



Die Bundesbeauftragte  
für den Datenschutz und  
die Informationsfreiheit

**Andrea Voßhoff**

Bundesbeauftragte für den Datenschutz  
und die Informationsfreiheit

POSTANSCHRIFT Die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit,  
Postfach 1468, 53004 Bonn

An den  
Präsidenten der Bundesnetzagentur  
für Elektrizität, Gas, Telekommunikation,  
Post und Eisenbahnen  
Herrn [REDACTED]  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn

HAUSANSCHRIFT Husarenstraße 30, 53117 Bonn  
VERBINDUNGSBÜRO Friedrichstraße 50, 10117 Berlin

TELEFON (0228) 997799-100  
TELEFAX (0228) 997799-550  
E-MAIL [ref8@bfdi.bund.de](mailto:ref8@bfdi.bund.de)

INTERNET [www.datenschutz.bund.de](http://www.datenschutz.bund.de)

DATUM Bonn, 22.03.2016  
GESCHÄFTSZ. VIII-192/124#0156

Bitte geben Sie das vorstehende Geschäftszeichen bei  
allen Antwortschreiben unbedingt an.

nachrichtlich:

Telekom Deutschland  
Multibrand GmbH  
Vorstand/Geschäftsführung  
Langer Grabenweg 151  
53227 Bonn

BETREFF **Beanstandung gemäß § 115 Abs. 4 Telekommunikationsgesetz i.V.m. § 25  
Abs. 1 Bundesdatenschutzgesetz der Turkcell Europe (Telekom Deutschland  
Multibrand GmbH)**

Sehr geehrter Herr [REDACTED],

im Juli 2015 habe ich erstmals eine breit angelegte telefonische Kontrolle hinsichtlich der Verfahren der Telekommunikationsanbieter zur Einholung einer Einwilligung für die Aufzeichnung von Kundengesprächen in Callcentern durchgeführt. Diese Kontrolle habe ich seitdem in regelmäßigen Abständen wiederholt, zuletzt am 25. Januar 2016.

In diesem Rahmen musste ich feststellen, dass die Turkcell Europe (Telekom Deutschland Multibrand GmbH) entgegen der gesetzlichen Vorgaben Gesprächsaufzeichnungen ohne explizite Einwilligung (Opt-in) des Gesprächspartners durchführt.



Stattdessen erfolgt lediglich der Hinweis, für den Gesprächspartner bestehe die Möglichkeit, zu Gesprächsbeginn der Aufzeichnung zu widersprechen (Opt-out).

Ich habe bereits seit mehreren Jahren zu verschiedenen Anlässen – unter anderem in meinem 25. Tätigkeitsbericht sowie mehrfach im Rahmen des Jour fixe Telekommunikation – die Unternehmen der Branche darauf hingewiesen, dass es aus datenschutzrechtlicher Sicht für Gesprächsaufzeichnungen zwingend einer Einwilligung im Wege des Opt-ins bedarf. Trotz dieser vielfachen Hinweise hat eine entsprechende Verfahrensanpassung jedoch bislang nicht stattgefunden.

Aus diesem Grund beanstandete ich diesen Verstoß gegen §§ 4, 4a Bundesdatenschutzgesetz gemäß § 115 Abs. 4 Telekommunikationsgesetz i.V.m. § 25 Abs. 1 Bundesdatenschutzgesetz.

### **Begründung:**

Die Speicherung von Mitschnitten in Callcentern ist eine automatisierte Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten. In üblicherweise digitaler Form erfolgt die Aufzeichnung von Gesprächen unter Zuordnung zum Namen bzw. der Telefonnummer des Gesprächspartners, der im Übrigen im Rahmen der Konversation häufig weitere, ihn identifizierende Daten preisgibt.

Diese Datenverwendung wird durch das Bundesdatenschutzgesetz reguliert, da weder das Telekommunikationsgesetz noch das Telemediengesetz einschlägig sind. Mangels eines anderweitigen Erlaubnistatbestandes ist eine Einwilligung des betroffenen Gesprächspartners gemäß §§ 4, 4a Bundesdatenschutzgesetz für eine Legitimation der Gesprächsaufzeichnung erforderlich.

Eine solche kann aufgrund der besonderen Umstände beim telefonischen Kontakt zwar auch mündlich oder über eine Tastenwahl erteilt werden. Gleichwohl muss die Erklärung aber ohne jeden Zweifel vorliegen. Hierfür bedarf es jedoch einer aktiven Handlung des Einwilligenden. Das Schweigen nach dem Hinweis auf eine Widerspruchsmöglichkeit erfüllt diese Anforderungen hingegen nicht.

Einem Schweigen kann zwar in Ausnahmefällen ein entsprechender Erklärungsgehalt beigemessen werden, dafür müssen aber besondere Tatsachen vorliegen, die zwingend auf den Zustimmungswillen des Schweigenden hinweisen und keine andere Auslegung zulassen. Eine stillschweigende Einwilligung kommt demnach – wenn



überhaupt – nur dann in Betracht, wenn aus Gründen der Praktikabilität eine ausdrückliche Einwilligung nicht einholbar ist. Nur dann könnte eine stillschweigende Einwilligung gegenüber den schutzwürdigen Belangen des Betroffenen gerechtfertigt sein.

Ein solcher Fall könnte beispielsweise vorliegen, wenn die Einholung einer expliziten Einwilligung mit großem, wirtschaftlich nicht zu vertretendem Aufwand verbunden ist. Gerade dies ist hier aber nicht der Fall. Es gibt bereits mehrere Unternehmen, die eine Opt-in-Lösung bei der Einwilligung in Gesprächsaufzeichnungen in ihren Callcentern umgesetzt haben. Ein nicht zu vertretender Aufwand kann somit eindeutig ausgeschlossen werden.

Das von Turkcell Europe (Telekom Deutschland Multibrand GmbH) gewählte Verfahren zur Einholung von Einwilligungen zur Gesprächsaufzeichnung entspricht somit nicht den Vorgaben der §§ 4, 4a Bundesdatenschutzgesetz und ist daher rechtswidrig.

Mit freundlichen Grüßen

Andrea Voßhoff