



---

**Ausarbeitung**

---

**Arbeitnehmerkontrolle durch Telefonüberwachung in Callcentern**





---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Einführung</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Arbeitsgerichtliche Rechtsprechung</b>	<b>4</b>
2.1.	Bundesarbeitsgericht, Beschluss vom 30. August 1995 – 1 ABR 4/95	5
2.2.	Arbeitsgericht Hamburg, Entscheidung vom 22. April 1980 – 15 BvGa 1/80	6
2.3.	Landesarbeitsgericht Nürnberg, Urteil vom 30. Januar 1996 – 6 Sa 467/95	7
2.4.	Arbeitsgericht Dortmund, Beschluss vom 26. April 2001 – 6 BV 137/00	8
<b>3.</b>	<b>Literaturmeinungen</b>	<b>8</b>
3.1.	Rechtsgrundlagen	8
3.1.1.	Grundgesetz	8
3.1.2.	Bundesdatenschutzgesetz	8
3.1.3.	Betriebsverfassungsgesetz	9
3.2.	Überwachungsmethoden	9
3.2.1.	Offenes Mithören	9
3.2.2.	Verdecktes Mithören	9
3.2.3.	Gesprächsaufzeichnungen	10
<b>4.</b>	<b>Beiträge zum aktuellen Gesetzentwurf</b>	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>11</b>

---

## 1. Einführung

Die Kontrolle von Mitarbeitern durch den Einsatz von Videokameras ist durch das Bekanntwerden mehrerer Überwachungsskandale in den Fokus der Öffentlichkeit gerückt. Bislang weit weniger intensiv diskutiert und auch nicht abschließend geklärt ist die Frage, inwieweit vom Arbeitgeber veranlasste Telefonüberwachungsmaßnahmen in Callcentern zulässig sind. Dies wird relevant vor dem Hintergrund potentieller Verletzungen des allgemeinen Persönlichkeitsrechts (Art. 2 Abs. 1 i.V.m. Art. 1 Abs. 1 GG) der betroffenen Arbeitnehmer sowie datenschutzrechtlicher Vorschriften.

Der 2010 vorgelegte Gesetzentwurf der Bundesregierung zur Regelung des Beschäftigtendatenschutzes<sup>1</sup> greift die Frage der Zulässigkeit telefonischer Überwachungsmaßnahmen bei Telekommunikationsdiensten mit einer geplanten Neuregelung in § 32i Abs. 2 S. 2 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) auf, die Arbeitgebern bei Tätigkeiten mit einem wesentlichen Anteil an Telekommunikationsdiensten besondere Kontrollbefugnisse einräumt.

## 2. Arbeitsgerichtliche Rechtsprechung

Über die Zahl derzeit anhängiger arbeitsgerichtlicher Verfahren, deren Streitgegenstand Telefonüberwachungsmaßnahmen in Callcentern sind, lässt sich keine Aussage treffen, da entsprechende Erhebungen nicht vorgenommen werden.

Nur wenige in juristischen Datenbanken verfügbare Gerichtsentscheidungen beschäftigen sich explizit mit Telefonüberwachungsmaßnahmen in Callcentern. Darin geht es nicht in erster Linie um die Grenzen der Zulässigkeit entsprechender Maßnahmen, sondern um die Frage, ob und auf welche Weise beim Einsatz derartiger Maßnahmen nach den Bestimmungen des Betriebsverfassungsgesetzes (BetrVG) der Betriebsrat zu beteiligen ist. Nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG hat der Betriebsrat u. a. mitzubestimmen bei der „Einführung und Anwendung von technischen Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen“.

Auch liegen alle aufgefundenen Entscheidungen bereits länger zurück; die Neufassung des BetrVG mit Wirkung vom 28. Juli 2001 hatte auf die in Rede stehende Bestimmung jedoch keinen Einfluss.

---

1 BT-Drs. 17/4230 vom 15. Dezember 2010.

---

## 2.1. Bundesarbeitsgericht, Beschluss vom 30. August 1995 – 1 ABR 4/95<sup>2</sup>

Bei einem Luftfahrtunternehmen sollte für die Reservierungszentralen eine automatische Telefonanlage (sog. ACD-Telefonanlage, „Automatic Call Distribution“) installiert werden, die eingehende Anrufe automatisch auf freie Arbeitsplätze verteilt und die es in der Probezeit der Arbeitnehmer dem Vorgesetzten erlauben sollte, Kundengespräche mitzuhören. Für Zeiten, in denen die Arbeitnehmer mit schriftlichen Arbeiten beschäftigt waren, konnten sie sich aus der Anlage ausschalten, allerdings wurden diese Ausschaltungen von der Anlage ebenso gespeichert wie Zahl und Dauer der Anrufe. Diese Daten wurden in so genannten Bedienplatzreports festgehalten. Der Betriebsrat wollte dem Aufbau dieser Anlage nicht zustimmen, es kam zur Anrufung der Einigungsstelle, die entschied, dass die Anlage installiert werden könne, allerdings sollte dann, wenn die Auswertung eines Bedienplatzreports Anlass zu Kritik geben sollte, zunächst der Betriebsrat informiert werden, der auch bei entsprechenden Mitarbeitergesprächen zugegen sein sollte.

Das Bundesarbeitsgericht (BAG) gelangte zu der Auffassung, dass es sich bei Einführung und Nutzung der ACD-Telefonanlage um eine nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG mitbestimmungspflichtige Angelegenheit handele. Die Telefonanlage sei eine technische Einrichtung, die auch dazu bestimmt sei, die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen. Die Überwachung bestehe darin, dass die Anlage auf technischem Wege Leistungsdaten, z.B. die Zahl und die Dauer von Telefonaten sowie die Dauer von „Nicht-Bereit-Zeiten“, bezogen auf einzelne Arbeitnehmer, erhebt und durch die Erstellung von Bedienplatzreports auswertet.

Das Mithören von Gesprächen während der Probezeit eines Arbeitnehmers sei zulässig. Der das Gespräch mithörende Arbeitnehmer setze sich nicht dem Risiko einer Bestrafung aus, denn sein Verhalten erfülle nicht den Tatbestand des Abhörens des nichtöffentlich gesprochenen Wortes mit einem Abhörgerät i.S.v. § 201 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 des Strafgesetzbuchs (StGB).

Soweit durch das Mithören von Telefonaten in Rechte der betroffenen Arbeitnehmer eingegriffen werde, sei dies zulässig. Der Arbeitgeberin werden Eingriffe in die Persönlichkeitssphäre der Arbeitnehmer erlaubt, die durch das allgemeine Persönlichkeitsrecht geschützt wird. Zu seinen Schutzgütern gehöre auch das Recht am eigenen Wort. Dieses umfasst die Befugnis, darüber zu bestimmen, ob das gesprochene Wort nur dem Gesprächspartner zugänglich sein soll oder auch von Dritten mitgehört werden kann.<sup>3</sup> Eingriffe des Arbeitgebers in das Recht des Arbeitnehmers am gesprochenen Wort seien nur zulässig, soweit im Einzelfall das Interesse des Arbeitgebers vor demjenigen des Arbeitnehmers den Vorrang verdient. Aufgrund dieser Interessenabwägung könne der Eingriff nur gerechtfertigt sein, wenn er nach Inhalt, Form und Begleitumständen nicht nur erforderlich ist, sondern auch das schonendste Mittel zur Erreichung eines rechtlich gebilligten Zwecks des Arbeitgebers darstellt.

---

2 Die Darstellung des Sachverhalts folgt im Wesentlichen ECKERT in: DStR 1995, S. 1561.

3 Bundesarbeitsgericht, Urteil vom 2. Juni 1982 – 2 AZR 1237/79; Bundesverfassungsgericht, Kammerbeschluss vom 19. Dezember 1991 – 1 BvR 382/85.

---

Die Arbeitgeberin habe vorliegend ein berechtigtes Interesse daran, dass die Mitarbeiter der Reservierungszentralen im Telefonkontakt mit den Anrufern das Bild eines Unternehmens vermitteln, das um kompetenten Service bemüht ist. Ob die Gesprächsführung eines neu eingesetzten Arbeitnehmers diesen Anforderungen entspricht, könne der Vorgesetzte nur beurteilen, wenn er die Gesprächsbeiträge des Arbeitnehmers im Zusammenhang mit denjenigen des Kunden hört. Nur die Kenntnis des ganzen Gesprächsverlaufs ermögliche es ihm, durch Hinweise und Ratschläge auf die erforderlichen Verbesserungen hinzuwirken. Demgegenüber hätten die durch das Mithören betroffenen Interessen des Arbeitnehmers zurückzutreten. Sie seien nur von geringem Gewicht, denn die Gespräche seien ausschließlich geschäftlicher Natur und bezögen sich nur auf Reservierungen und damit in Zusammenhang stehende Informationen, also auf Gegenstände, deren Erörterung die vom allgemeinen Persönlichkeitsrecht geschützte Eigensphäre des Arbeitnehmers kaum berühre. Die Eingriffe erfolgten auch auf die schonendste Weise, da sie auf die Probezeit beschränkt und nur am Arbeitsplatz des Arbeitnehmers und daher mit seiner vollen Kenntnis erfolgten.

Ob darüber hinaus jedes Mithören eines geschäftlichen Telefongesprächs mit Kenntnis und in Gegenwart des betroffenen Arbeitnehmers zulässig ist, ließ das Gericht offen.

## 2.2. Arbeitsgericht Hamburg, Entscheidung vom 22. April 1980 – 15 BvGa 1/80

Bereits in einer vor Inkrafttreten des BDSG getroffenen Entscheidung stellte das Arbeitsgericht Hamburg fest, dass es sich bei der Installation einer Telefonabhöranlage, die Gespräche von Arbeitnehmern mit außenstehenden Dritten unter bestimmten Voraussetzungen aufnehmen sollte, um eine nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG mitbestimmungspflichtige Maßnahme des Arbeitgebers handele. Mit aufgezeichnet werde hier notwendigerweise auch das, was die jeweilige Telefonistin sagt. Ihre Verhaltensweise während des Gesprächs werde daher kontrolliert, auch wenn mit der Aufzeichnung nur bezweckt wird, die Stimme des Anrufenden aufzuzeichnen.

Im Hinblick auf den überwachten Arbeitnehmer, in dessen Persönlichkeitsbereich eingegriffen werde, bestehe kein Unterschied, ob seine Überwachung das erklärte Ziel der technischen Einrichtung oder nur ein Nebeneffekt sei und ob die aus der Überwachung gewonnenen Daten im Hinblick auf den Arbeitnehmer ausgewertet werden oder nicht. Eine Überwachung beginne nicht erst mit der Auswertung der durch eine Überwachung ermittelten Werte.

Entscheidend sei, dass die Abhöranlage objektiv auch zur Überwachung der betroffenen Arbeitnehmer bestimmt ist. Unerheblich sei hingegen, dass nur eine kleine Gruppe von Arbeitnehmern die Telefongespräche führt, die aufgezeichnet werden sollen. Unerheblich sei ferner, dass die Abhöranlage nur in bestimmten seltenen Situationen einzuschalten sei. § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG verlange nicht, dass die Kontrolle über einen längeren Zeitraum erfolgen soll. Auch eine Kontrollmöglichkeit in seltenen Extremsituationen reiche aus.

---

### 2.3. Landesarbeitsgericht Nürnberg, Urteil vom 30. Januar 1996 – 6 Sa 467/95

In einem Urteil des Landesarbeitsgerichts (LAG) Nürnberg ging es 1996 um die Frage der Rechtmäßigkeit der Kündigung einer im Telefon- und Direktmarketing als sog. Telefonkontakterin tätige Arbeitnehmerin, die sich geweigert hatte, eine zu Schulungszwecken und zur Qualitätskontrolle angeordnete Aufzeichnung geschäftlich geführter Telefongespräche auf Kassettenrekorder vorzunehmen.

Das LAG vertrat die Auffassung, die Arbeitgeberin habe mit der Anweisung des Mitschneidens von Telefongesprächen ihr Direktionsrecht überschritten. Es sei in Rechtsprechung und Literatur allgemein anerkannt, dass der Arbeitgeber dem Arbeitnehmer bei verfassungskonformer Auslegung des § 315 BGB i.V.m. Art. 4 Abs. 1 und Art. 2 GG keine Arbeit zuweisen darf, die den Arbeitnehmer in einen vermeidbaren Gewissens- oder Glaubenskonflikt bringt. Nichts anderes könne aber für Arbeitsanweisungen gelten, bei deren Erfüllung der Arbeitnehmer gegen Strafbestimmungen (hier: § 201 Abs. 1 Nr. 1 und 2 StGB) verstößt. Denn mit einer solchen Weisung überschreite der Arbeitgeber die Grenzen des ihm zustehenden Direktionsrechtes. Derartige Weisungen müsse der Arbeitnehmer nicht befolgen; er habe insoweit vielmehr ein Leistungsverweigerungsrecht, dessen Geltendmachung keinen verhaltensbedingten Kündigungsgrund darstelle.

Unbeschadet dieser strafrechtlichen Seite verletze die von der Beklagten angeordnete Aufzeichnung der Telefongespräche das verfassungsrechtlich gewährleistete Persönlichkeitsrecht sowohl der Klägerin wie des jeweiligen Gesprächspartners. Denn dieses Recht schütze das gesprochene Wort gegen seine Verdinglichung durch heimliche Tonbandaufnahmen. Sein Schutz umfasse die Befugnis des Menschen, selbst zu bestimmen, ob seine Worte einzig seinem Gesprächspartner, einem bestimmten Kreis oder der Öffentlichkeit zugänglich sein sollen. Dies gelte grundsätzlich auch für Telefongespräche mit dienstlichem oder rein geschäftlichem Charakter.

Ob der Eingriff in das Persönlichkeitsrecht der Klägerin bzw. ihres jeweiligen Gesprächspartners hier zulässig und gerechtfertigt ist, richte sich nach dem Ergebnis der Abwägung der Interessen der Beklagten und der Klägerin bzw. ihres Gesprächspartners. Aufgrund dieser Interessenabwägung könne der Eingriff nur gerechtfertigt sein, wenn er nach Inhalt, Form und Begleitumständen nicht nur erforderlich sei, sondern auch das schonendste Mittel zur Erreichung eines rechtlich gebilligten Zweckes der Beklagten darstelle.

Zur Erreichung der genannten Zwecke wäre vorliegend ohne weiteres ausreichend gewesen, wenn der zuständige Mitarbeiter der Beklagten die Gespräche am Arbeitsplatz der Klägerin mittels zulässiger Mithöreinrichtungen mithörte. Deshalb verletze das angeordnete Mitschneiden der Gespräche sowohl das Persönlichkeitsrecht der Klägerin wie das ihres jeweiligen Gesprächspartners.

Ob und in welchem Umfang das Mithören im Übrigen zulässig ist, was wiederum von den entsprechenden berechtigten Interessen der Beklagten und deren Überwiegen gegenüber den Interessen der Klägerin abhängt, war in dem Verfahren nicht zu entscheiden.

---

## 2.4. Arbeitsgericht Dortmund, Beschluss vom 26. April 2001 – 6 BV 137/00

Ein Urteil des Arbeitsgerichts Dortmund zum Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG befasste sich ausschließlich mit der Frage, unter welchen Umständen eine Zustimmung des Betriebsrats zu bereits vor dessen Errichtung praktizierte Überwachungsmaßnahmen angenommen werden kann. Auf eine detailliertere Darstellung wird daher im vorliegenden Zusammenhang verzichtet.

## 3. Literaturmeinungen

Da die vorgefundene arbeitsgerichtliche Rechtsprechung die Fragen nach der Zulässigkeit von Überwachungsmaßnahmen in Callcentern nicht hinreichend beantworten, sollen im Folgenden anhand ausgewählter Beispiele in der Literatur vorherrschende Ansichten dazu aufgezeigt werden.

### 3.1. Rechtsgrundlagen

#### 3.1.1. Grundgesetz

Das Recht am gesprochenen Wort zählt zu den Schutzgütern des allgemeinen Persönlichkeitsrechts aus Art. 2 Abs. 1 i.V.m. Art. 1 Abs. 1 GG. Es beinhaltet die jedermann zustehende Befugnis, darüber zu entscheiden, ob das gesprochene Wort nur dem Gesprächspartner oder auch mit-hörenden Dritten zugänglich sein soll. Als Ausprägung seiner Fürsorgepflicht hat der Arbeitgeber das verfassungsrechtlich garantierte allgemeine Persönlichkeitsrecht des Arbeitnehmers zu schützen.<sup>4</sup>

#### 3.1.2. Bundesdatenschutzgesetz

Das BDSG dient nach seinem § 1 Abs. 1 dem Schutz des allgemeinen Persönlichkeitsrechts. Seine Anwendbarkeit ist in jedem Einzelfall anhand der betroffenen Maßnahme zu prüfen.

Nach § 3 Abs. 1 BDSG sind personenbezogene Daten „Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person“. Ihre Erhebung, Verarbeitung und Nutzung unterliegt nach § 4 Abs. 1 BDSG grundsätzlich einem Verbot mit Erlaubnisvorbehalt, wonach ein solcher Vorgang nur dann zulässig ist, wenn er durch eine rechtsverbindliche Einwilligung des Betroffenen bzw. durch das BDSG oder eine andere Rechtsvorschrift

---

4 PREIS in: Erfurter Kommentar § 611 Rn 615.

---

gestattet ist. Hierbei ist es unerheblich, ob es sich um personenbezogene Kunden- oder Mitarbeiterdaten handelt.<sup>5</sup>

### 3.1.3. Betriebsverfassungsgesetz

Sämtliche personenbezogene Daten betreffende Kontrollmechanismen sind an die Mitbestimmungsregelungen des BetrVG gebunden. Relevant sind hierbei nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG die Regelungen zur Verwendung technischer Einrichtungen, die sich zur Verhaltens- und Leistungskontrolle eignen.

## 3.2. Überwachungsmethoden

Nach der derzeitigen Rechtslage können Callcenter-Mitarbeiter durch den Arbeitgeber auf vielfältige Art und Weise kontrolliert werden. In der Literatur werden hierzu Praxishinweise gegeben, die eine gesetzeskonforme Gestaltung ermöglichen sollen.

### 3.2.1. Offenes Mithören

Das offene Mithören von Gesprächen ist aus Schulungszwecken zulässig.<sup>6</sup> So ist es nicht zu beanstanden, wenn es für das Anlernen der Mitarbeiter innerhalb der Probezeit erforderlich und nicht dauerhaft angelegt ist.<sup>7</sup> Das offene Mithören muss sich allerdings auf Stichproben oder Auffälligkeiten (z.B. überlange Dauer des Telefonats) beschränken.<sup>8</sup>

### 3.2.2. Verdecktes Mithören

Eine der gängigsten Überwachungsmethoden ist das verdeckte Mithören, das oft als „Silent Monitoring“ bezeichnet wird. Dabei wird das mit dem anrufenden Kunden geführte Gespräch verdeckt mitgehört. Regelmäßig schaltet sich ein Vorgesetzter in der Telefonanlage auf, ohne dass

---

5 HRACH/ALT/NÖBEL in: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik 2011, S. 72.

6 BYERS in: ZRP 2011, S. 176.

7 Bundesarbeitsgericht, Beschluss vom 30. August 1995 – 1 ABR 4/95.

8 OBERWETTER in: NZA 2008, S. 611.

---

die Beteiligten dies bemerken.<sup>9</sup> Hierdurch wird in den Schutzbereich des allgemeinen Persönlichkeitsrechts eingegriffen. Der Arbeitnehmer muss im Voraus darüber informiert werden, dass Gespräche in einem begrenzten Überwachungszeitraum verdeckt mitgehört werden können.<sup>10</sup>

Eine restriktive Handhabung ist geboten, da ein verdecktes Mithören von Telefongesprächen ohne Kenntnisnahme durch die beteiligten Personen nach § 201 StGB grundsätzlich verboten ist.

Entscheidend für die Bewertung der Zulässigkeit des verdeckten Mithörens ist letztlich die Erheblichkeit des Eingriffs. Die Intensität der Maßnahme ist durch eine Beschränkung auf Stichproben zu mildern und die Maßnahme sollte auf bestimmte Überwachungszeiträume beschränkt werden. Es wird daher empfohlen, die Maßnahmen auf einen Zeitraum von drei bis vier Wochen einzugrenzen.<sup>11</sup>

Aus dem BDSG ergeben sich bezüglich des bloßen Mithörens keine Beschränkungen; der Anwendungsbereich ist nur eröffnet, soweit eine automatisierte Datenerhebung, -verarbeitung oder -nutzung erfolgt.

### 3.2.3. Gesprächsaufzeichnungen

In der Praxis werden Telefonate häufig zusätzlich aufgezeichnet, um die Mitschnitte z. B. im Rahmen von Trainingsmaßnahmen oder zur Schulung zu verwenden (sog. „Voice Recording“).<sup>12</sup> Die Gesprächsaufzeichnung kann auch zu Beweis Zwecken (z.B. Nachweis Vertragsschluss) zulässig sein. In diesem Zusammenhang finden die Vorschriften des BDSG in jedem Fall Anwendung. Umstritten ist, in welchen konkreten Fällen sich das Aufzeichnen durch § 32 Abs. 1 S. 1 Alt. 2 BDSG rechtfertigen lässt, der auf die Frage der Erforderlichkeit einer bestimmten Maßnahme abstellt. Da diese Frage in der Rechtsprechung nicht abschließend geklärt ist, wird das Einholen einer Einwilligung empfohlen.<sup>13</sup>

Vielfach wird die Auffassung vertreten, dass die Zulässigkeit von Aufzeichnungen für Schulungen und zur Kontrolle der Gesprächsqualität auf stichprobenartige (Einschränkungen nach zeitlichen Kriterien) oder einzelfallbezogene (bspw. wegen einer Kundenbeschwerde) Kontrollen beschränkt ist. Empfohlen wird auch, den Agenten ein zeitweises Unterbrechen der Aufzeichnung zu ermöglichen. Notwendig ist - nicht zuletzt wegen der Strafandrohung in § 201 StGB - in jedem

---

9 JORDAN/BISSELS/LÖW in: BB 2008, S. 2626.

10 BYERS in: ZRP 2011, S. 176; MENGEL in: BB 2004, S. 1449.

11 JORDAN/BISSELS/LÖW in: Betriebs-Berater 2008, S. 2628 f.

12 JORDAN/BISSELS/LÖW in: Betriebs-Berater 2008, S. 2626.

13 BYERS in: ZRP 2011, S. 176; OBERWETTER NZA 2008, S. 611.

---

Fall die freiwillige Einwilligung des Mitarbeiters bezüglich der Gesprächsaufzeichnungen, auch wenn diese zeitlich oder mengenmäßig begrenzt sind.<sup>14</sup>

Die Dauerhaftigkeit der Aufzeichnung muss durch begrenzte Speicherzeiten mit anschließender Löschungspflicht beschränkt werden. Ferner wird geraten, den Kreis der Beschäftigten, die auf die Aufnahmen zugreifen dürfen, zu begrenzen.<sup>15</sup>

#### 4. Beiträge zum aktuellen Gesetzentwurf

Der vorliegende Regierungsentwurf zum Beschäftigtendatenschutz, der in diesem Bereich für eine erhöhte Rechtssicherheit sorgen soll, hat in der Literatur unterschiedliche Reaktionen ausgelöst.

Zum Teil wird die Auffassung vertreten, die vorgeschlagenen Regelungen für Telekommunikationsdienste ermöglichen zu weitgehende Eingriffe in das allgemeine Persönlichkeitsrecht. Insbesondere die Begriffe des „berechtigten Interesses“ des Arbeitgebers sowie die Frage, wann ein „Einzelfall“ vorliege, der einen Eingriff rechtfertige, seien zu unbestimmt. Auch wird die tatsächliche Freiwilligkeit von Einwilligungen des Arbeitnehmers in Frage gestellt. Ein Gewinn an Rechtssicherheit wird bezweifelt; durch die unbestimmten Rechtsbegriffe und Generalklauseln würden die notwendigen Schranken der Arbeitnehmerüberwachung eher verschleiert.<sup>16</sup>

Anderen Autoren geht die Regelung zu weit. Auch hier wird die mangelnde Eindeutigkeit der Regelung beklagt. So werde nicht ausdrücklich geregelt, unter welchen Voraussetzungen eine Gesprächsaufzeichnung erfolgen dürfe, zudem werde nicht klargestellt, über welchen Zeitraum eine Aufbewahrung der Aufzeichnungen zulässig sei. Der täglichen Praxis in einem Callcenter werde die geplante Regelung auch deshalb nicht gerecht, da in vielen praxisrelevanten Bereichen der Zugriff auf Telefongespräche und Verbindungsdaten untersagt werde.<sup>17</sup>

#### 5. Literaturverzeichnis

BYERS, Philipp (2011): Die geplante Neuregelung des Beschäftigtendatenschutzes: Das Aus für telefonische Kundenberatung durch Call Center & Co? In: Zeitschrift für Rechtspolitik, S. 175-178.

ECKERT, Michael (1995): Einführung einer Telefonanlage mit Kontrollmöglichkeit kann zulässig sein. In: Deutsches Steuerrecht, S. 1561.

---

14 HRACH/ALT/NÖBEL in: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik 2011, S. 76.

15 JORDAN/BISSELS/LÖW in: Betriebs-Berater 2008, S. 2630

16 HILBRANS in: AuR 2010, S. 426.

17 BYERS in: ZRP 2011, S. 177.

---

HILBRANS, Sönke (2010): Beschäftigtendatenschutz und betriebliche Telefonanlagen – Kritische Anmerkung zum Entwurf eines § 32i BDSG. In: Arbeit und Recht, S. 424-426.

HRACH, Christian; ALT, Rainer; NÖBEL, Lars (2011): Datenschutz im Callcenter. In: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik (elektronische Sonderausgabe), 2011 S. 71-79.

JORDAN, Christopher; BISSELS, Alexander; LÖW, Christine (2008): Arbeitnehmerkontrolle im Call-Center durch Silent Monitoring und Voice Recording. In: Betriebs-Berater, S. 2626-2631.

MENGEL, Anja (2004): Kontrolle der Telekommunikation am Arbeitsplatz – Wege durch einen juristischen Irrgarten? In: Betriebs-Berater, S. 1445-1453.

OBERWETTER, Christian (2008): Arbeitnehmerrecht bei Lidl, Aldi & Co. In: Neue Zeitschrift für Arbeitsrecht, S. 609-613.

PREIS, Ulrich (2013) in: Erfurter Kommentar 13. Auflage München: C.H. Beck.

