Berlin, 1. Oktober 2025

CCV-Positionspapier und Stellungnahme zum Beschäftigtendatenschutz

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 mehr als 330 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). Es besteht folglich nicht nur eine datenschutzrechtliche Relevanz, sondern auch eine strafrechtliche Dimension. Mangels einer konkreten, rechtfertigenden Rechtsgrundlage existiert im Bereich des Monitorings in Call- und Contactcentern Rechtsunsicherheit, die es durch ein Beschäftigtendatenschutzgesetz auszuräumen gilt, das unsere Branchenbesonderheiten berücksichtigt.

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 (Seiten 8 ff.) begrüßt wurde. In § 32i des BDSG-Entwurfs war hier ein vom CCV grundsätzlich befürwortetes, ausdrückliches Aufzeichnungs- und Mithörrecht des Arbeitgebers vorgesehen. 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.

In ihrem Koalitionsvertrag von 2021 erklärte die Ampel-Koalition die Schaffung von Regelungen zum Beschäftigtendatenschutz zu einem Ziel der Legislaturperiode. Im vom damaligen 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

Customer Service & Call Center
Verband Deutschland e. V. (CCV)
Gertraudenstraße 20
10178 Berlin

Tel.: 030 2061 328 – 0
Fax: 030 2061 328 – 28
info@cc-verband.de
www.cc-verband.de

Geschäftsführender Vorstand:
Dirk Egelseer (Präsident), Benjamin Barnack (Vizepräsident), Andreas Bopp (Schatzmeister), Andrea Höhling (Verbandsorganisation)

Vereinsregister AG Charlottenburg:
VR 26930 B
Lobbyregister Deutscher Bundestag:
R000903

der interdisziplinäre Beirat zum Beschäftigtendatenschutz seine Thesen und Empfehlungen zur Fortentwicklung des Beschäftigtendatenschutzes an den damaligen Bundesminister für Arbeit und Soziales, Hubertus Heil. Der CCV bot im Vorfeld seine Mitarbeit in diesem Gremium an. Am 30. März 2023 entschied der EuGH (Az. C-34/21), dass § 23 des hessischen Landesdatenschutzgesetzes gegen Europarecht verstößt, da es sich hierbei um keine gegenüber den europarechtlichen Regelungen „spezifischere Vorschrift" im Sinne des Art. 88 DSGVO handele. Eine nahezu inhaltsgleiche Regelung hat auch der Bundesgesetzgeber in § 26 Abs. 1 S. 1 BDSG getroffen.
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 2023*). Der CCV begrüßt grundsätzlich das Ziel, ein eigenständiges Beschäftigtendatenschutzgesetz zu erlassen, das Rechtsklarheit sowie eine Balance zwischen den Interessen der Betriebe und der Beschäftigten schafft.
Ein erster BMAS-Referentenentwurf für ein sogenanntes „Beschäftigtendatengesetz" wurde schließlich im Oktober 2024 öffentlich bekannt (im Folgenden *BeschDG-E*). Kurz danach zerbrach die Ampel-Koalition.

Die aktuelle Koalitionsvereinbarung zwischen CDU, CSU und SPD geht zur Überraschung vieler Interessenverbände nicht auf den Beschäftigtendatenschutz ein, allerdings fand das Thema Ende Mai 2025 Eingang in ein vierseitiges Sofortprogramm der Bundesregierung.

Die im April 2023 veröffentlichten Vorschläge, den BeschDG-E sowie das Sofortprogramm 2025 nehmen wir zum Anlass, ein aktualisiertes CCV-Positionspapier vorzulegen. Im Rahmen der Vorschläge 2023 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.

Im Folgenden erläutert der CCV seine generellen Positionen zum Beschäftigtendatenschutz und geht anschließend ergänzend auf den BeschDG-E 2024 des BMAS ein.

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 2023 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 in den Vorschlägen 2023 gewählte Formulierung „Potenzial" erachten wir als äußerst unglücklich und realitätsfern.

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.

Customer Service & Call Center
Verband Deutschland e. V. (CCV)
Gertraudenstraße 20
10178 Berlin

Tel.: 030 2061 328 – 0
Fax: 030 2061 328 – 28
info@cc-verband.de
www.cc-verband.de

Geschäftsführender Vorstand:
Dirk Egelseer (Präsident), Benjamin Barnack (Vizepräsident), Andreas Bopp (Schatzmeister), Andrea Höhling (Verbandsorganisation)

Vereinsregister AG Charlottenburg:
VR 26930 B
Lobbyregister Deutscher Bundestag:
R000903

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 gewährleisen.

3. Qualitätssicherung und Schulung

Call- und Contactcenter stehen seit vielen Jahren immer wieder wegen angeblich 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 Arbeitsplatzerhalt für das weitere Gesetzgebungsverfahren dar.

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

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 Kundengespräches 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 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, gesetzliche Regelungen zu Hinweis- und Aufklärungspflichten würden ins Leere laufen, wenn die Dokumentation dieser Informationen und deren Weitergabe im Gespräch an den Kunden 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 etc. 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, Datenschutzbehörden 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.

Customer Service & Call Center
Verband Deutschland e. V. (CCV)
Gertraudenstraße 20
10178 Berlin

Tel.: 030 2061 328 – 0
Fax: 030 2061 328 – 28
info@cc-verband.de
www.cc-verband.de

Geschäftsführender Vorstand:
Dirk Egelseer (Präsident), Benjamin Barnack (Vizepräsident), Andreas Bopp (Schatzmeister), Andrea Höhling (Verbandsorganisation)

Vereinsregister AG Charlottenburg:
VR 26930 B
Lobbyregister Deutscher Bundestag:
R000903

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 Beweiszwecken (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 Beschwerdehotline 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 Qualitäts-

sicherungs- 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 2023 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. BMAS-Referentenentwurf Oktober 2024

Ein erster Referentenentwurf für ein sogenanntes „Beschäftigtendatengesetz" (BeschDG-E) wurde im Oktober 2024 öffentlich bekannt. Der CCV bezieht nachstehend Stellung zu diesem Entwurf (Bearbeitungsstand des Entwurfs: 8. Oktober 2024, 09:40).

Der Entwurf ist nach Ansicht des CCV in etlichen Bereichen zu bürokratisch und geht teils über die Regelungen der DSGVO hinaus. Generell gilt im Hinblick auf die deutsche Wettbewerbsfähigkeit: Bei der Umsetzung europäischer Regelungen bzw. bei der Nutzung von Öffnungsklauseln ist vom Gesetzgeber unbedingt das sogenannte Gold Plating zu vermeiden. Andernfalls werden Flexibilität und Handlungsfähigkeit der Unternehmen eingeschränkt und Innovationsprozesse behindert. Zudem droht eine Belastung durch einen hohen Verwaltungsaufwand, ohne den Beschäftigtenschutz tatsächlich zu verbessern. Über die DSGVO hinausgehende Dokumentations- und Rechenschaftspflichten sowie Betroffenenrechte sind abzulehnen.

8.1 Grundlagen der Datenverarbeitung (§ 3 BeschDG-E)

Positiv ist die Klarstellung, dass Datenverarbeitungen im Beschäftigtenverhältnis nicht ausschließlich auf vertragliche (absolut) erforderliche Zwecke beschränkt sind und bspw. auch eine Datenverarbeitung aufgrund berechtigter Interessen zulässig sein kann.
Der Begriff „konkrete" Zwecke in § 3 Abs. 1 BeschDG-E weicht jedoch von den Begrifflichkeiten der DSGVO („eindeutige, legitime und festgelegte Zwecke") ab, ohne dass hierfür ein nachvollziehbarer gesetzgeberischer Grund vorliegt. Das zusätzliche Kriterium in § 3 Abs. 1 BeschDG-E, die Interessen des Arbeitgebers müssten „überwiegen", geht ferner über die Anforderungen der DSGVO hinaus. Bereits die „Erforderlichkeit" beinhaltet eine Prüfung der Verhältnismäßigkeit, bei der die Interessen der Beschäftigten angemessen berücksichtigt werden und dementsprechend eine hinreichende Abwägung sichergestellt wird.
In § 3 Abs. 3 BeschDG-E werden die Grundprinzipien der DSGVO wiederholt, dies ist redundant. § 3 Abs. 4 BeschDG-E wiederum weist eine nicht nachvollziehbare Regelungstiefe auf, indem offensichtliche Verarbeitungszwecke gesetzlich geregelt werden. Beides ist nicht notwendig. Hier ist eine Streichung oder zumindest deutliche Reduzierung angezeigt.

Customer Service & Call Center
Verband Deutschland e. V. (CCV)
Gertraudenstraße 20
10178 Berlin

Tel.: 030 2061 328 – 0
Fax: 030 2061 328 – 28
info@cc-verband.de
www.cc-verband.de

Geschäftsführender Vorstand:
Dirk Egelseer (Präsident), Benjamin Barnack (Vizepräsident), Andreas Bopp (Schatzmeister), Andrea Höhling (Verbandsorganisation)

Vereinsregister AG Charlottenburg:
VR 26930 B
Lobbyregister Deutscher Bundestag:
R000903

8.2 Prüfung der Erforderlichkeit (§ 4 BeschDG-E)

Bei der Prüfung der Erforderlichkeit nach § 4 BeschDG-E ist zu befürchten, dass hierdurch mehr Begründungs- und Dokumentationsaufwand für Arbeitgeber entsteht. Folge dieses Aufwands könnte sein, dass von an sich notwendigen Datenverarbeitungen abgesehen wird und Innovationen verhindert werden, da eine umfassende Dokumentation und Begründung notwendig sind. Prüf- und Dokumentationsanforderungen sind in der DSGVO, etwa in Art. 5 Abs. 2 DSGVO, bereits enthalten. Darüberhinausgehende Anforderungen können zu einer Benachteiligung der deutschen Wirtschaft führen.

8.3 Einwilligung (§ 5 BeschDG-E)

§ 5 BeschDG-E regelt die Einwilligung während und nach Durchführung eines Beschäftigungsverhältnisses. Insbesondere wird hier auf die damit im Zusammenhang stehende Problematik der Freiwilligkeit einer Einwilligung zur Datenverarbeitung – Stichwort Machtungleichgewicht – eingegangen. Diese Problematik besteht in unserer Branche auch im Bereich des Monitorings. So wird infrage gestellt, ob eine Einwilligung in das Monitoring bei Abschluss eines Arbeitsvertrags das Kriterium der Freiwilligkeit erfüllt.
Insoweit ist nachvollziehbar, dass hier der BeschDG-E versucht, möglichst detailliert auf einzelne Szenarien einzugehen, wobei unsere oben dargestellte, branchenimmanente Problematik keine Berücksichtigung findet, obwohl sie mehrfach in Tätigkeitsberichten der Landesdatenschutzbehörden aufgegriffen wird.

Generell geht auch diese Norm im Detail über Artt. 4 Nr. 11, 6 Abs. 1 lit. a, 7 DSGVO hinaus, was wiederum deutsche Unternehmen benachteiligen könnte. Sollte dennoch an dieser detaillierten Norm festgehalten werden, wäre es wünschenswert, wenn auch eine klarstellende Regelung für unsere Branche aufgenommen würde, in der das Wort des Beschäftigten die Arbeitsleistung und das Telefon das Arbeitsgerät darstellen und in diesem Rahmen qualitätssichernde Maßnahmen, die Gewinnung von Schulungsmaterial sowie die Steuerung möglich sein müssen – auf Grundlage eines berechtigten Interesses und eben auch auf Grundlage einer Einwilligung.

8.4 Besondere Kategorien von Beschäftigtendaten (§ 6 BeschDG-E)

Der Teilsatz „.. und dabei die Interessen des Arbeitgebers an der Verarbeitung die Interessen der betroffenen Beschäftigten an dem Ausschluss der Verarbeitung überwiegen“ muss gestrichen werden, da sich § 6 BeschDG-E auf Pflichten aus Rechtsvorschriften und Kollektivvereinbarungen bezieht. Die Erfüllung von Rechtspflichten kann unmöglich von einem überwiegenden Interesse des Arbeitgebers abhängig gemacht werden.

8.5 Kollektivvereinbarungen (§ 7 BeschDG-E)

Die Regelung ist abzulehnen, denn – anders als aktuell in § 26 Abs. 1 BDSG geregelt – wird mit § 7 BeschDG-E den Unternehmen und Sozialpartnern die Möglichkeit genommen, sich auf an betrieblichen Bedürfnissen orientierende Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitungen zu verständigen.

8.6 Schutzmaßnahmen (§ 9 BeschDG-E)

Die DSGVO enthält bereits zahlreiche Regelungen im Hinblick auf zu treffende Schutzmaßnahmen. Es ist nicht ersichtlich, weshalb auf nationaler Ebene dies in § 9 BeschDG-E nochmals thematisiert werden muss.

Die Anforderungen bzgl. KI könnten für KMUs schwer umsetzbar oder nur mit einem unverhältnismäßig hohen finanziellen Aufwand zu realisieren sein. Hier ist zu beachten, dass mit dem AI Act bereits ein KI-spezifisches Regelwerk vorliegt.

Customer Service & Call Center
Verband Deutschland e. V. (CCV)
Gertraudenstraße 20
10178 Berlin

Tel.: 030 2061 328 – 0
Fax: 030 2061 328 – 28
info@cc-verband.de
www.cc-verband.de

Geschäftsführender Vorstand:
Dirk Egelseer (Präsident), Benjamin Barnack (Vizepräsident), Andreas Bopp (Schatzmeister), Andrea Höhling (Verbandsorganisation)

Vereinsregister AG Charlottenburg:
VR 26930 B
Lobbyregister Deutscher Bundestag:
R000903

Dass über die getroffenen Schutzmaßnahmen ggf. Auskunft zu erteilen ist (vgl. auch § 10 Abs. 3 BeschDG-E), kann zu einer Gefährdung der betrieblichen Sicherheit und zu einer Offenlegung von Betriebsgeheimnissen führen. Die Einsichtnahme in das Verarbeitungsverzeichnis und die TOMs sind keine Jedermannsrechte.

8.7 Spezifische Betroffenenrechte (§ 10 BeschDG-E)

Die spezifischen Betroffenenrechte lassen einen erheblichen Verwaltungsaufwand befürchten. Die DSGVO erhält bereits umfassende Betroffenenrechte. Es ist nicht erforderlich, auf nationaler Ebene weitere Regelungen zu treffen.

8.8 Verwertungsverbot (§ 11 BeschDG-E)

Die Entscheidung über die Zulässigkeit der Beweismittel obliegt den Gerichten. Dass Verwertungsverbote in Kollektivvereinbarungen aufgenommen werden können, wird zur Folge haben, dass dies jeder Betriebsrat fordern dürfte.

8.9 Mitbestimmung bei Datenschutzbeauftragten (§ 12 BeschDG-E)

Die Regelung, dem Betriebsrat ein Mitbestimmungsrecht bei der Benennung und Abberufung von Datenschutzbeauftragten einzuräumen, ist abzulehnen.

Sie schränkt die Gestaltungshoheit des Arbeitgebers als den für die Datenverarbeitung Verantwortlichen massiv ein und gefährdet die Unabhängigkeit des Datenschutzbeauftragten. Diese Regelung steht nicht im Einklang mit der DSGVO.

Der Arbeitgeber ist als Verantwortlicher gemäß Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die Verarbeitung personenbezogener Daten verantwortlich und trägt die alleinigen datenschutzrechtlichen Pflichten und Sanktionen. Daher muss er auch allein über die Eignung und den Einsatz des Datenschutzbeauftragten entscheiden können.
Ein Mitbestimmungsrecht könnte zudem dazu führen, dass der Datenschutzbeauftragte nach Kriterien ausgewählt wird, die den Interessen des Betriebsrats entsprechen (bspw. Gewerkschaftszugehörigkeit). Dies widerspricht den Anforderungen der DSGVO an die Qualifikation und Neutralität des Datenschutzbeauftragten (Art. 37 Abs. 5 DSGVO).
Der Datenschutzbeauftragte ist dazu verpflichtet, den Betriebsrat in Datenschutzfragen zu überwachen. Dies kann problematisch werden, wenn der Datenschutzbeauftragte von der Zustimmung des Betriebsrats abhängig ist. Nicht ohne Grund entschied das Bundesarbeitsgericht (9 AZR 383/19), dass jedenfalls ein Betriebsratsvorsitzender aufgrund einer Interessenkollision kein Datenschutzbeauftragter werden kann.
Noch mehr als Beschäftigtendaten werden von den meisten Unternehmen ferner Kundendaten verarbeitet; die datenschutzrechtliche Verantwortung für Kundendaten würde jedoch durch das Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats erheblich beeinträchtigt.
Auch bei der Abberufung entsteht ein enormes Konfliktpotenzial, wenn etwa eine notwendige Abberufung (z. B. aufgrund mangelnder Eignung) durch den Betriebsrat blockiert wird.
Weiterhin werden international agierende Konzerne benachteiligt. Ein konzernweiter Datenschutzbeauftragter gemäß Art. 37 Abs. 2 DSGVO könnte nicht ohne Zustimmung des deutschen Betriebsrats benannt werden, selbst wenn er für Standorte außerhalb Deutschlands verantwortlich ist.
Steht die Unternehmensführung in einem Konflikt mit dem Betriebsrat, hätte dieser die Möglichkeit, die Entscheidung über einen Datenschutzbeauftragten zu blockieren.

Die Benennung und Abberufung von Datenschutzbeauftragten darf keinesfalls der Mitbestimmung des Betriebsrats unterliegen. Denkbar wäre als Kompromiss ein Informations- oder Anhörungsrecht des Betriebsrats.

8.10 Eignungsfeststellung (§ 13 BeschDG-E)

Die Verarbeitung von vom Bewerber öffentlich zugänglich gemachten Daten muss zur Entscheidung über die Begründung eines Beschäftigungsverhältnisses zulässig sein. Denn Angaben in den beruflichen Netzwerken XING und LinkedIn werden freiwillig eben zu solchen beruflichen Zwecken vorgenommen.

8.11 Löschpflichten (§ 17 BeschDG-E)

Die Frist von drei Monaten berücksichtigt nicht die von der Rechtsprechung bestätigte Notwendigkeit, aufgrund der Klagefrist im AGG die Daten für fünf bis sechs Monate nach einer Ablehnung zu speichern. Hier schafft auch die Formulierung „Dies gilt nicht, wenn eine Speicherung über drei Monate hinaus wegen eines bereits anhängigen oder aufgrund zu dokumentierender konkreter Anhaltspunkte wahrscheinlichen Rechtsstreits erforderlich ist.“ keine Abhilfe. § 17 BeschDG-E muss im Hinblick auf das AGG angepasst oder gestrichen werden.

Generell ist anzumerken, dass das europäische Datenschutzrecht aus Praktikabilitätsgründen auf starre Löschfristen bewusst verzichtet, sondern sich stattdessen etwa auf die Zweckerreichung bezieht. Dass das BeschDG-E eine starre Löschfrist enthält, ist unpraktikabel und geht weit über Motiv und Zielsetzung des europäischen Verordnungsgebers hinaus.

8.12 Überwachung von Beschäftigten (§ 18 BeschDG-E)

Im Hinblick auf § 18 BeschDG-E verweisen wir auf die auf den Seiten 1 bis 7 dargestellten Besonderheiten unserer Branche. Kapazitätsplanung und -steuerung, Qualitätssicherung und Schulung, Dokumentation, leistungsorientierte Vergütung sowie Leistungs- und Verhaltenskontrolle müssen zwingend möglich sein.

8.13 Nicht nur kurzzeitige Überwachungsmaßnahmen (§ 19 BeschDG-E)

Siehe 8.12.

8.14 verdeckte Überwachung (§20 BeschDE-E)

Siehe 8.12.

8.15 Leistungskontrolle (§ 23 BeschDG-E)

Siehe 8.12.

8.16 Profiling (§§ 25, 26 BeschDG-E)

Die §§ 25, 26 BeschDG-E gehen grundlos über die Regelungen der DSGVO hinaus.

8.17 Betriebliches Eingliederungsmanagement (§ 29 BeschDG-E)

Das Schriftformerfordernis sollte gestrichen werden, da es Prozesse verlangsamt und Bürokratie fördert.

8.18 Datenverarbeitung im Konzern (§ 30 BeschDG-E)

Die Kumulation aus Erforderlichkeitsprüfung und einem Überwiegen des Arbeitsgeberinteresses schafft zusätzliche Hürden und Rechtsunsicherheit, eine Erforderlichkeitsprüfung genügt und wahrt die DSGVO-Vorgaben (vgl. auch 8.1). Generell muss eine konzernweite Personalsteuerung möglich sein.
Es wird nicht berücksichtigt, dass bei Konzernen viele Personalprozesse einheitlich von einer Gesellschaft für mehrere andere Gesellschaften in verschiedenen Ländern erbracht werden.

8.19 Zwischenfazit

Ein BeschDG muss sich an den Begrifflichkeiten der DSGVO orientieren, die Verordnung zwar konkretisieren, ohne jedoch neue Hürden zu schaffen und abweichende Rechtsbegriffe zu verwenden. Der deutschen Gesetzgeber muss bedenken, dass sich deutsche Unternehmen in einem internationalen Wettbewerb befinden. Zusätzliche Hürden und zusätzliche Bürokratie sind unbedingt zu vermeiden, sie verstoßen zudem gegen den Harmonisierungsgedanken der DSGVO.

In Bezug auf unsere Branche führt der BeschDG-E zu keiner Rechtssicherheit in Bezug auf Kapazitäts-planung und -steuerung, Qualitätssicherung und Schulung, Dokumentation, leistungsorientierte Vergütung sowie Leistungs- und Verhaltenskontrolle und erfasst nicht die Besonderheiten unseres Wirtschaftszweiges.

Es ist zu befürchten, dass sich Arbeitgeber künftig unter Umständen nicht mehr auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO berufen können, sofern spezifische Regelungen des BeschDG-E Anwendung finden. Dies würde die bisherige Flexibilität bei der Verarbeitung von Beschäftigtendaten erheblich einschränken und die Nutzung des „berechtigten Interesses“ als Grundlage für zahlreiche datengetriebene Prozesse reduzieren.

9. Gesamtfazit

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 unserem Wirtschaftszweig 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 und des Verbraucherschutzes 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