf der Grundlage des Ergebnisses der erstinstanzlichen Beweisaufnahme feststand - anlässlich eines konkreten Rückfrageanlasses eine unzulässige Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt hat. Demgegenüber bleibt das Rechtsmittel des Klägers hinsichtlich des Antrags auf Zahlung einer Abmahnpauschale erfolglos.

Das OLG Köln stellte außerdem fest, dass der Kläger, die Verbraucherzentrale, entgegen der vom Landgericht geäußerten Zweifel als qualifizierte Einrichtung im Sinne des § 4 UKlaG zur gerichtlichen Geltendmachung eines Verstoßes gegen § 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG befugt und aktivlegitimiert ist. Der neuerdings ... vertretene Auffassung, dass Verstöße gegen § 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG in richtlinienkonformer Auslegung gerichtlich nur von den betroffenen Verbrauchern, nicht aber von Verbänden verfolgt werden könnten, folgte der Senat nicht.

In der Sache ist das Unterlassungsbegehren des Klägers aus den §§ 8 Abs. 1 S. 1; 7 Abs. 1 S. 1, Abs. 2 Nr. 2 UWG gerechtfertigt. Auf der Grundlage der erstinstanzlichen Beweisaufnahme ist anzunehmen, dass die Beklagte bei einem Verbraucher, der sich zuvor an den Kundenservice der Deutschen Telekom gewandt hatte, eine nach § 7 Abs. 1 S. 1, Abs. 2 Nr. 2 UWG unzulässige Telefonwerbung für letzteres Unternehmen durchgeführt hat. Der im Auftrag der Deutschen Telekom erfolgte Anruf der Zeugin ist auf der Basis der eigenen Angaben der Zeugin als telefonische Werbung gegenüber dem Zeugen bewerten. Als solche stellt sie mangels ausdrücklicher Einwilligung des Zeugen gemäß § 7 Abs. 1 S. 1, Abs. 2 Nr. 2 UWG eine unzulässige, diesen unzumutbar belästigende geschäftliche Handlung dar.

Unter den im Verfahren zugrundeliegenden Umständen stellte der Telefonanruf der Beklagten eine Werbung im Sinne des § 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG dar. Eine Werbung liegt nach der heranzuziehenden Definition in Art. 2 lit. a der Richtlinie 2006/114/EG über irreführende und vergleichende Werbung bei jeder Äußerung mit dem Ziel vor, den Absatz von Waren oder Dienstleistungen zu fördern. Dabei kann eine werbliche geschäftliche Handlung gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 1 UWG auch zu Gunsten eines fremden Unternehmens begangen werden.

Fazit: Der Beurteilung als unzulässige Telefonwerbung steht nicht entgegen, dass die Kontaktaufnahme nicht als Werbeanruf, sondern als Kundenbefragung bezeichnet wird. Eine unzumutbare Belästigung liegt erst recht vor, wenn sich dem angerufenen Verbraucher der werbliche Charakter des Anrufs nicht ohne Weiteres erschließt.

Quelle: http://www.vzbv.de/cps/rde/xbcr/vzbv/nhi2_OLG_Koeln_6_U_222_12.pdf



Orientierung in der Datenwolke

Durch eine über Netze verbundene Rechnerlandschaft wird die unternehmensinterne Datenverarbeitung im Wege des Cloud Computing ausgelagert. Eine Orientierungshilfe des ULD¹ für die Privatwirtschaft präzisiert die datenschutzrechtlichen Anforderungen für Cloud Computing. Oft werden eine oder mehrere IT-Dienstleistungen – Infrastruktur, Plattformen, Anwendungssoftware – aufeinander abgestimmt, schnell dem tatsächlichen Bedarf angepasst und nach tatsächlicher Anwendung abrechenbar über ein Netz bereitgestellt. Von Vorteil sind die gezielte Nutzung von Rechenkapazitäten, die verbrauchsabhängige Abrechnung, die Einsparpotenziale durch Verzicht auf teure Hardware und die globale Verfügbarkeit der Dienstleistungen. Durch die Auslagerung der Datenverarbeitung an sogenannte Cloud-Anbieter, die im Auftrag der Cloud-Anwender die Datenverarbeitung übernehmen, entstehen Fragen zur Wahrung der Rechte von Betroffenen, z. B. der Rechte auf Berichtigung oder Löschung unrichtiger personenbezogener Daten, Fragen zur Einhaltung der Datensicherheit oder zu den Anforderungen einer zulässigen internationalen Datenverarbeitung. Das ULD¹ hat zusammen mit einigen anderen Datenschutzaufsichtsbehörden eine Orientierungshilfe für die Privatwirtschaft erarbeitet und darin die Risiken, Chancen und datenschutzrechtlich relevanten Aspekte des Cloud Computing dargestellt. Wesentlich ist zunächst die Feststellung, dass der Cloud-Anwender als Auftraggeber für die Wahrung der Betroffenenrechte, für die Durchführung von Datensicherheitsmaßnahmen – letztlich für die gesamte Datenverarbeitung – verantwortlich bleibt. Verstöße der Cloud-Anbieter gegen datenschutzrechtliche Vorschriften muss er sich zurechnen lassen.

Zwischen Cloud-Anwender und Cloud-Anbieter liegt in der Regel eine Auftragsdatenverarbeitung vor, wobei der Cloud-Anbieter sorgfältig ausgewählt werden muss. Da die Auswahl mit haftungsrechtlichen Risiken verbunden ist und auch nach der Auswahl eine ständige Kontrolle des Cloud Anbieters erfolgen muss, sollte der Anbieter geeignete Nachweise für seine Fachkompetenz und Zuverlässigkeit vorlegen, wie etwa Nachweise zu Zertifizierungen bzw. Datenschutz-Gütesiegel. Die Datenverarbeitung in einer innereuropäischen Cloud ist gegenüber der in einer außereuropäischen Cloud vorzuziehen. In der außereuropäischen Cloud kann die Einhaltung europäischen Datenschutzrechts schwerer kontrolliert werden, Datenschutzstandards beim Anbieter sind möglicherweise nicht gewährleistet, sodass für die Cloud-Anwender höhere Haftungsrisiken bestehen (Tz. 11.3).

Die Orientierungshilfe ist abrufbar unter: http://www.datenschutz-bayern.de/technik/orient/oh_cloud.pdf

Fazit: Der für die gesamte Datenverarbeitung verantwortlich bleibende Cloud-Anwender muss bei der Auswahl der Cloud-Anbieter einen hohen Sorgfaltsmaßstab anwenden und sich geeignete Nachweise zur Einhaltung der Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit vorzeigen lassen.

Quelle: 34. Tätigkeitsbericht 2013 des ¹Unabhängigen Landesentrums für Datenschutz Schleswig-Holstein

Beschäftigtenüberwachung bei Logistikunternehmen

Vor Einsatz umfangreicher, mit Erhebungen und Speicherungen von Beschäftigtendaten verbundener Telematiksysteme ist stets zu prüfen, ob sich Unternehmensziele ohne solche Maßnahmen erreichen lassen.

Ein überregional tätiges Logistikunternehmen plante, ein telematisches Auswertungssystem einzurichten, das Fehlverhalten von mit Auslieferungsfahrten betrauten Beschäftigten lokalisieren und dokumentieren sollte. Im Vordergrund standen die Zwecke Unfallvermeidung und Kontrolle der beschäftigten Fahrerinnen und Fahrer. Unter anderem sollten die Fahrerinnen und Fahrer durch Kontrolle zu umweltschonenderem Fahrverhalten angehalten werden. Hierzu sollten die Daten des Auslieferungsfahrzeugs nach Erreichen der jeweiligen Niederlassung automatisiert auf einen zentralen Server übertragen und mit den Zustell- und Abholinformationen der Auslieferungsfahrerinnen und -Fahrer verbunden werden. Die so verknüpften Daten sollten tabellarisch erfasst werden sowie 30 Tage abrufbar bleiben.

Das Unternehmen wurde darauf aufmerksam gemacht, dass aus Gründen des Beschäftigtendatenschutzes erhebliche Zweifel gegen diese Vorgehensweise bestehen. Demgegenüber bieten sich einfachere und datensparsamere technisch-organisatorische Lösungen an, die bestimmte unerwünschte Verhaltensweisen ebenso verhindern, Gefahren im Straßenverkehr verringern und den Kraftstoffverbrauch senken können. (Motorabschaltung, Rückfahrkameras, elektronische Dateneingabesperren,

Fazit: Logistikunternehmen benötigen zur Erhöhung der Verkehrssicherheit bei Auslieferungsfahrten keine komplexen Telematiksysteme. An das Gebot des § 3a Bundesdatenschutzgesetz zur Datenvermeidung und Datensparsamkeit ist zu erinnern.

Quelle: 21.DIB LDI NRW