
Aufzeichnung von Telefongesprächen in der Verwaltung

In der öffentlichen Verwaltung gibt es Abteilungen, deren Hauptaufgabe der telefonische Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern ist. Diese Stellen können ein Interesse daran haben, Gespräche nach vorgängigem Tonbandhinweis zu Ausbildungs- oder Qualitätssicherungszwecken aufzuzeichnen.

Eine Amtsstelle darf Personendaten bearbeiten, soweit dies zur Erfüllung ihrer Aufgaben geeignet und erforderlich ist (§ 8 Abs. 1 Gesetz über die Information und den Datenschutz, IDG, LS 170.4). Die Aufzeichnung eines Telefongesprächs stellt eine Datenbearbeitung dar. Eine Amtsstelle kann ein Telefongespräch zu Ausbildungs- und Qualitätssicherungszwecken aufzeichnen, wenn folgende drei Voraussetzungen erfüllt sind:

1 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.

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

2 Verhältnismässigkeit

Die Aufzeichnung von Telefongesprächen hat verhältnismässig zu erfolgen. 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 Mitarbeiterin respektive 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 aufwendig und würde dem ange strebten 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.

3 Information über den (tatsächlichen) Zweck der Aufzeichnung

Die Anrufenden sind über den Zweck der Aufzeichnung zu informieren. Offene Begriffe wie «Qualitätskontrolle» oder «Qualitätsicherung» 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 Tonbanderklärung 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 in der Wortwahl vergreifen, ist dies nicht zulässig, weil der tatsächliche Zweck nicht transparent gemacht wird (§§ 9 Abs. 1 und 12 IDG).

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

Exkurs: Strafrechtlicher Rahmen

Wer als Gesprächsteilnehmerin respektive Gesprächsteilnehmer ein nichtöffentliches Gespräch ohne die Einwilligung der anderen Beteiligten auf einen Tonträger aufnimmt, macht sich nach Art. 179^{ter} Ziff. 1 Strafgesetzbuch (StGB, SR 311.0) strafbar. Davon ausgenommen sind Gespräche mit Hilfs-, Rettungs- und Sicherheitsdiensten sowie Gespräche im Geschäftsverkehr, die Bestellungen, Aufträge, Reservationen und ähnliche Geschäftsvorfälle zum Inhalt haben (Art. 179^{quinqüies} Abs. 1 StGB). Liegt keine der erwähnten Ausnahmen vor, ist eine straflose Aufzeichnung nur möglich, wenn alle beteiligten Personen eingewilligt haben.

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 Strafverfolgungsbehörden im konkreten Einzelfall beurteilt werden.