

Berlin, 8. Juni 2023

**CCV-Stellungnahme zu den Vorschlägen „für einen modernen Beschäftigtendatenschutz
Innovation ermöglichen – Persönlichkeitsrechte schützen – Rechtsklarheit schaffen“
von BMAS und BMI im April 2023**

Über den CCV

Der Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) ist die Stimme der deutschen Customer-Service- und Call- und Contactcenter-Branche sowie ihrer Dienstleister. Zu dem Wirtschaftszweig mit über 560.000 Beschäftigten zählen neben eigenständigen Service- auch Inhouse-Callcenter in Unternehmen. Mit seinen Mitgliedsunternehmen repräsentiert der CCV führende Customer-Service-Einheiten sowie Call- und Contactcenter aus den Bereichen Handel, Finanzen, Industrie und Dienstleistung. Als größter Verband in diesem Bereich vertritt er die Interessen gegenüber Medien und Politik und ist innerhalb der Branche eine anerkannte Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch.

Der CCV ist als registrierter Interessenvertreter im Lobbyregister des Deutschen Bundestages eingetragen und im EU-Transparenzregister gelistet. Unsere Interessenvertretung erfolgt auf Grundlage des „Verhaltenskodex für Interessenvertreterinnen und Interessenvertreter im Rahmen des Lobbyregistergesetzes“ und der „CCV-Richtlinie zur Kartellrechtskonformität und zur politischen Interessenvertretung“.

Ausgangslage

Der CCV setzt sich seit langem für gesetzliche Regelungen zum Beschäftigtendatenschutz ein, die branchenspezifische Besonderheiten aufgreifen. Denn in der Call- und Contactcenter-Branche stellt das gesprochene Wort des Mitarbeitenden die zu erbringende Dienstleistung dar. Diese muss nach gängigen Qualitätsstandards gemessen und ohne Verletzung von Datenschutzinteressen optimiert werden können. In den meisten Wirtschaftszweigen ist es im Sinne des Verbraucherschutzes üblich, die Leistungen der Kolleginnen und Kollegen zu überprüfen. Anders als z. B. bei Mechatronikern oder Büroangestellten ist die zu erbringende Dienstleistung von Callcenter-Agenten, das gesprochene Wort, jedoch rechtlich geschützt (§ 201 StGB). Mangels einer konkreten, rechtfertigenden Rechtsgrundlage besteht im Bereich des Monitorings in Call- und Contactcentern Rechtsunsicherheit, die es durch ein Beschäftigtendatenschutzgesetz auszuräumen gilt.

In ihrem Koalitionsvertrag von 2021 erklärte die aktuelle Bundesregierung die Schaffung von Regelungen zum Beschäftigtendatenschutz zu einem Ziel der Legislaturperiode. Im kürzlich vom Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI), Prof. Ulrich Kelber, vorgelegten 31. Tätigkeitsbericht empfiehlt dieser der Bundesregierung unter anderem, ein Beschäftigtendatenschutzgesetz zu erlassen. Zuvor forderte bereits die Datenschutzkonferenz im April 2022 solch ein Gesetz. Im Januar 2022 übergab der interdisziplinäre Beirat zum Beschäftigtendatenschutz seine Thesen und Empfehlungen zur Fortentwicklung des Beschäftigtendatenschutzes an den Bundesminister für Arbeit und Soziales, Hubertus Heil. Der CCV bot im Vorfeld seine Mitarbeit in diesem Gremium an.

Im April 2023 verständigten sich das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und das Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) auf „Vorschläge für einen modernen Beschäftigtendatenschutz – Innovation ermöglichen – Persönlichkeitsrechte schützen – Rechtsklarheit schaffen“ (im Folgenden *Vorschläge*). Der CCV begrüßt grundsätzlich das Ziel der Bundesregierung, ein eigenständiges Beschäftigtendatenschutzgesetz zu erlassen, das Rechtsklarheit sowie eine Balance zwischen den Interessen der Betriebe und der Beschäftigten schafft.

Bereits im Dezember 2010 legte die damalige Bundesregierung aus CDU, CSU und FDP einen Gesetzentwurf zur Regelung des Beschäftigtendatenschutzes (BT-Drs. 17/4230) vor, der durch den CCV aktiv begleitet und insbesondere in der Fassung des [Änderungsantrags](#) von CDU, CSU und FDP vom 10. Januar 2013 begrüßt wurde. In § 32i des BDSG-Entwurfs war ein vom CCV grundsätzlich befürwortetes, ausdrückliches Aufzeichnungs- und Mithörrecht des Arbeitgebers vorgesehen (vgl. BT-Drs. 17/4230, Fassung des Änderungsantrags von CDU, CSU und FDP vom 10. Januar 2013). Leider trat diese Vorschrift nicht in Kraft, weil das Gesetzgebungsverfahren aufgrund der Verhandlungen zur DSGVO und der 2013 anstehenden Bundestagswahl zurückgestellt wurde. Gemäß Koalitionsvertrag 2017 wollte schließlich bereits die damalige Große Koalition unter Nutzung der Öffnungsklausel in Art. 88 DSGVO ein eigenständiges Beschäftigtendatenschutzgesetz erlassen, dazu kam es bekanntermaßen nicht.

Die Vorschläge nehmen wir zum Anlass, auf deren Grundlage eine erste Stellungnahme vorzulegen. Im Rahmen der Vorschläge wurde unsere Branche bislang nicht benannt. Möglichst konkrete Regelungen des Beschäftigtendatenschutzes sind unseres Erachtens jedoch eine zwingende und längst überfällige Notwendigkeit. Aus Sicht der Unternehmen unseres Wirtschaftszweigs, der dort beschäftigten Mitarbeiter und der Verbraucher ist das Beschäftigtendatenschutzgesetz eine Chance, rechtliche Unsicherheiten hinsichtlich branchenspezifischer Aspekte zu beseitigen und einen verlässlichen Rechtsrahmen zu schaffen. Das Gesetzgebungsverfahren birgt aber auch das Risiko, die einzigen wirklich ernsthaften Möglichkeiten der Steuerung, der Qualitätssicherung sowie der Dokumentation in Call- und Contactcentern unmöglich zu machen und damit sowohl den Unternehmen als auch den Verbrauchern einen Kommunikationskanal abzuschneiden. Dies würde über 560.000 Arbeitsplätze in der Call- und Contactcenter-Branche gefährden.

In deutschen Call- und Contactcentern ergeben sich mehr als 25 Millionen Kundenkontakte am Tag – eine Branche, in der es auf Schnelligkeit und Unkompliziertheit gepaart mit hoher Qualität ankommt. Effiziente Instrumente zur Kapazitätsplanung und -steuerung, Qualitätssicherung und Schulung, Dokumentation, leistungsorientierten Vergütung und Leistungs- und Verhaltenskontrolle sind in diesem Wirtschaftsbereich unabdingbar. Ein Beschäftigtendatenschutzgesetz muss hier einen für alle Beteiligten verständlichen Rechtsrahmen schaffen, der die Besonderheiten unserer Branche berücksichtigt und die genannten Instrumente ermöglicht.

Der Schutz von Beschäftigten und Verbrauchern ist dem CCV ein fundamentales Anliegen. Entsprechend wurde z. B. gemeinsam mit dem Deutschen Dialogmarketing Verband e. V. (DDV) und in Zusammenarbeit mit der Bundesnetzagentur bereits 2007 ein Branchenkodex erstellt, der verbindliche Regeln für das Telefonieverhalten festlegt und dessen selbstregulierende Statuten 2016 nochmals verschärft und zuletzt 2021 überarbeitet wurden.

Dem CCV ist als Stimme der Branche an einem konstruktiven Dialog gelegen, um gemeinsam sinnvolle Marktregeln zu schaffen, welche allen Marktteilnehmern gerecht werden. Denn Kundenservice darf auch kein rechtlicher Hindernislauf sein. Der CCV steht für einen Austausch bereit, um die Sichtweise unserer Branche vorzustellen und alternative Lösungsansätze zu diskutieren. Der Bundesregierung, dem Bundesrat, den Bundesministerien, den Bundestagsfraktionen, den Bundestagsausschüssen, allen Bundestagsabgeordneten sowie dem Nationalen Normenkontrollrat steht der CCV sehr gern für Gespräche, Gremien und Anhörungen zur Verfügung.

1. Wirtschaftliche Bedeutung unserer Branche sowie der Datenökonomie

Customer-Service-Einheiten sowie Call- und Contactcenter sind in fast allen Wirtschaftszweigen anzutreffen, die Datenverarbeitung ist hierbei ein äußerst wichtiger und unerlässlicher Bestandteil. Unsere Branche garantiert den Kunden einen umfassenden Service, von der Bestellung über den Support bis hin zur Gewährleistung und der Durchsetzung von Verbraucherrechten. Deutschlandweit erfolgen täglich über 25 Millionen Kundenkontakte auf diesem Wege. Customer-Service-Einheiten sowie Call- und Contactcenter sind das Synonym für besten Kundenservice, sind im Wirtschaftsleben darum unerlässlich und stellen eine bedeutende Branche dar. Customer-Service-Einheiten sowie Call- und Contactcenter lieferten auch zur Bewältigung der Covid-19-Pandemie einen wichtigen Beitrag, z. B. im Rahmen der Kontaktverfolgung sowie bei der Terminvergabe für Impfungen. Der CCV bot hierfür auf Bundes- sowie Landesebene Ministerien, Behörden und den Kassenärztlichen Vereinigungen seine Unterstützung an.

Aber nicht nur in unserem Wirtschaftszweig ist die Datenverarbeitung ein ständiger Begleiter. Von Handwerksbetrieben, der Plattformökonomie, vom Onlinehandel und dem Internet der Dinge über Versicherungen, Banken, KI-Anwendungen bis hin zu öffentlichen Institutionen wie die Agentur für Arbeit, Bürgerämter und die Deutsche Rentenversicherung – überall ist die Datenverarbeitung und sind (direkt oder indirekt) datenbasierte Geschäftsmodelle, die Verbraucher, Beschäftigte und Bürger betreffen, allgegenwärtig. Selbst gesetzgeberische Entscheidungen wie z. B. die Einführung von § 7a UWG und § 83 WpHG bewirkten eine deutliche Zunahme der Datenverarbeitung.

Zwischenfazit: Anders als in den Vorschlägen dargestellt, haben datenbasierte bzw. -getriebene Geschäftsmodelle nicht etwa das Potenzial, ein bedeutsamer Wirtschafts- und damit auch Beschäftigungsfaktor zu werden, sie sind schon längst von wirtschaftlich überragender Bedeutung – auch im internationalen Wettbewerb. Dies muss im weiteren Gesetzgebungsverfahren entsprechend berücksichtigt werden und die aktuell in den Vorschlägen gewählte Formulierung „Potenzial“ erachten wir als unglücklich.

2. Kapazitätsplanung und -steuerung

Die Kapazitätsplanung und -steuerung, beispielhaft aufgeführt für eine Reihe von Prozessen, die für die Steuerung eines Call- und Contactcenters unerlässlich sind, müssen durchführbar bleiben.

In Call- und Contactcentern ist die Telekommunikationsanlage zentraler Bestandteil des Produktivbetriebs und nicht ein bloßes Arbeitshilfsmittel, wie dies im traditionellen Bürobetrieb der Fall ist. Die bei einer solchen Nutzung anfallenden Daten dienen somit der originären Steuerung geschäftsrelevanter Prozesse, etwa der Steuerung und Verteilung von Anrufen, dem Kapazitätsmanagement und der Personaleinsatzplanung. Wäre die Nutzung solcher Daten nicht oder nur eingeschränkt erlaubt, würde dies den gesamten Geschäftsbetrieb beeinträchtigen.

Ein Beispiel: Der Anrufer bei einer Kundenhotline geht mit Recht davon aus, dass Mitarbeiter für die Bearbeitung seines Anliegens bereitstehen und lange Wartezeiten vermieden werden. Nur mithilfe der Auswertung von Vergangenheitsdaten aus der Telefonanlage (Anrufzeiten, Dauer der Anrufe etc.) ist eine Ausrichtung der Personaleinsatzplanung im Call- und Contactcenter auf das prognostizierte Anrufaufkommen möglich. Ergänzt sei, dass dies kein spezifisches Problem von Call- und Contactcenter-Dienstleistern ist, sondern alle Unternehmen betrifft, die Kundenhotlines betreiben.

Call- und Contactcenter dürfen durch zu enge datenschutzrechtliche Regelungen in ihren Möglichkeiten der Betriebssteuerung nicht schlechter gestellt werden, als andere Wirtschaftszweige.

Zwischenfazit: In der Kundenkommunikation ist es Praxis, das Anrufaufkommen zu messen, um zielgerichtet Kapazitäten zu planen und zu steuern. Dadurch wird gewährleistet, dass anrufende Kommunikationspartner keine übermäßigen Wartezeiten erdulden müssen und Unternehmen ihre Kapazitäten lastgerecht und wirtschaftlich sinnvoll einplanen können. Dies muss ein Beschäftigtendatenschutzgesetz gewährleisten.

3. Qualitätssicherung und Schulung

Call- und Contactcenter stehen seit vielen Jahren wegen mangelnder Servicequalität und mangelndem Qualitätsbewusstsein in der Kritik. Auch die Politik äußerte sich wiederholt gleichlautend und erließ in der Vergangenheit dementsprechend branchenbeschränkende Regelungen, exemplarisch zuletzt etwa den im Rahmen der TKG-Novelle neu gefassten § 54 Abs. 3 TKG, den durch das Gesetz für faire Verbraucherverträge eingeführten § 7a UWG sowie § 41b Abs. 1 EnWG. Konsequenterweise muss der Gesetzgeber den Call- und Contactcentern in einem Beschäftigtendatenschutzgesetz dann auch wirkungsvolle Möglichkeiten der Qualitätssicherung und Schulung einräumen.

Der Branche darf durch ein Beschäftigtendatenschutzgesetz nicht die einzige Möglichkeit entzogen werden, die Leistung qualitativ und nicht nur quantitativ zu messen, um hochwertige Dienstleistungen zu bieten und an der Verbesserung der Qualität zu arbeiten. Dies entspräche andernfalls nicht den bisherigen Bestrebungen der Politik und stellt für den CCV eine zentrale und unerlässliche Forderung im Hinblick auf Verbraucherschutz und Arbeitsplatzert halt für das weitere Gesetzgebungsverfahren dar.

Ein Beschäftigtendatenschutzgesetz muss entsprechend berücksichtigen, dass Qualitätsmaßnahmen für alle Call- und Contactcenter (Inhouse und externe Dienstleister) wichtig sind und daher eine anlass- und leistungsbezogene Datenerhebung, -aufzeichnung und -verarbeitung vorsehen.

Die Notwendigkeit der qualitativen Evaluierung von Gesprächen, und somit der Arbeitsleistung der Beschäftigten, welche diese für ihren Arbeitgeber und deren Auftraggeber erbringen, liegt auf der Hand. Das zentrale Werkzeug der Qualitätssicherung im Call- und Contactcenter ist das Monitoring von Gesprächen durch Trainer oder Coaches, ob live oder mithilfe von Gesprächsaufzeichnungen. Darum ist die Qualitätsüberprüfung der Gespräche, ergo der „Werkstücke“ des Callcenter-Agenten, welche dieser für seinen Arbeitgeber „produziert“, unumgänglich. Die Schutzwürdigkeit eines Kundengesprächs insbesondere beim reinen Mithören, im Sinne der Vertraulichkeit des Wortes, sehen wir nicht in besonderer Weise beeinträchtigt.

Möglich müssen demnach sowohl das sogenannte Side-by-Side-Coaching als auch alle anderen Qualitätssicherungsmaßnahmen, die auf der Auswertung von Gesprächsaufzeichnungen beruhen, sein. Auch moderne, auf Spracherkennung basierende Assistenzsysteme für Callcenter-Agenten müssen eingesetzt werden dürfen. Gezielte und auf den jeweiligen Callcenter-Agenten persönlich angepasste Schulungsmaßnahmen müssen ermöglicht werden.

Die Datenschutzproblematik zeigt sich auch bei der Qualitätssicherung im Outbound, also im Rahmen der aktiven Kontaktaufnahme durch das Unternehmen. Dieser Bereich steht seit jeher im Fokus der Bundesnetzagentur und der Politik (vgl. §§ 7, 7a, 20 UWG). Hier ist es äußerst unpraktikabel, zu Beginn eines Gesprächs qualitätssichernde Maßnahmen anzukündigen, wenn der Angerufene noch gar nicht weiß, um was es bei dem Gespräch geht. Mehrheitlich wird der Gesprächspartner entsprechende Maßnahmen ablehnen und eine Qualitätssicherung wird erschwert. Hier sollte es eine gesetzliche Einwilligungsfiktion oder eine gesetzliche Vorgabe zum Aufzeichnen der Gespräche geben. In einem früheren Austausch mit dem damaligen Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz wurde durch das Ministerium eine generelle Aufzeichnungspflicht als eine mögliche qualitätssichernde Maßnahme ins Auge gefasst.

Nicht nur in der Praxis, sondern auch in der Rechtsprechung ist anerkannt, dass im Call- und Contactcenter Telefongespräche in einem angemessenen Umfang aufgezeichnet bzw. mitgehört werden dürfen. Insoweit bietet es sich an, in einem Beschäftigtendatenschutzgesetz zwischen Leistungs- und Verhaltenskontrolle einerseits und Qualitätssicherung andererseits zu differenzieren (vgl. BT-Drs. 17/4230, Fassung des Änderungsantrags von CDU/CSU und FDP vom 10. Januar 2013). Qualitätssicherungs- und Schulungsmaßnahmen setzen im Gegensatz zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle einen kontinuierlichen Prozess und somit ein regelmäßiges Mithören und/oder Aufzeichnen von Gesprächen voraus. Sie sollten entsprechend als eigenständiger Zweck definiert und nicht als bloßer Unterpunkt der Leistungs- und Verhaltenskontrolle angesehen werden.

Zwischenfazit: Call- und Contactcenter werden seit vielen Jahren, z. B. seitens der Politik, Bundesnetzagentur, Presse und Verbraucherschutzverbände, für mangelnde Servicequalität und mangelndes Qualitätsbewusstsein kritisiert. Der Branche darf nicht die einzige Möglichkeit genommen werden, die Qualität zu kontrollieren und an deren Verbesserung zu arbeiten, um dem Verbraucher einen qualitativ hochwertigen Service zu bieten. Da die Nutzung von Telekommunikationssystemen im Call- und Contactcenter in der Regel nicht zum privaten Gebrauch erlaubt ist, spielen die schutzwürdigen Interessen des Beschäftigten eine untergeordnete Rolle.

4. Dokumentation

Wird die Aufzeichnung von Gesprächen im Call- und Contactcenter immer wieder kritisiert, so ist sie doch zu einer lückenlosen Dokumentation sowohl im Sinne der Verbraucher als auch der Unternehmen unabdinglich. Verbraucherfreundliche Regelungen zu Hinweis- und Aufklärungspflichten würden ins Leere laufen, wenn die Dokumentation dieser Informationen nicht mehr möglich wäre. Unter den Gesichtspunkten der Beweissicherheit, Kosteneffizienz und bei Wahrung der Einfachheit und Schnelligkeit des Mediums Telefon kommt hier allein das Monitoring in Form des Voice Recordings in Betracht.

Die Informations- und Aufklärungspflichten der Unternehmen bei Fernabsatzgeschäften vor allem gegenüber Verbrauchern werden laufend zu deren Schutz erweitert. Die Unternehmen treffen darüber hinaus nicht nur Nachweispflichten hinsichtlich des Abschlusses eines Vertrages, sondern auch zur Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Aufklärung der Verbraucher über ihr Recht auf Widerruf sowie zu dessen Rechtsfolgen. Weiterhin sind die Kommunikationspartner über eine mit praktisch jedem Geschäftsvorfall anfallende Datenerhebung zu unterrichten. Für die Nutzung zu werblichen Zwecken ist genauso wie hinsichtlich der entsprechenden Werbekanäle eine zusätzliche Einwilligung einzuholen und zu dokumentieren.

Die Erfüllung der gesetzlichen Belehrungs- und Hinweispflichten sowie die Einholung dieser Einwilligungen ist gegebenenfalls nicht nur gegenüber Kunden, sondern auch gegenüber Mitbewerbern, Wettbewerbs- und Verbraucherschutzverbänden sowie der Bundesnetzagentur (§ 7a UWG) nachzuweisen. Die Nichtbeweisbarkeit im Rahmen von Abmahnungen, Verwaltungs-, Bußgeld- oder Zivilverfahren geht im Regelfall zu Lasten des Unternehmens, welches somit ein enormes wirtschaftliches Risiko trägt; § 7a UWG stellt hier bspw. letztlich eine (verfassungsrechtlich bedenkliche) Beweislastumkehr dar. Ohne Monitoringmaßnahmen könnte das Unternehmen nur auf den den Anruf bearbeitenden Mitarbeiter als Zeugen zurückgreifen. Eine Aussage zu einzelnen Kundenvorgängen ist jedoch bei bis zu 80 Telefonaten am Tag rein aus der Erinnerung in der Regel nicht möglich. Dies führt zu einem Dilemma für den Beschäftigten. Eine wahrheitsgemäße Aussage dürfte ihm mangels Erinnerungsfähigkeit nicht möglich sein. Andererseits dürfte eine Häufung von Beanstandungen mangels Entlastung durch Monitoringmaßnahmen zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen führen.

Bei Wertpapiergeschäften über den Kommunikationskanal Telefon ist es seit Jahren gängig, dass eine angemessene Dokumentation nur durch Gesprächsaufzeichnung erfolgen kann (§ 83 WpHG). Im Rahmen der Arbeit von Notrufzentralen ist es gar lebensnotwendig, wichtige Gesprächsinhalte bei etwaig abgebrochenen Gesprächen mithilfe von Mitschnitten schnell nachzuvollziehen.

Eine dauerhafte Dokumentation ist also sowohl für Call- und Contactcenter und deren Auftraggeber als auch zum Schutz der Mitarbeiter und Kunden unerlässlich. Wäre diese in Zukunft nicht erlaubt, würde dies enorme wirtschaftliche Schäden sowie Rechtsunsicherheit, nicht nur für unsere Branche, nach sich ziehen.

Zwischenfazit: Der Gesetzgeber hat der Wirtschaft in der Vergangenheit hohe Auflagen zur Beweissicherung und zu Informationspflichten verordnet, um die Verbraucher zu schützen. Eine lückenlose Dokumentation zu Beweis Zwecken (Einwilligungen, Belehrungspflichten etc.) darf durch ein Beschäftigtendatenschutzgesetz nicht verhindert werden.

5. Leistungsorientierte Vergütung

Leistungsorientierte Vergütung ist, wie in vielen anderen Wirtschaftszweigen auch, in der Call- und Contactcenter-Branche ein weit verbreitetes Mittel zur Mitarbeitermotivation und -förderung. Eine Regelung im Beschäftigtendatenschutzgesetz sollte klarstellen, dass Daten, die im Call- und Contactcenter bei der Nutzung von Telefondiensten anfallen, auch zum Zweck der Vergütung des Beschäftigten erhoben, verarbeitet und genutzt werden dürfen. Qualitätsbezogene Kriterien können hierdurch auch weiterhin zur Vergütung von Beschäftigten herangezogen werden.

Gesprächsmonitoring und Voice Recording sind die einzigen Möglichkeiten, die Qualität der Beschäftigten im Call- und Contactcenter objektiv zu bewerten. Andere Instrumente wie Mystery Calls oder Kundenbefragungen sind immer subjektiv geprägt und können so nur begleitend eingesetzt werden, denn Gespräche einer Beschwerdeline werden bspw. verständlicherweise durch Kunden negativer beurteilt, als Gespräche einer Bestellhotline. Wären diese Bewertungen das einzig erlaubte Mittel, würde dies zwangsweise zu Ungerechtigkeiten führen und insbesondere den Interessen der Mitarbeiter nicht gerecht. Würde das Instrument der leistungsorientierten Vergütung nicht im weiteren Verlauf der Gesetzgebung beachtet, nähme man den Mitarbeitern im Call- und Contactcenter die Möglichkeit, ihren Verdienst durch überdurchschnittliche Qualität zu steigern. Eine rein quantitativ orientierte Vergütung würde regelmäßig zu Lasten der Beschäftigten, Verbraucher und Servicequalität gehen.

Zwischenfazit: Beschäftigte in Call- und Contactcentern sowie im Vertrieb erhalten mitunter eine leistungsorientierte Vergütung. Für solche Berechnungen ist die Verarbeitung von Daten aus den Kommunikationsanlagen unerlässlich und muss auch im Rahmen eines Beschäftigtendatenschutzgesetzes möglich sein.

6. Leistungs- und Verhaltenskontrolle

Unbestritten muss jeder Arbeitgeber die Möglichkeit haben, die Leistung seiner Mitarbeiter zu kontrollieren. Da die Leistungserbringung und der -verzehr zeitlich beim Telefonat zusammenfallen, können nur die aktive Begleitung durch einen Coach oder das zeitlich versetzte Analysieren des Telefonats eingesetzt werden, um gemeinsam mit dem jeweiligen Mitarbeiter die Inhalte und somit die Qualität des Gesprächs auszuwerten und zu verbessern.

Die Leistungs- und Verhaltenskontrolle im Call- und Contactcenter ist schon kraft Natur der Sache ein äußerst sensibler Bereich, ist er doch gegebenenfalls mit arbeitsrechtlichen Konsequenzen verbunden. Bei lückenloser Kontrolle kann ein Überwachungsdruck entstehen, der jedoch weder notwendig noch angemessen ist. Der Gesetzgeber muss hier eine klare Abgrenzung zu Aufzeichnungen zu Qualitätssicherungs- und Schulungszwecken vornehmen, die sowohl den Interessen der Arbeitgeber als auch denen der Arbeitnehmer gerecht wird.

Zwischenfazit: Leistungs- und Verhaltenskontrolle müssen im Rahmen eines Beschäftigtendatenschutzgesetzes möglich sein.

7. Bürokratie und Verständlichkeit

Der Beschäftigtendatenschutz darf nicht zu hohen bürokratischen Hürden für Unternehmen und Beschäftigte führen. Innerbetriebliche Prozesse müssen schlank gehalten werden können und praktikabel sein, die Textform ist der Schriftform nach Möglichkeit vorzuziehen. Auch müssen die gesetzlichen Regelungen für Personen ohne juristische Vorbildung ohne weiteres verständlich sein. Dies gebietet allein schon die zu Recht in den Vorschlägen formulierte Zielsetzung, nicht nur die betroffenen Interessen und Grundrechtspositionen der Beteiligten in einen angemessenen Ausgleich zu bringen, sondern auch klare Regelungen zum Schutz der Beschäftigten zu schaffen. So sollten stark verschachtelte Sätze und fragmentierte Regelungen vermieden werden. Negativbeispiel aus der jüngeren Vergangenheit ist § 2 NachwG.

Zwischenfazit: Ein Beschäftigtendatenschutzgesetz darf kein „Bürokratiemonster“ sein und muss auch für juristische Laien klar und verständlich sein.

8. Fazit

Der CCV setzt sich seit Jahren für Regelungen des Beschäftigtendatenschutzes zugunsten unserer Branche ein. So fehlen der Rechtssicherheit dienende, branchenspezifische Normen. Diese sind zur Wahrung von Qualitätsstandards und des Verbraucherschutzes zwingend notwendig. Im Gegensatz zu beinahe allen anderen Wirtschaftszweigen werden Call- und Contactcenter in der Frage der Qualitätssicherung beschränkt – obwohl sich die gesamte Branche unentwegt Vorwürfen ausgesetzt sieht, am Telefon unsaubere bzw. unseriöse Dienstleistungen zu erbringen. Hier müssen der Branche auch legale, rechtssichere, bundeseinheitliche Möglichkeiten gegeben werden, denn nichts beeinflusst die Qualität so sehr positiv, wie eine durchgängige und individuelle Qualitätssicherung.

Das Beschäftigtendatenschutzgesetz muss dementsprechend branchenspezifische Regelungen enthalten und die Lebenswirklichkeit in unserem Wirtschaftszweig abbilden. Es ist auf einen ausgewogenen Interessenausgleich zwischen Auftraggebern, Auftragnehmern und deren Beschäftigten sowie Kommunikationspartnern zu achten. Unsere Branche darf durch ein Beschäftigtendatenschutzgesetz nicht daran gehindert werden, den nachvollziehbar hohen Ansprüchen der Verbraucher bezüglich der Qualität im Call- und Contactcenter zu entsprechen.

Dirk Egelseer

CCV-Präsident
Vorstand Recht & Regulierung

Constantin Jacob

Leiter Recht & Regulierung
Verbandsjustiziar

Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Gertraudenstraße 20

10178 Berlin

Tel.: + 49 (30) 206 13 28 – 0

info@cc-verband.de

<https://cc-verband.de>

[CCV-Themenseite zum Beschäftigtendatenschutz](#)

Ihr Ansprechpartner:

Herr Constantin Jacob

Leiter Recht & Regulierung, Verbandsjustiziar

Tel.: +49 (30) 206 13 28 – 11

Mobil: + 49 176 414 626 79

E-Mail: constantin.jacob@cc-verband.de