
Fälle aus der Datenschutz-Praxis – Ausgabe 2011-7



Datenübermittlung an einen Versicherungsvermittler



Eine Beschwerdeführerin hat sich an die Aufsichtsbehörde gewandt, weil sie die Art und Weise, wie eine Versicherung mit ihren Daten umging, nicht akzeptieren wollte. Sie hatte die Versicherung telefonisch unter Angabe von Namen, Anschrift, Telefonnummer, Geburtsdatum und Beruf um ein schriftliches Angebot für eine private Krankenversicherung gebeten. Wenige Tage später hatte sie ein Schreiben von einem ihr nicht bekannten Versicherungsmakler erhalten mit dem Hinweis, dass er Kooperationspartner der Versicherung sei und von dieser gebeten worden sei, zu ihr Kontakt aufzunehmen. Mit den

Daten der Krankenversicherung hatte der Versicherungsmakler für die Beschwerdeführerin eine Computeranalyse erstellt.

Die Prüfung hat ergeben, dass die Versicherung die zur Erstellung eines Angebots erhobenen Daten an ein rechtlich selbstständiges Versicherungsvermittlungsunternehmen, das an keine bestimmte Versicherung gebunden ist (Versicherungsmakler), übermittelt hat. Die Beschwerdeführerin wurde nach ihren Angaben bei der Datenerhebung weder um eine Einwilligung in die Übermittlung ihrer Daten an den Versicherungsmakler gebeten noch wurde sie darüber unterrichtet, dass und an wen ihre Daten übermittelt werden sollen.

Feststellung: Diese Vorgehensweise verstieß gegen das Bundesdatenschutzgesetz. Es war nicht erforderlich, dass die Krankenversicherung die personenbezogenen Daten der Betroffenen zur Erstellung eines Angebots an ein rechtlich selbstständiges Unternehmen übermittelt. Die Versicherung hätte den Auftrag selbst erledigen können. Auch überwiegen bei dem gegebenen Sachverhalt die schutzwürdigen Belange der Beschwerdeführerin, da diese über die beabsichtigte Datenübermittlung nicht informiert wurde, wie dies § 4 Abs. 3 BDSG gebietet, und daher nicht damit rechnen musste, dass die Versicherung ihre Daten für die Angebotserstellung an einen Versicherungsmakler übermittelt.

Quelle: Tätigkeitsbericht 2009 des Landesamtes zum Datenschutz im nichtöffentlichen Bereich, BW

Briefwerbung – was Sie dazu wissen sollten



Nach dem Wettbewerbsrecht ist Briefwerbung dann zulässig, wenn sie den Angeschriebenen nicht in unzumutbarer Weise belästigt. Eine unzumutbare Belästigung besteht laut UWG insbesondere dann, wenn Briefwerbung erfolgt, obwohl erkennbar ist, dass der Angeschriebene diese Werbung nicht wünscht.

Die Verwendung der Postadresse für eine Briefwerbung ist gemäß § 28 Abs. 3 BDSG zulässig, wenn eine sich darauf beziehende Einwilligung des Beworbenen vorliegt oder wenn sich eine Erlaubnis aus den Sätzen 2 bis 7 dieser Bestimmung ergibt. Im Rahmen dieser gesetzlichen Erlaubnistatbestände dürfen nur folgende „Listendaten“ verwendet werden: Berufs-, Branchen- oder Geschäftsbezeichnung, Namen, Titel, akademischer Grad, Anschrift, Geburtsjahr, ein Merkmal über die Zugehörigkeit zu einer Personengruppe, wie z.B. Haustierbesitzer, sport- oder reiseinteressiert oder ähnliches.

Die Verwendung dieser Listendaten ist unter folgenden Voraussetzungen zulässig:

- Eigenwerbung an Bestandskunden sowie an sonstige Personen, wenn deren Kontaktdaten aus allgemein zugänglichen Verzeichnissen stammen (nicht: aus sonstigen Veröffentlichungen wie Presse oder Internet). Weitere Daten dürfen zugespeichert werden, um z.B. den Interessentenkreis für eine bestimmte Werbung einzugrenzen.
- Geschäftliche Werbung an geschäftliche Kontaktadressen
- Spendenwerbung durch steuerbegünstigte Organisationen
- Empfehlungswerbung/Beipackwerbung, d. h. die Nutzung der eigenen Kontaktdaten für Werbezwecke von dritten Unternehmen. Dabei muss für den Angeschriebenen erkennbar sein, wer seine Adresse gespeichert und genutzt hat.
- Übermittlung von Listendaten für Zwecke der Werbung und Werbung des Empfängers mit diesen Daten. In diesem Fall muss die ursprüngliche Quelle dieser Daten aus der Werbung eindeutig hervorgehen. Außerdem muss die Datenübermittlung vom Adressenlieferanten sowie dem Werbenden für eventuelle Auskunftswünsche der betroffenen Personen dokumentiert werden.

In all diesen Fällen dürfen die schutzwürdigen Interessen der beworbenen Personen nicht entgegenstehen und es darf auch kein Werbewiderspruch vorliegen.

Auf das Widerspruchsrecht gegen eine werbliche Verwendung der Daten muss schon beim Abschluss eines Vertrages und darüber hinaus in jeder einzelnen Werbesendung hingewiesen werden. Wird gegen diese Hinweisverpflichtungen verstoßen, kann dies mit einem Bußgeld geahndet werden.

Feststellung: Die Zulässigkeit der Briefwerbung kann sich aus einer Einwilligung oder aus einem der in § 28 Abs. 3 Sätze 2 bis 7 geregelten Tatbestände des „Listenprivilegs“ ergeben.

Quelle: Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht, Tätigkeitsbericht 2009/2010.

Mithören und Gesprächsaufzeichnung in Call Centern



Ein ‚heimliches‘ Aufzeichnen oder Mithören von Telefongesprächen ohne Information der beteiligten Personen ist grundsätzlich verboten (vgl. § 201 StGB). Dies gilt auch dann, wenn die Aufzeichnung zum Zwecke der Gewinnung von Beweismitteln für zivilrechtliche Streitigkeiten stattfindet. Eine rechtmäßige Aufzeichnung bedarf der Zustimmung aller am Gespräch beteiligten Personen.

Jedoch ist zufälliges oder nicht vorher geplantes Mithören (nicht Aufnehmen) durch Kollegen oder Vorgesetzte (z.B. spontanes Eingreifen in Problemfällen unter Nutzung einer Mithörtechnik) angesichts der typischen Arbeitsabläufe in einem Call Center gegenüber den Kunden kein Eingriff in das Recht am gesprochenen Wort und kein strafbares Abhören. Zielt das Mithören nicht auf die Bewertung der Leistung eines Agenten ab, sondern dient es lediglich der Erhebung von Qualitätskriterien für das gesamte Call Center, so ist eine Zustimmung des Betriebsrates normalerweise nicht erforderlich.

Die gesetzeskonform aus dem Mithören und Mitschneiden von Telefongesprächen ermittelten Daten zu Gesprächsinhalten und zum Sprechverhalten der Agenten stehen den Call Centern unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen zusätzlich zu den Daten der operativen Call Center-Telekommunikationssysteme für die Speicherung in einem Data Warehouse und für analytische Auswertungen zur Verfügung.

Eine wirksame Einwilligung in das Mitschneiden von Telefongesprächen als Voraussetzung für die Aufhebung der Strafbarkeit nach § 201 StGB ist im Allgemeinen nur dann möglich, wenn die Erklärung freiwillig abgegeben und die jeweilige Person über den Aufzeichnungsverantwortlichen, die zugriffsberechtigten Stellen, den vollständigen Verwendungszweck der Aufzeichnung sowie die Dauer der Speicherung informiert wurde. Wie ... beschrieben muss eine Einwilligung grundsätzlich ausdrücklich artikuliert und schriftlich abgegeben werden, wobei Ausnahmen Telefondatenerfassung im Call Center von dieser Regelung wegen besonderer Umstände zulässig sind, wie beispielsweise das Drücken einer Taste am Telefon oder die Fortführung eines Telefonats nach einer Ansage (Zustimmung auf Grundlage konkludenten Handelns) (vgl. § 4a Abs. 1 BDSG)

Die Einwilligung eines Kunden zum Mitschneiden von Gesprächen muss zeitnah erfolgen, weshalb z.B. die erteilte Einwilligung in einem zurückliegenden Briefwechsel nicht ausreicht. Von der Einwilligung muss auch eine automatische Auswertung explizit umfasst sein.

Für Agenten ist eine zur Bedingung für eine Anstellung gemachte Einwilligungserklärung im Arbeitsvertrag nur dann voll wirksam, wenn ein Bewerber ohne die Einwilligung aus betriebsbedingten Gründen nicht auf diesem Arbeitsplatz zu beschäftigen ist (z.B. weil im Bereich Telefon-Banking Gespräche zur Beweissicherung aufgezeichnet werden müssen). Um diesen betriebsbedingten Eingriff in das Persönlichkeitsrecht zu kompensieren sind nur die betrieblich unbedingt notwendigen Maßnahmen (z.B. Gesprächsaufzeichnung zur Beweissicherung) erlaubt.

	Mithören/Ansehen (während des Gesprächs)	Aufzeichnen/ Speichern	Retrospektiv Auswerten
Telefondaten (Telefonnummer, Dauer des Gesprächs, Login- Status des Agenten)	Erlaubt	Erlaubt	Erlaubt mit Einschränkungen
Gesprächsinhalte	Erlaubt mit Einschränkungen		

Quelle: Universität Leipzig, Heft 6, Datenschutz in Call Centern - Bestandsaufnahme zur Aufzeichnung und Verwendung personenbezogener Daten, 14.04.2010, Christian Hrach, Prof. Dr. Rainer Alt