



Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter (EDÖB)

Aufzeichnung von Telefongesprächen im Geschäftsverkehr

Bis anhin durften Telefongespräche von einem Gesprächsteilnehmer nur dann aufgezeichnet werden, wenn der andere Gesprächsteilnehmer darüber vorgängig informiert worden war. Einzige Ausnahme bildeten Gespräche mit Hilfs-, Rettungs- und Sicherheitsdiensten. Neu ist ab dem 1. März 2004 in bestimmten Fällen auch das Aufzeichnen von Telefongesprächen im Geschäftsverkehr ohne vorgängige Information zulässig.

Mit der am 1. März 2004 in Kraft getretenen Neufassung von Artikel 179quinquies StGB (AS 2004 823) wird die Aufnahme von Fernmeldegesprächen in zwei Fällen für straflos erklärt:

- wenn Gespräche mit Hilfs-, Rettungs- und Sicherheitsdiensten aufgenommen werden (Art. 179quinquies Abs. 1 Bst. a); und
- wenn Gespräche im Geschäftsverkehr aufgenommen werden, welche "Bestellungen, Aufträge, Reservationen und ähnliche Geschäftsvorfälle zum Inhalt haben" (Art. 179quinquies Abs. 1 Bst. b).

Aus der Perspektive des DSG ist die Änderung des StGB im Ergebnis so zu interpretieren, dass der Datenbearbeiter in den Fällen von Artikel 179quinquies Absatz 1 einen Rechtfertigungsgrund im Sinne von Artikel 13 DSG geltend machen kann. Eine vorgängige Information über die Aufnahme und eine Einwilligung der Betroffenen ist somit in diesen Fällen nicht mehr erforderlich.

Die Bestimmung von Artikel 179quinquies Absatz 1 Buchstabe b bezieht sich indessen auf ganz bestimmte Gesprächssituationen. Eine Aufnahme des Gesprächs ohne vorherige Information ist nach dieser Bestimmung nur dann möglich, wenn es um Bestellungen, Aufträge, Reservationen sowie "ähnliche Geschäftsvorfälle" geht. Im Nationalrat wurde präzisiert, gemeint seien "Massengeschäfte". Begründet wurde der Verzicht auf die Information in diesen Fällen damit, dass es in bestimmten Fällen schnell gehen muss und dass es zu aufwändig wäre, ev. in mehreren Sprachen auf die Aufnahme hinzuweisen (z.B. in der Tourismusbranche).

Die von der Bestimmung gewollten Erleichterungen beschränken sich also auf Gesprächssituationen, in denen vom Kontext her ausschliesslich ein bestimmter, massenhaft vorkommender "Geschäftsvorfall" betroffen und ein gewisser "Zeitdruck" für dessen Abwicklung gegeben ist. Somit fällt die Aufnahme von Gesprächen, die über ein "Bestelltelefon" oder ein "Reservationstelefon" laufen, eindeutig unter die mit der vorliegenden Bestimmung gewollten Erleichterungen. Geht es dagegen um eine Reklamation oder Ähnliches, ist die Aufnahme des Gesprächs ohne Information des Gesprächsteilnehmers nicht zulässig. Gleiches gilt, wenn etwa umfangreichere Vertragsverhandlungen telefonisch geführt werden. In einem solchen Fall ist eine Information ohne weiteres zumutbar, wenn eine Aufnahme stattfinden soll.

Bezüglich der nun straflos ohne vorgängige Information möglichen Aufnahmen gilt eine strikte Zweckbindung. Sie dürfen ausschliesslich zur Beweissicherung verwendet werden. Namentlich die Bekanntgabe solcher Aufnahmen an Dritte bleibt weiterhin strafbar. Besonders hervorzuheben ist, dass auch die Auswertung solcher Aufnahmen unzulässig ist. Damit ist es ausgeschlossen, dass Aufnahmen, die gestützt auf Artikel 179quinquies Absatz 1 StGB angefertigt wurden, z.B. für Marketingzwecke analysiert werden. Falls solche Auswertungen vorgenommen werden sollen oder falls die Aufnahmen für Ausbildungszwecke oder für die Kontrolle des Verkaufsverhaltens der Angestellten verwendet werden sollen, ist - wie bisher - eine vorgängige Information erforderlich.

Beispiele

Aufnahme ohne Information ist z.B. möglich für:

- Reservations- oder Bestelltelefone ("Hotlines")
- Erteilung von Börsenaufträgen
- Wettbewerbe

Information ist weiterhin erforderlich z.B. für die Aufnahme von

- Reklamationen
- telefonische Umfragen
- Verkaufsgespräche (Telefonmarketing)
- umfassendere Vertragsverhandlungen