



Aufzeichnung von Telefongesprächen

Eine Aufzeichnung von Telefongesprächen ist nur zulässig, wenn alle am Gespräch beteiligten Personen einwilligen. Die Anzahl der aufgezeichneten Gespräche muss angemessen sein. Es ist zudem nicht zulässig, wenn eine Amtsstelle vor der Entgegennahme sämtlicher Telefonanrufe ein Tonband mit einem Hinweis auf eine Aufnahmemöglichkeit zu Schulungszwecken vorspielt, mit dem Zweck, Anrufende vor verbalen Entgleisungen abzuhalten.

Einleitung

Es gehört heute bei vielen Callcentern in der Privatwirtschaft zum Standard, dass die Anrufe nicht direkt durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter entgegengenommen werden, sondern zuerst ein Tonband abgespielt wird, welches darauf hinweist, dass das Gespräch zu Ausbildungs- oder Qualitätssicherungszwecken aufgezeichnet werden kann. Auch in der kantonalen Verwaltung gibt es Abteilungen, deren Hauptaufgabe der telefonische Kontakt mit Bürgern ist. Solche Stellen können ebenfalls ein Interesse daran haben, Gespräche nach vorgängigem Tonbandhinweis aufzuzeichnen.

Strafrechtlicher Rahmen

Nach Artikel 179^{ter} des Strafgesetzbuches (StGB, [SR 311.0](#)) macht sich strafbar, wer als Gesprächsteilnehmer ein nichtöffentliches Gespräch ohne die Einwilligung der andern daran Beteiligten auf einen Tonträger aufnimmt. Davon ausgenommen sind Gespräche mit Hilfs-, Rettungs- und Sicherheitsdiensten sowie Gespräche im Geschäftsverkehr, welche Bestellungen, Aufträge, Reservationen und ähnliche Geschäftsvorfälle zum Inhalt haben (Art. 179^{quinquies} Abs. 1 lit. b StGB).

Liegt keine der oben erwähnten Ausnahmen vor, ist eine straflose Aufzeichnung nur mit der Einwilligung aller am Gespräch beteiligten Personen möglich.

Ob es aus strafrechtlicher Sicht den Anforderungen einer Einwilligung genügt, wenn die Amtsstelle vor der Entgegennahme der Telefonanrufe ein Tonband mit einem Hinweis auf die Aufnahmemöglichkeit abspielt, muss durch die zuständigen Behörden im konkreten Einzelfall beurteilt werden.

Anwendbarkeit des Gesetzes über die Information und den Datenschutz

Die Entgegennahme eines Gesprächs stellt eine Datenbearbeitung nach dem Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG, [LS 170.4](#)) dar. Diese beginnt mit der Wahrnehmung der Nummer der anrufenden Person, spätestens mit der Herstellung der Verbindung. Eine technische Aufzeichnung oder eine Aufzeichnungsmöglichkeit wird nicht vorausgesetzt.

Voraussetzungen für die Aufnahme eines Gesprächs zu Schulungszwecken

Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine Amtsstelle ein Telefongespräch (zu Schulungszwecken) aufzeichnen kann:

- Einwilligung der Mitarbeitenden und der anrufenden Person

Die Mitarbeitenden müssen über die generelle Aufzeichnungsmöglichkeit orientiert und um ihre Einwilligung gebeten werden. Eine konkrete Aufzeichnung ist vorher anzukündigen. Die Mitarbeitenden müssen die Möglichkeit haben, sich ohne Nachteile gegen eine Aufzeichnung auszusprechen.

Willigt die anrufende Person nicht in die Aufzeichnung ein, ist das Telefongespräch ohne Aufzeichnung weiterzuführen. Die Anrufenden müssen explizit darauf hingewiesen werden, dass auf Wunsch keine Gesprächsaufzeichnung erfolgt. Ein Hinweis, dass man sich bei Nicht-Einverständnis mit der Gesprächsaufnahme schriftlich an die Amtsstelle wenden müsse, ist nicht statthaft.

- Verhältnismässigkeit

Nach § 8 Abs. 1 IDG dürfen Personendaten bearbeitet werden, soweit dies zur Erfüllung der gesetzlich umschriebenen Aufgaben geeignet und erforderlich ist. Der Umfang des Notwendigen darf nicht überschritten werden.

Die Aufzeichnung von Telefongesprächen ist bei einer zentralen Telefonannahme- und -vermittlungsstelle ein geeignetes Mittel für die Schulung der Mitarbeitenden. Es ist für diesen Zweck jedoch nicht erforderlich, alle Gespräche über einen längeren Zeitraum hinweg aufzuzeichnen. Telefonaufzeichnungen zu Ausbildungszwecken dürfen deshalb nur während eines dazu angemessenen Zeitraums erfolgen. Dieser dürfte sich auf wenige Gespräche/Stunden pro Mitarbeiter und Jahr beschränken.

Bei der Aufnahme eines Telefongesprächs werden Daten aller teilnehmenden Personen bearbeitet. Eine Beschränkung der Aufzeichnung auf die zur Schulung überwachte Person ist aufwändig und würde dem angestrebten Zweck widersprechen. Es ist deshalb vertretbar, Gespräche in voller Länge aufzuzeichnen.

Da für Schulungszwecke eine Aufnahme von wenigen Gesprächen pro Jahr genügt, ist zu prüfen, ob eine automatisierte Tonbanderklärung, die bei jedem Anruf abgespielt wird, durch eine persönliche Frage an die anrufende Person, ob sie in die Aufzeichnung einwilligt, ersetzt werden kann.

- Information über den (tatsächlichen) Zweck der Aufzeichnung

Die Anrufenden sind über den Zweck der Aufzeichnung zu informieren. Offene Begriffe wie „Qualitätskontrolle“ oder „Qualitätssicherung“ sind zu vermeiden; es ist eine klare, einfach verständliche Sprache zu wählen. Soweit der Zweck der Aufzeichnung ausschliesslich die Überwachung von gewissen Mitarbeitenden und nicht der anrufenden Person ist, erscheint es vertretbar, die Tonbänderklärung nur auf Deutsch abzuspielen.

Für einen anderen als den angegebenen Zweck dürfen die Aufnahmen nicht benutzt werden (§ 9 Abs. 1 IDG). Wird als Zweck die Schulung der Mitarbeitenden angegeben und werden die Gespräche in Wirklichkeit aufgezeichnet, um zu erreichen, dass sich die Anrufenden nicht im Ton oder der Wortwahl vergreifen, ist dies nicht zulässig, weil der tatsächliche Zweck nicht transparent gemacht wird (§ 9 Abs. 1 und § 12 Abs. 1 IDG).

Aufnahmen, die für den Zweck, zu dem sie getätigt wurden, nicht mehr benötigt werden, sind zu vernichten.