



KI-Anwendungen im Zusammenhang mit Telekommunikationsdienstleistungen für Geschäftskunden

**Rechtliche Bewertung des Einsatzes von Transkriptions-Applikationen
zur Sprachaufzeichnung und Sprachzusammenfassung**

DISCLAIMER: Erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit.

KI-Anwendungen im Call-Center

KI-Anwendungen im Zusammenhang mit Telekommunikationsdienstleistungen für Geschäftskunden

Rechtliche Bewertung des Einsatzes von Transkriptions-Applikationen zur Sprachaufzeichnung und Sprachzusammenfassung

Inhaltsverzeichnis

I.	Einleitende Erläuterung	3
1.	Zweck der Verarbeitung	3
2.	Rechtmäßigkeit der Aufzeichnung.....	5
a.	Erfüllung eines Vertrags/vorvertraglicher Maßnahmen	5
b.	Berechtigte Interessen	6
c.	Einwilligung.....	6
aa.	Einwilligung des Anrufers	6
(1)	Anforderungen an eine wirksame Einwilligung.....	7
(2)	Rechtliche Anforderungen an eine wirksame Einwilligung	7
(3)	Lösungsvorschlag ohne schriftliche Einwilligung	8
(4)	Beweislast.....	9
(5)	Forderungen zur Einwilligung des Anrufers	10
bb	Exkurs – Rechtsgrundlagen für das Aufzeichnen sowie Transkribieren von Telefongesprächen im Beschäftigtenverhältnis	10
(1)	Einwilligung des Beschäftigten	11
(2)	§ 26 BDSG.....	11
(3)	Arbeitsvertrag	12
(4)	Berechtigte Interessen	12
(5)	Fazit	13
d.	Löschung und Widerruf.....	13
aa.	Recht auf Löschung und Widerruf.....	13
bb.	Ausnahmetatbestände	14
cc.	Art und Weise der Information über die Widerrufsmöglichkeit.....	14
dd.	Bewertung des Rechts auf Löschung	15
(1)	Angerufener und Telekommunikationsanbieter.....	15
(2)	Dritte	16
ee.	Bewertung des Rechts auf Widerruf	17
3.	Betroffene Datenkategorie	17
4.	Betroffene Personen	18
5.	In die Verarbeitung involvierte Dritte	18
a.	Verarbeitung in Drittstaaten außerhalb der EU	18
b.	Zusätzliche Anforderungen bei der Übertragung an Drittstaaten	19
6.	Erfordernis einer Datenschutzfolgeabschätzung	19
7.	Löschfristen	20
8.	Textzusammenfassungen.....	20
a.	Doppelte Speicherung vs. Datenminimierung (Art. 5 DSGVO)	21
b.	Ergebnis zur Textzusammenfassung.....	21
9.	Einordnung des Produkts/Leistung	21
	in Hinblick auf die noch nicht in Kraft getretene KI-Verordnung	21
II	ZUSAMMENFASSUNG.....	22

KI-Anwendungen im Call-Center

I. Einleitende Erläuterung

Das vorliegende Dokument dient der Information zur gemeinsamen Beantwortung der rechtlichen Fragen, ob die Transkription von Sprache in Text und die damit oftmals verbundene Gesprächszusammenfassung vor dem Hintergrund des datenschutzrechtlichen Rahmens von DSGVO und BDSG einerseits und vor dem Hintergrund der neuen Verordnung zur Regulierung der künstlichen Intelligenz – sogenannte KI-Verordnung – andererseits eine zulässige Applikation darstellen kann.

Das nachfolgende Papier beschäftigt sich mit den datenschutzrechtlichen Fragen im Zusammenhang mit dem Einsatz von künstlicher Intelligenz, wobei der Fokus auf den Einsatz solcher Applikationen in Call-Centern liegt.

Mittels generativer künstlicher Intelligenz können komplette sprachliche Kommunikationen maschinell durchgeführt werden. Je nach Komplexität der Aufgabenstellung kann die Fallbearbeitung mittels eines Chat- oder Voice-Bots komplett automatisiert werden. Dies gilt auch für Call-Center-Operatoren die mittels KI-Assistenten unterstützt werden können (Suche nach Informationen, Vorschlag für nächste Aktionen). Ein Beispiel für eine komplett automatisierte Unterhaltung ist die inzwischen verfügbare direkte Sprachschnittstelle von ChatGPT 4.0, die für Contact-Center angepasst werden kann. Aus technischer Sicht erfolgen die Unterhaltungen dazu weitestgehend in der Cloud, z. B. mit proprietären Diensten wie OpenAI. Alternativ dazu bieten andere Plattformanbieter wie Meta auch quelloffene Modelle wie Llama an, mit denen Bots und Assistenten für die Fallbearbeitung in Call-Centern auch „on-premise“ realisiert werden können.

Im Zusammenhang von Telekommunikationsdienstleistungen ist der Einsatz von KI besonders in den folgenden Anwendungsgebieten relevant, welche unter datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten nachfolgend einer näheren Betrachtung unterzogen werden.

1. Zweck der Verarbeitung

Die Transkription von Sprache in Text, nachgelagert zu einem Anruf bei einem Unternehmen, führt zu einer Arbeitserleichterung in den Call-Centern und der vereinfachten und effizienteren Arbeit mit den CRM-Systemen. Sie kann zudem dafür sorgen, dass Wünsche und Belange des anrufenden Kunden genau erfasst und dokumentiert werden können. Sie vermeidet wiederholte Nachfragen und stellt sowohl für den Anrufenden als auch für den Angerufenen eine

KI-Anwendungen im Call-Center

Zeitersparnis dar. Die Transkription soll zudem eine Zusammenfassung des Gesprächs ermöglichen, indem der Volltext zu einer komprimierten Version des Gesprächs zusammengefasst wird.

Mittels der Transkription, auch Speech-to-Text genannt, durch oder für Call-Center werden Telefongespräche oder andere Audioaufnahmen in schriftliche Texte umgewandelt und – sofern das Produkt dies vorsieht – in einem zweiten Schritt als komprimierter Text zusammengefasst. Dies ermöglicht dem angerufenen Call-Center bzw. Geschäftskunden neben den eingangs genannten Punkten eine bessere Dokumentation, Archivierung und Analyse der Gespräche und in der Folge eine bessere Qualität seines Kundenservices. Zweck des KI-basierten Trainings ist auch die Generierung bestmöglicher Antworten für neu eingehende Anliegen und die schnelle Erfassung der bisher mit dem Anrufer ausgetauschten Informationen.

Die Transkripte können ferner als Trainingsdaten für Call-Center-Bots verwendet werden. Der vorliegend betrachtete Anwendungsfall (I.) geht davon aus, dass sich die Verarbeitung der Sprachinformationen in der Umwandlung und Komprimierung des übergebenen Textes erschöpft.

Exkurs: Wie funktioniert (vereinfacht) die Transkription Speech-to-Text?

Der Echtzeit-Anruf-Stream eines eingehenden Anrufs oder die Aufzeichnung eines Anrufs werden vom Call-Center oder dessen Dienstleister (Auftragsverarbeiter) sowie gegebenenfalls von einem weiteren Dritten entweder selbst über eine KI-basierte Transkription-Applikation oder von einer Cloud-Plattform eines Dritt-Anbieters, an die der Echtzeit-Anruf-Stream/die Aufzeichnung verschlüsselt übertragen wird, automatisiert in eine Text-Datei transkribiert.

Im Falle der Transkription durch die Applikation wird das Transkript unmittelbar nach der Transkription wieder an das Call-Center/den Dienstleister zurückgesandt. Die Dienstleister behandeln das Transkript wie zuvor vom Call-Center festgelegt bzw. beauftragt. Die Bearbeitung kann daher auch die Zusammenfassung des Gesprächs in Kurzform beinhalten.

Eine Speicherung des Transkripts durch den Dienstleister erfolgt nur in den Trainingsdaten des Call-Center-Bots und das auch nur dann, wenn dies vom Call-Center zuvor entsprechend

KI-Anwendungen im Call-Center

definiert wurde. Eine Verwendung der Transkripte für eigene Zwecke des Call-Center-Dienstleisters erfolgt nicht.

Eine Speicherung des Echtzeit-Anruf-Streams erfolgt nicht. Der nachfolgend dargestellte Grundanwendungsfall betrachtet die Spracherfassung und Transkription durch den Angerufenen und die dahinter angebenen Dienstleister. Er geht davon aus, dass die Daten nicht in einer lernenden KI weiterverwendet werden.

2. Rechtmäßigkeit der Aufzeichnung

Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist nur zulässig, wenn sie gesetzlich gerechtfertigt ist oder durch den Betroffenen legitimiert wurde. Im Fall einer Telefonaufzeichnung mit anschließender Transkription kommen grds. für die Verarbeitungshandlungen die Rechtfertigungstatbestände des Art. 6 DSGVO oder im Falle von Gesundheitsdaten und anderen sensiblen Daten Art. 9 DSGVO in Frage.

Damit die Aufzeichnung eines Telefongesprächs und dessen Transkription (und ggf. Komprimierung) nach den Grundsätzen der DSGVO zulässig ist, muss die Datenverarbeitung (also die Aufzeichnung selbst) durch einen Erlaubnistatbestand des Art. 6 Abs. 1 lit. a bis f gestattet sein. Die verschiedenen Rechtfertigungstatbestände sind dabei gleichrangig. Im Folgenden werden zu Vereinfachungszwecken ausschließlich die Rechtsgrundlagen des Art. 6 DSGVO beleuchtet.

a. Erfüllung eines Vertrags/vorvertraglicher Maßnahmen

Denkbar ist zunächst, dass die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung aufgrund der Erfüllung eines Vertrags oder der Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich sein könnte, Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Die Verarbeitung für die Erfüllung eines bereits bestehenden Vertrags bzw. die Durchführung „vorvertraglicher Maßnahmen“ setzt jedoch voraus, dass die Verarbeitung auch erforderlich ist. Erforderlichkeit in diesem Zusammenhang bedeutet, dass der Vertrag ohne die Verarbeitung nicht so erfüllt werden könnte, wie die Parteien sich geeinigt haben bzw. dass vorvertragliche Maßnahmen nicht anders durchgeführt werden könnten. Die Aufzeichnung eines Telefonats dürfte aber in der Regel in diesem Sinne nicht erforderlich sein, um einen

KI-Anwendungen im Call-Center

Vertrag zu erfüllen. Die Rechtfertigungsgrundlage der Erfüllung eines bestehenden Vertrags scheidet damit in den meisten Fällen aus.

b. Berechtigte Interessen

Weiter kommt grundsätzlich die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung aufgrund berechtigter Interessen des Verantwortlichen (Aufzeichners) in Betracht, vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Danach ist die Datenverarbeitung rechtmäßig, wenn die „Verarbeitung zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen (...) erforderlich“ ist. Zu den „berechtigten Interessen“ zählen nicht nur rechtliche, sondern auch tatsächliche oder wirtschaftliche Interessen. Doch selbst wenn ein berechtigtes Interesse (z. B. Beweissicherung) angenommen werden sollte, müsste zusätzlich die Datenverarbeitung auch erforderlich sein. Eine Erforderlichkeit dürfte häufig aus vorbenannten Gründen nicht angenommen werden können, denn sowohl Sprachaufzeichnung als auch dessen Weiterverarbeitung sind regelmäßig nicht erforderlich, sondern dienen meistens wirtschaftlichen Interessen. Im Zuge des Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO hat insoweit auch eine Interessensabwägung zu erfolgen. Hier ist kritisch zu prüfen, ob der Schutz der anrufenden Personen, deren Daten aufgezeichnet und transkribiert werden, den wirtschaftlichen Unternehmensinteressen überwiegt. Der Rechtfertigungsgrund des berechtigten Interesses kann demnach nur nach einer für Unternehmen positiv ausfallenden Interessenabwägung im jeweiligen Einzelfall herangezogen werden. Diese könnte zum Beispiel bei Diensten von höherem sozialen Wert gegeben sein, wenn die Verarbeitung zum Zwecke des Schutzes der persönlichen Integrität oder der Gesundheit des Anrufers erfolgt.

c. Einwilligung

aa. Einwilligung des Anrufers

Die Einwilligung als Rechtfertigungsgrund ist gleichrangig mit den bereits angesprochenen Rechtfertigungsgründen. Während grundsätzlich auch die oben genannten Rechtfertigungstatbestände in Betracht kommen können (insbesondere das berechtigte Interesse des Verantwortlichen, Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), muss mangels einschlägiger Rechtsprechung und somit aktueller Rechtsunsicherheit die Einwilligung als Rechtfertigungstatbestand herangezogen werden. Für die Rechtmäßigkeit der Aufzeichnung und Textwandlung von Telefongesprächen dürfte damit der Rechtsansicht der Datenschutzkonferenz (Beschluss vom 23.03.2018 als Anhang beigefügt) zu folgen sein.

KI-Anwendungen im Call-Center

(1) Anforderungen an eine wirksame Einwilligung

Damit die Einwilligung hinreichend bestimmt ist, muss unter anderem festgelegt werden, welche Daten für welche Zwecke von wem verarbeitet werden, was die Art der Datenverarbeitung ist und wer die Empfänger sind. Dies dient vor allem dazu, dass die betroffene Person überprüfen kann, ob sie eine Einwilligung zur Datenverarbeitung erteilen möchte. Welche konkreten Anforderungen dabei an die Bestimmtheit zu stellen sind, muss unter Berücksichtigung der jeweiligen Eingriffsintensität der Datenverarbeitung für den konkreten Einzelfall festgestellt werden. Eng verbunden hiermit ist das Erfordernis einer informierten Erklärung, wonach der Verantwortliche die betroffene Person über die wesentlichen Aspekte der Datenverarbeitung zu informieren hat. Nach dem Erwägungsgrund 42, S. 4, zur DSGVO sind dies mindestens Informationen über den Verantwortlichen sowie die Zwecke der Datenverarbeitung. Dabei ist ebenfalls zu klären, wie die Einwilligung des betroffenen Kunden wirksam eingeholt und rechtssicher dokumentiert werden kann.

Hinweis: Die Aufzeichnung von Telefongesprächen betrifft regelmäßig auch etwaige Beschäftigte von Kunden. Nachfolgend wird der Schwerpunkt der Betrachtung auf den Endnutzer des Angerufenen (Anrufer) gelegt. Der (Geschäfts-)Kunde des Telekommunikationsunternehmens muss gegenüber seinen Mitarbeitern (z. B. in Call-Centern oder Service-Centern) seinerseits die entsprechenden datenschutzrechtlichen Voraussetzungen schaffen (Schulung, vertraglicher Hinweis etc.), dass dessen (Gesprächs-) Daten ebenfalls im Beschäftigungsverhältnis herangezogen und verarbeitet werden (hierzu unten bb).

(2) Rechtliche Anforderungen an eine wirksame Einwilligung

Der Anrufer muss seine Einwilligung dahingehend erteilen, dass er damit einverstanden ist, dass das Gespräch aufgezeichnet UND weiterverarbeitet wird. Hierbei stellt sich die Frage, wie eine genaue Beschreibung der Weiterverarbeitung (Stimmanalyse, Transkription etc.) konkret zu erfolgen hat.

Bezogen auf den konkreten Anwendungsfall der Aufzeichnung von Telefongesprächen und Weiterverarbeitung durch Transkription (und möglicher Gesprächszusammenfassung) zwischen dem angerufenen Geschäftskunden und dessen Kunden (Anrufer) bedeutet dies, dass der Endnutzer vor Beginn der Aufzeichnung gefragt werden muss, ob er sich mit der Aufzeichnung einverstanden erklärt. Ist dies der Fall, muss der Endnutzer/Anrufer „in Form

KI-Anwendungen im Call-Center

einer Erklärung oder einer sonstigen eindeutigen bestätigenden Handlung“ zu verstehen geben, dass er mit der Datenverarbeitung einverstanden ist.

Denkbar ist nach Ansicht der Datenschutzkonferenz sowohl das Aussprechen eines „Ja“ als auch das Drücken einer bestimmten Taste am Telefon, um eine „bestätigende“ Handlung zum Ausdruck zu bringen.

Die in Vergangenheit oft genutzte Widerspruchsmöglichkeit und das anschließende Fortsetzen des Telefonats („Dieser Anruf wird ... aufgezeichnet. Wenn Sie dies nicht wünschen, drücken Sie ...“) stellt nach Auffassung der DSK keine datenschutzrechtlich wirksame Einwilligung im Sinne der DSGVO dar (vgl. Anlage 1). Die Einwilligung bedarf somit einer aktiven Bestätigung und das reine Schweigen gilt hierbei nicht als konkludente Zustimmung.

(3) Lösungsvorschlag ohne schriftliche Einwilligung

Vor diesem Hintergrund wäre das Verfahren „Aufzeichnung der Einwilligung“ zur Dokumentation der Einwilligung wie folgt denkbar:

Die praxisgerechteste Lösung ist die Aufzeichnung der Einwilligung an sich. Denkbar wäre, dass der Kunde im Gespräch gefragt wird, ob er mit einer Aufzeichnung des Telefongesprächs einverstanden ist. Hierbei ist es die sinnvollste Variante den Endnutzern im Telefonat erst nach der Aufzeichnung zu fragen und nach der Bestätigung mittels „ja“ oder „Tastendruck“ die Bestätigung im Aufzeichnungsmodus nochmals zu wiederholen. Zugleich sollte der Endnutzer auch über sein jederzeitiges Widerrufsrecht informiert werden. Sodann folgt unter der Aufzeichnung die Einholung der Einwilligung des Kunden mit allen Belehrungen. Beispiele könnten wie folgt aussehen:

*„Zum Zwecke der Qualitätsverbesserung [und Analyse Zwecken] wird das Gespräch aufgezeichnet und transkribiert; sofern Sie hiermit einverstanden sind, drücken Sie bitte (beispielsweise) die 1 und die 9. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter www.datenschutzhinweis.de“**

[Auf der Webseite kann der Anrufer dann detaillierte datenschutzrechtliche Informationen zum Service in Erfahrung bringen, verbunden mit einem Hinweis auf die Datenschutzinformationen nach Art. 12 DSGVO.]

KI-Anwendungen im Call-Center

Mögliche Bestätigung „Vielen Dank, dass Sie der Aufzeichnung und Transkription dieses Telefonates zugestimmt haben, wir speichern ihre Sprachnachricht, um „XXX...“.

**Hinweis: Um sicherzustellen, dass der Kunde die Ansage der Hinweise auf die Datenschutzinformationen nach Art. 12 und 13 DSGVO nicht durch vorzeitiges Drücken der Tastenkombination unterbricht, sollte der Hinweis auf die Fundstelle zu den diesbezüglichen Informationen im verzögerten Connect gespielt werden. Da zu diesem Zeitpunkt lediglich der Rückkanal zum Anrufer hin aufgebaut ist, kann eine vorzeitige Bestätigung vermieden werden.*

Der Anrufer hat auf diese Weise die Möglichkeit, sich vor der Bestätigung an der genannten Stelle über die Einzelheiten der Verarbeitung sowie über die ihm zustehenden Rechte zu informieren. Dabei ist auf die Datenschutzinformationen nach Art. 12 DSGVO hinzuweisen und darauf, wo der Anrufer sie finden und einsehen kann (typischerweise auf der Internetseite des datenverarbeitenden Unternehmens).

Darüber hinaus kann dem Anrufer eine gesonderte Datenschutzerklärung zur Übersendung per E-Mail angeboten werden, aus welcher der Kunde vor allem nochmals über den Rechtsgrund und den Zweck der Aufzeichnung, aber auch über seine Betroffenenrechte informiert wird; dies ist aber rein optional.

Im Ergebnis dürfte dies die Lösung sein, welche in der Praxis am effektivsten umzusetzen ist.

Durch eine Einwilligung während des Telefonats lässt sich die Transkription der Sprachaufzeichnung datenschutzkonform gestalten.

Neben der mündlichen Einwilligung während des Telefongesprächs ist auch eine schriftliche Einwilligung möglich. Aufgrund der umfangreicheren Informationsmöglichkeiten wird eine ordnungsgemäße Information im Sinne der DSGVO vorausgesetzt – die Einholung einer schriftlichen Zustimmung im Opt-In-Verfahren (keine vorausgefüllte Zustimmung) für grundsätzlich zulässig erachtet. In diesem Fall kann es sich anbieten, dass sich der anrufende Kunde zuvor verifiziert (z. B. mittels eines PIN).

(4) Beweislast

Wie im Zivilprozess lautet auch im Datenschutz der Grundsatz, dass die Beweislast für eine Tatsache denjenigen trifft, für den die Tatsache günstig ist. Beruht die Verarbeitung auf einer

KI-Anwendungen im Call-Center

Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 a) DSGVO, muss der (datenschutzrechtlich) Verantwortliche – also der angerufene Geschäftskunde – nachweisen können, dass die betroffene Person in die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten eingewilligt hat, Art. 7 Abs. 1 DSGVO. Kann der Verantwortliche diesen Nachweis nicht erbringen, gilt die Einwilligung als nicht (wirksam) erteilt.

Die Art des Nachweises lässt die Vorschrift offen; nach Erwägungsgrund 32 der DSGVO kommt neben einer schriftlichen auch eine elektronische oder mündliche Erklärung in Frage, wobei bei Letzterer die Beweiskraft unter Umständen zum Problem werden kann.

(5) Forderungen zur Einwilligung des Anrufers

An eine rechtskonforme Einwilligung in die Nutzung von Transkriptionsdiensten dürfen keine zu hohen Anforderungen gestellt werden. Dies gilt für die hier dargestellte Transkription von Sprache in Textform insbesondere, sofern die Daten nicht zur weiteren Nutzung an eine „lernende KI-Applikation“ weitergegeben werden, sondern sich die Verarbeitung der Daten in dem eigentlichen Zweck der Wandlung von Sprache in Text und ggf. dessen Komprimierung erschöpft.

Anderenfalls wird der Einsatz dieser sinnvollen Zukunftstechnologie unnötig erschwert oder sogar verhindert. Es erscheint akzeptabel, auf eine unverzügliche Löschung der Daten zu verzichten, wenn die verarbeitenden Unternehmen sicherstellen, dass die Daten in angemessener Frist gelöscht werden. Diesbezüglich erscheint eine Löschfrist von maximal einem Monat eine noch vertretbare Größe darzustellen, welche die betroffenen Anrufer in ihren Rechten in noch vertretbarem Maße beschränkt.

bb. Exkurs – Rechtsgrundlagen für das Aufzeichnen sowie Transkribieren von Telefongesprächen im Beschäftigtenverhältnis

Neben den Rechtsgrundlagen zur Verarbeitung personenbezogener Kundendaten im Rahmen einer Aufzeichnung sowie Transkription von Telefongesprächen sind die Rechtsgrundlagen zur Verarbeitung der Daten der Beschäftigten in gleicher Weise zu beachten, um eine datenschutzrechtlich zulässige Verarbeitung zu gewährleisten.

(1) Einwilligung des Beschäftigten

In Betracht kommt als Rechtsgrundlage zunächst die Einwilligung des Mitarbeiters zur Aufzeichnung und Transkription des von ihm geführten Telefongesprächs nach Art. 6 Abs. 1 S.1 lit. a DSGVO. Nach Ansicht des BayLDA (7. Tätigkeitsbericht, Ziffer 15.5) ist die Einwilligung des Mitarbeiters die einzig mögliche Rechtsgrundlage, um Kundengespräche mit Mitarbeitern datenschutzkonform aufzuzeichnen. Danach kann der Mitarbeiter bereits zu Beginn seiner Arbeitstätigkeit pauschal für die Aufzeichnung von Telefongesprächen einwilligen. Jedoch ist das Instrument der Einwilligung im Arbeitsverhältnis mit Rechtsunsicherheiten behaftet, da die notwendige Freiwilligkeit aufgrund der wirtschaftlichen Abhängigkeit der Mitarbeiter und dem Über-/Unterordnungsverhältnis nicht sichergestellt werden kann. Aus diesem Grund ist fraglich, wie die Aufsichtsbehörden und Gerichte eine derartige Einwilligung letztendlich einordnen.

(2) § 26 BDSG

Gemäß § 26 Abs. 1 BDSG, welcher aus der Öffnungsklausel nach Art. 88 Abs. 1 DSGVO entstammt, dürfen personenbezogene Daten von Beschäftigten für Zwecke des Beschäftigungsverhältnisses verarbeitet werden, wenn dies für die Entscheidung über die Begründung eines Beschäftigungsverhältnisses oder nach Begründung des Beschäftigungsverhältnisses für dessen Durchführung oder Beendigung oder zur Ausübung oder Erfüllung der sich aus einem Gesetz oder einem Tarifvertrag, einer Betriebs- oder Dienstvereinbarung (Kollektivvereinbarung) ergebenden Rechte und Pflichten der Interessenvertretung der Beschäftigten erforderlich ist. Dies stellt eine geeignete Rechtsgrundlage dar, jedoch ist anzunehmen, dass § 26 Abs. 1 BDSG gegen die DSGVO verstößt, da der EuGH bereits zu Beginn des Jahres 2023 in Bezug auf den fast inhaltsgleichen § 23 Abs.1 S. 1 des Hessischen Datenschutz- und Informationsfreiheitsgesetzes (HDSIG) festgestellt hat, dass diese Norm die in Art. 6 Abs. 1 S.1 lit. b DSGVO aufgestellten Bedingungen für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung lediglich wiederhole und somit keine spezifischere Vorschrift i.S.d. Art. 88 Abs. 1 DSGVO darstelle. Diese Feststellungen können auch auf § 26 Abs. 1 S.1 BDSG übertragen werden, sodass auch davon ausgegangen werden kann, dass § 26 Abs. 1 keine hinreichende Rechtsgrundlage darstellen kann.

KI-Anwendungen im Call-Center

(3) Arbeitsvertrag

Eine weitere mögliche Rechtsgrundlage könnte die Erfüllung der Arbeitsleistung gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO sein, wenn z. B. die Aufzeichnung Beweis zwecken dient, etwa dem Nachweis eines Vertragsabschlusses oder der ordnungsgemäßen Beratung.

Sofern die Nutzung von Telefondiensten den wesentlichen Inhalt der geschuldeten Arbeitsleistung darstellt, könnte auch eine Rechtfertigung in der Aufzeichnung und anschließenden Transkription in der Erfüllung bzw. Ausübung der Arbeitsleistung gesehen werden. Dies könnte man im Rahmen von Tätigkeiten in einem Call-Center annehmen, da die hiesigen Tätigkeiten wesentlich von dienstlich geführten Telefongesprächen geprägt sind.

Aufgrund der möglichen Kontrolle und Überwachung durch den Arbeitgeber ist es hierbei von immenser Bedeutung, einen Zugriff auf die Aufzeichnung so gut wie möglich einzuschränken, sodass der Zweck der Aufzeichnung und Transkription von Kundengesprächen ausschließlich in der bloßen Erleichterung von Arbeitsprozessen liegt.

Dies könnte man beispielsweise mittels einer Betriebsvereinbarung (ggf. Anweisung) sicherstellen. Dort könnte unter anderem geregelt sein, dass ein Zugriff des Arbeitgebers/ Vorgesetzten auf die Daten nur in Abstimmung mit dem Betriebsrat erfolgen kann und dass keine arbeitsrechtlichen Konsequenzen daraus erwachsen dürfen.

Eine weitere Möglichkeit wäre es, die Daten des Arbeitnehmers im Prozess der Transkription zu anonymisieren oder zumindest zu pseudonymisieren.

Nähere Ausführungen zu den zulässigen Zwecken dieser Verarbeitung finden sich unter II 1.

(4) Berechtigte Interessen

Die Rechtsgrundlage des berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f. DSGVO wird in diesem Kontext ebenso wie in Bezug auf Kundendaten nicht greifen können. Auch in diesem Fall kann kein überwiegendes Interesse des Arbeitgebers an der Aufzeichnung und Transkription festgestellt werden, da die wirtschaftlichen Interessen des Arbeitgebers im Verhältnis zum Persönlichkeitsrecht der Mitarbeiter geringer bewertet werden. Darüberhinausgehend gelten die Ausführungen im Verhältnis zwischen Unternehmen und Kunden unter II 2 b).

(5) Fazit

Aufgrund der unterschiedlichen Ansichten in der Literatur und bei den Aufsichtsbehörden ist eine rechtssichere Rechtsgrundlage für die Aufzeichnung und Transkription von Kundengesprächen im Beschäftigtenverhältnis nicht ohne Weiteres feststellbar. Sofern es sich um Call-Center-Mitarbeiter handelt, stellt die Rechtsgrundlage gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO höchstwahrscheinlich eine geeignete Rechtsgrundlage dar. Unabhängig für welche Rechtsgrundlage man sich letztlich entscheidet, ist es zwingend erforderlich, dass eine Kontroll- und Überwachungsmöglichkeit durch den Arbeitgeber mittels geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen ausgeschlossen werden kann. Dies sollte sauber dokumentiert werden.

d. Löschung und Widerruf

Neben dem Themenkomplex der Einwilligung stehen dem Anrufer zudem die Rechte nach Art. 7 und 15 ff. DSGVO zu. Hierbei ist im Rahmen der Verarbeitung der Sprachdaten mittels der KI insbesondere zu beachten, dass Einwilligungen widerruflich sind und Daten auf Wunsch des Kunden gelöscht werden müssen. Im Sinne des Art. 17 DSGVO kann jede Person bei Vorliegen eines Löschungsanspruchs von demjenigen, der personenbezogene Daten von ihr verarbeitet (der Verantwortliche), verlangen, dass die Daten unverzüglich gelöscht werden.

aa. Recht auf Löschung und Widerruf

Die betroffene Person hat das Recht, von dem Verantwortlichen zu verlangen, dass die sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, und der Verantwortliche ist verpflichtet, personenbezogene Daten unverzüglich zu löschen, sofern die betroffene Person ihre Einwilligung widerruft, auf die sich die Verarbeitung gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO oder Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO stützte und es an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung (Art. 17 Abs. 1 DSGVO) fehlt. Dies gilt nicht nur für die Daten, die im Bereich der Telekommunikationsunternehmen auf deren Servern gespeichert werden, sondern auch für den Bereich Dritter, an den die Daten zum Zwecke der Transkription gegebenenfalls weitergegeben werden (z. B. Microsoft Azure, Open AI etc.).

Ferner steht dem betroffenen Anrufer das Recht zu, seine Einwilligung in die Transkription nach Art. 7 Abs. 3 DSGVO zu widerrufen. Eine weitere Verarbeitung ist daher ebenfalls nicht mehr gestattet, wenn die betroffene Person ihre Einwilligung gegenüber dem

KI-Anwendungen im Call-Center

Telekommunikationsunternehmen widerruft und es an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung fehlt. Da eine anderweitige Rechtsgrundlage nicht in Betracht kommt, entfällt mit dem Widerruf auch das Verarbeitungsrecht.

Über dieses Widerrufsrecht muss der Einwilligende auch informiert werden. Die Pflicht wird durch den Verweis auf die Datenschutzhinweise auf der Webseite erfüllt (siehe I 2. d. cc.):

*„Zum Zwecke der Qualitätsverbesserung [und Analysezielen] wird das Gespräch aufgezeichnet und transkribiert; sofern Sie hiermit einverstanden sind, drücken Sie bitte (beispielsweise) die 1 und die 9. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter www.datenschutzhinweis.de“**

***Hinweis:** Um sicherzustellen, dass der Kunde die Ansage der Hinweise auf die Datenschutzinformationen nach Art. 12 und 13 DSGVO nicht durch vorzeitiges Drücken der Tastenkombination unterbricht, sollte der Hinweis auf die Fundstelle zu den diesbezüglichen Informationen im verzögerten Connect gespielt werden. Da zu diesem Zeitpunkt lediglich der Rückkanal zum Anrufer hin aufgebaut ist, kann eine vorzeitige Bestätigung vermieden werden.

bb. Ausnahmetatbestände

Von dem Recht auf Löschung gibt es allerdings auch Ausnahmen, die direkt in der DSGVO geregelt sind (Art. 17 Abs. 3 lit. a bis e). Diese bestehen unter anderem dann, wenn die Daten des betroffenen Anrufers zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung sowie Information verwendet werden oder die Verarbeitung der Geltendmachung anderer Rechtsansprüche dient. Entsprechende Ausnahmetatbestände sind vorliegend indessen nicht einschlägig, da die Verarbeitung ausschließlich auf der Einwilligung des Kunden beruht. Ausnahmetatbestände des Art. 17 Abs. 3 DSGVO kommen somit nicht in Betracht.

cc. Art und Weise der Information über die Widerrufsmöglichkeit

Die Formvorgaben hinsichtlich der Pflicht des Verantwortlichen, den Betroffenen über den Widerruf vor Abgabe der Einwilligung in Kenntnis zu setzen, richten sich primär nach Art. 12 Abs. 1, 7 und 8 DSGVO. Dabei ist insbesondere das Gebot leichter Zugänglichkeit gemäß Art. 12 Abs. 1, S. 1 DSGVO zu beachten. Hierfür ist je nach den Umständen auch ein Medienbruch bei der Informationserteilung zulässig, wenn die Zugänglichkeit der Informationen

KI-Anwendungen im Call-Center

hierdurch nicht eingeschränkt wird. Der Verantwortliche muss im Medium der Datenerhebung auf die Informationen hinweisen, die nur über einen Medienbruch zu erreichen sind. Bei einer Datenerhebung, welche telefonisch erfolgt, wäre hingegen eine rein mündliche Informationserteilung sogar unzulässig, wie sich im Umkehrschluss aus Art. 12 Abs. 1, S. 3 DSGVO ergibt. Es reicht in dem Fall ein mündlicher Hinweis auf die in anderer Form vorliegenden Informationen aus, wenn diese für die betroffene Person tatsächlich leicht zugänglich sind. Dies wird durch den Verweis auf die Datenschutzhinweise auf der Webseite des Verantwortlichen gewährleistet.

Im Rahmen des Hinweises vor Beginn der Gesprächsaufzeichnung und Transkription sollte die Sprachansage in Gänze im verzögerten Connect erfolgen. Das verzögerte Connect bezeichnet die Phase im Rufaufbau, innerhalb der lediglich ein Sprachkanal geschaltet ist (dies ist durch technische Definitionen festgeschrieben immer der Sprachkanal vom Ziel zum Ursprung, also vom Angerufenen zum Anrufer).

Diese Empfehlung gilt zumindest dann, wenn die Ansage zu den Hinweisen der Fundstelle zu den Informationspflichten erst nach der Ansage erfolgt, mit der in die Aufzeichnung eingewilligt wird. Durch das sogenannte verzögerte Connect kann gewährleistet werden, dass der Anrufer die Informationshinweise gesichert zur Kenntnis nimmt. Denn eine Einwilligung z. B. in Form eines Tastendrucks kann zu diesem Zeitpunkt noch nicht erfolgen.

dd. Bewertung des Rechts auf Löschung

(1) Angerufener und Telekommunikationsanbieter

Sofern der Anrufer die Löschung seiner Daten gegenüber dem angerufenen Unternehmen fordert, sind die für ihn gespeicherten transkribierten Daten somit nach dem Gesetzeswortlaut der DSGVO unverzüglich zu löschen. Sie sind in diesem Fall zunächst aus dem CRM-System des betreffenden angerufenen Unternehmens bzw. der Datenbank des betreffenden Unternehmens zu löschen. Werden die Daten bei dem Telekommunikationsanbieter als Datenverarbeiter im Wege eines Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV) weitergegeben und dort gehostet, hat der Telekommunikationsanbieter die Pflicht, diesem Löschungsgesuch in der Kette Anrufer – Unternehmen – Telekommunikationsanbieter nachzukommen und dafür Sorge zu tragen, dass die Daten auch dort gelöscht werden. Nimmt der Telekommunikationsanbieter im Wege eines AVV einen weiteren technischen Dienstleister in Anspruch, verlängert sich die

KI-Anwendungen im Call-Center

Kette entsprechend um eine weitere Partei. Soweit die Daten durch nationale Unternehmen verarbeitet und gespeichert werden, lässt sich die (unverzügliche) Löschung regelmäßig umsetzen.

(2) Dritte

Schwieriger gestaltet sich die Löschung der Daten, wenn diese zum Zwecke der Transkription an ein Unternehmen mit Angemessenheitsbeschluss außerhalb der EU gegeben werden, (insbesondere zum Beispiel an Unternehmen in den USA) oder an Unternehmen innerhalb des EU-Raums, welche die Löschung der Daten aber nicht unverzüglich zusagen.

Rechtlich gesehen unterliegen diese Unternehmen den Vorgaben der Löschpflichten nach der DSGVO – also der Pflicht zur unverzüglichen Löschung. Vielfach sehen die datenschutzrechtlichen Bestimmungen der Anbieter aber keine Schnittstelle vor, über welche das Löschgesuch gestellt werden kann, zudem sagen die Unternehmen in der Regel keine unverzügliche Löschung der betroffenen Daten zu. Vielmehr arbeiten die Anbieter regelmäßig mit festen Löschrufen, wonach die zur Transkription übergebenen Daten nach einer bestimmten Frist (z. B. 30 Tage) irreversibel gelöscht werden. Vor Ablauf dieser Frist lässt sich somit das Recht auf Löschung für den Anrufer nicht durchsetzen. Hierdurch werden die Daten nicht unverzüglich gelöscht, sondern innerhalb von fest vorgegebenen Fristen.

Zwar entsteht im äußersten Fall in diesen Fällen ein zeitlicher Verzug von mehreren Wochen, bis die Daten gelöscht werden. Soweit die Informationen aber nicht weiterverarbeitet und insbesondere nicht der lernenden KI zugeführt werden, liegt lediglich ein zeitlich längerer Speichervorgang der Daten vor. Diesbezüglich kommt es auf die konkrete Ausgestaltung der Applikation durch den Drittanbieter an. Regelmäßig werden aber entsprechende Zusagen seitens der Drittanbieter außerhalb des EU-Raums abgegeben.

Diese Form der verlängerten Speicherung ohne zusätzliche Verwertung der Daten scheint vor dem Hintergrund, dass es sich um einen sehr geringen Eingriff handelt, akzeptabel.

Im Ergebnis scheint es aber vertretbar, die Applikation dennoch zu nutzen und somit auf ein unverzügliches Recht zur Löschung und zum Widerruf der Daten zu verzichten, wenn – wie vorliegend – der Drittanbieter die an ihn zur Transkription übergebenen Daten von sich aus erst nach 30 Tagen löscht.

KI-Anwendungen im Call-Center

Hinweis: Der vorstehende Abschnitt beschäftigt sich nur mit dem Gesichtspunkt der Löschung. Er betrachtet nicht die Frage, ob und unter welchen Umständen personenbezogene Daten des Anrufers an Datenverarbeiter außerhalb des EU-Raums weitergegeben werden dürfen; siehe hierzu unten Ziffer 2.

ee. Bewertung des Rechts auf Widerruf

Die Verarbeitung im Rahmen einer Transkription endet typischerweise mit der Wandlung der Sprachnachricht in Textform und gegebenenfalls in der Zusammenfassung der 1:1-Übersetzung in einen komprimierten Text, der die Sprachinhalte nochmals zusammenfasst. Beide Vorgänge sind in der Regel Verarbeitungsschritte, die wenige Sekunden andauern und danach enden. Sofern sich der Vorgang der Transkription ausschließlich in den beiden vorgenannten Verarbeitungsschritten erschöpft, ist die Verarbeitung der Daten mit der Textkomprimierung beendet.

Im Falle eines Widerrufs durch den Anrufer würde seine Willenserklärung in Bezug auf die Transkription faktisch ins Leere gehen, da sie bereits endgültig beendet ist. Der Widerruf wäre im Zweifelsfall dahingehend auszulegen, dass die Speicherung der Daten beendet wird. Es erscheint aber geboten, auf diesen Umstand im Rahmen der datenschutzrechtlichen Hinweise nach Art. 12 DSGVO hinzuweisen.

3. Betroffene Datenkategorie

Folgende Datenkategorien sind bei der Verarbeitung von Anrufen zum Zwecke der Transkription betroffen:

- Bestandsdaten des Anrufers
- Gesprächsinhalte des Anrufers
- Gesprächsinhalte des Angerufenen
- Zeitstempel des Anrufs

Anmerkung: Verkehrsdaten werden vorliegend nicht betrachtet, da diese für den vorliegenden Sachverhalt keine Relevanz haben (§§ 9 und 10 TTDSG).

KI-Anwendungen im Call-Center

4. Betroffene Personen

Folgende Personen sind durch die Transkription der Sprachaufzeichnung betroffen:

- Anrufer
- Angerufener

Folgende Personen können betroffen sein:

Personen, über die innerhalb des Telefongesprächs gesprochen wird und deren Daten oder Informationen durch die Sprachaufzeichnung und die Transkription miterfasst werden.

5. In die Verarbeitung involvierte Dritte

Grundsätzlich ist die Einbindung von Dritten im Rahmen der Datenverarbeitung bei der Sprachaufzeichnung und nachfolgenden Texttranskription wie bei allen anderen datenschutzrechtlich relevanten Verarbeitungsvorgängen zulässig, sofern mit dem datenverarbeitenden Unternehmen eine Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung im Sinne des Art. 28 DSGVO geschlossen wurde und die Datenverarbeitung entweder innerhalb des EU-Raums erfolgt oder in einem Land, bei welchem über einen Angemessenheitsbeschluss nach Art. 45 DSGVO ein vergleichbares Schutzniveau bei der Verarbeitung festgestellt wurde. Je nach Einzelfall muss sich das datenverarbeitende Unternehmen dann nochmals gesondert dem Angemessenheitsbeschluss anschließen (abhängig vom Nationalstaat, prominentestes Beispiel ist der Datentransfer zwecks einer Transkription an US-amerikanische Unternehmen).

a. Verarbeitung in Drittstaaten außerhalb der EU

Bei der Übertragung in Drittstaaten gilt, dass sich das beauftragende Unternehmen grundsätzlich auf die Zusagen zur Datenverarbeitung verlassen darf, wenn keine offensichtlichen Zweifel an der Rechtmäßigkeit bestehen.

Wenn das datenverarbeitende Unternehmen im Drittland zum Beispiel eine eindeutige und vertrauensvolle Zusicherung abgibt, der Inhalt des Vertrages werde ausnahmslos in Deutschland oder im EU-Raum verarbeitet, darf sich der Auftraggeber hierauf auch verlassen. Sofern die ausschließliche Verarbeitung innerhalb des EU-Raums zugesichert wird, dürfen die beauftragenden Datenverarbeiter darauf vertrauen, dass keine vertragswidrigen oder gegen europäisches Recht verstoßenden Weisungen befolgt würden. Eine bloße Konzernbindung führt

KI-Anwendungen im Call-Center

nicht dazu, dass an der Erfüllbarkeit dieses Leistungsversprechens ernsthafte Zweifel bestehen (vgl. hierzu OLG Karlsruhe Beschluss v. 07.09.22 Az. 15 Verg 8/22).

Hinweis: Der vorstehende Punkt 5 bezieht sich nicht ausschließlich auf den Bereich der Transkription von Anrufen in Textform. Vielmehr hat er allgemeingültige Bedeutung für alle Arten der Auftragsdatenverarbeitung.

b. Zusätzliche Anforderungen bei der Übertragung an Drittstaaten

Gemäß Art. 44 DSGVO ist eine Übermittlung von personenbezogenen Daten nur zulässig, sofern ein Angemessenheitsbeschluss nach Art. 45 DSGVO für das Drittland oder Garantien nach Art. 46 f. DSGVO vorliegen. Existiert ein genereller Angemessenheitsbeschluss nach Art. 45 DSGVO, kann davon ausgegangen werden, dass in diesem Land ein gleichwertiges Datenschutzniveau herrscht und die Datenübertragung grundsätzlich zulässig ist. Etwas anderes gilt grundsätzlich, wenn das Land einen Angemessenheitsbeschluss mit der EU vorweisen kann, sich die Unternehmen aber gesondert unter diesem Rahmenabkommen zertifizieren lassen müssen (z. B. USA – Data Privacy Framework).

Sofern letztgenannte Drittanbieter genutzt werden, die sich nicht unter dem Rahmenabkommen zertifiziert haben, ist wie folgt zu differenzieren:

Werden personenbezogene Daten nach Art. 6 DSGVO in das Drittland übermittelt, bedarf es des Abschlusses von Standardvertragsklauseln sowie der Durchführung eines Transfer Impact Assessments (TIA). Die Übermittlung von personenbezogenen Daten nach Art. 9 DSGVO in ein Drittland bedarf einer Einzelfallbetrachtung.

6. Erfordernis einer Datenschutzfolgeabschätzung

Der Verarbeitungsvorgang der Transkription durch KI fällt nicht unter die Liste der DSK gemäß Art. 35 Abs. 4 DSGVO, für die eine Datenschutzfolgenabschätzung zwingend durchzuführen ist. Denn die Liste der DSK sieht unter Ziffer 11. eine Datenschutzfolgenabschätzung nur wie folgt vor:

Bei „Einsatz von künstlicher Intelligenz zur Verarbeitung personenbezogener Daten zur Steuerung der Interaktion mit den Betroffenen oder zur Bewertung persönlicher Aspekte der betroffenen Person“.

KI-Anwendungen im Call-Center

Eine Steuerung der Interaktion mit den Betroffenen wird durch die Transkription nicht vorgenommen, vielmehr dient die Transkription und die Gesprächszusammenfassung lediglich der nachgelagerten Dokumentation des Gesprächs. Eine aktive Einflussnahme auf den Gesprächsverlauf erfolgt daher nicht.

Darüber hinaus liegen die Voraussetzungen des Art. 35 Abs. 3 DSGVO aufgrund der Systematik eines Transkriptionsdienstes in der Regel nur dann vor, wenn es sich um eine systematische und umfassende Bewertung persönlicher Aspekte natürlicher Personen oder um eine umfangreiche Verarbeitung besonderer Kategorien von personenbezogenen Daten gemäß Art. 9 Abs. 1 DSGVO handelt.

Rein vorsorglich ist zu ergänzen, dass die Stimme in den hier beschriebenen Transkriptionsfällen nicht biometrisch ausgewertet wird.

7. Löschfristen

Es gelten die üblichen Vorschriften der DSGVO. Die personenbezogenen Daten müssen gelöscht werden, sofern der Zweck der Transkription wegfällt. Sofern die Einwilligung widerrufen wird, dürfen keine weiteren Transkriptionen ab dem Zeitpunkt durchgeführt werden.

Es gelten wie bei jeder Verarbeitung personenbezogener Daten die Bestimmungen des Art. 32 DSGVO. Danach muss unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art des Umfangs der Umstände und der Zweck der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen getroffen werden, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten.

8. Textzusammenfassungen

Für Textzusammenfassungen, die nach der Transkription durch die KI erstellt werden, gilt ebenfalls das Vorstehende, da hierdurch keine neuen personenbezogenen Daten verarbeitet werden. Das Risiko, dass das Gesagte falsch zusammengefasst wird, wird als gering angesehen. Außerdem steht dem Betroffenen in diesen Fällen das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO zu. Ferner kann das Risiko einer falschen Erfassung des Gesprächs dadurch

KI-Anwendungen im Call-Center

ausgeschlossen werden, dass neben der Zusammenfassung des Gespräches parallel auch das erfasste Klargespräch mitgespeichert wird.

a. Doppelte Speicherung vs. Datenminimierung (Art. 5 DSGVO)

Gegen die doppelte Speicherung könnte das Gebot der Datenminimierung stehen. Der Grundsatz der Datenminimierung wird in Art. 5 DSGVO legal definiert. Gemessen an der im Rahmen der Prüfung durchzuführenden Zweck-Mittel-Relation spricht aber ein überwiegendes Gewicht dafür, dass neben der Speicherung der Sprachzusammenfassung auch die Speicherung des Ursprungsgespräches zulässig ist. Denn beide Parteien haben im Zweifel ein Interesse, dass die Gesprächszusammenfassung keine falschen oder unvollständigen Informationen widerspiegelt. Mit einer parallelen Aufzeichnung lassen sich solche Abweichungen immer aufklären. Da beide Audio-Files im Zweifel auf den gleichen Servern oder Einheiten abgespeichert werden, erhöht sich auch nicht das Risiko des unberechtigten Zugriffs durch Dritte von außen.

b. Ergebnis zur Textzusammenfassung

Es erscheint daher legitim, eine Sprachzusammenfassung und das Ausgangsgespräch für die Zeit der erteilten Einwilligung zu speichern. Beide Dateien sind auf Verlangen des Kunden nach Art. 17 DSGVO irreversibel zu löschen.

9. Einordnung des Produkts/Leistung in Hinblick auf die noch nicht in Kraft getretene KI-Verordnung

Zum jetzigen Zeitpunkt stellt die Transkription von aufgezeichneten Gesprächen keine verbotene Praktik gemäß Art. 5 der KI-Verordnung-E dar. Darüber hinaus ist es ebenfalls nicht als Hochrisiko-KI-System gemäß Art. 6 i.V.m. Anhang III der KI-Verordnung-E zu klassifizieren, da diese Leistung dort nicht aufgelistet ist. Vielmehr ist bei der Transkription von einem KI-System mit einem geringen Risiko auszugehen. Die KI-Verordnung ist derzeit noch nicht endgültig in der Form beschlossen, sodass nur der aktuelle Entwurf für die voranstehenden Annahmen herangezogen werden konnte.

II. Zusammenfassung

Grundsätzlich sind die Aufzeichnung und die Transkription von Telefongesprächen in Deutschland nur dann zulässig, wenn alle beteiligten Parteien ihre Zustimmung hierzu gegeben haben. Diese Zustimmung muss freiwillig, informiert und möglichst eindeutig sein. In geschäftlichen Kontexten kann die Zustimmung beispielsweise auch durch eine schriftliche Vereinbarung eingeholt werden. Die Zusammenfassung des transkribierten Textes wird in diesem Rahmen als ebenfalls zulässig erachtet, wenn gewährleistet ist, dass die durch die KI generierte Sprachzusammenfassung keine falschen oder irreführenden Verfälschungen aufweist bzw. diese sich aufklären lassen.

Anlage 1 – Beschluss der Datenschutzkommission vom 23.03.2023



Beschluss der DSK vom 23.03.2018

Aufzeichnung von Telefongesprächen

Die Aufzeichnung von Telefongesprächen ist datenschutzrechtlich in aller Regel nur mit Einwilligung auch des externen Gesprächspartners zulässig. Eine datenschutzrechtlich wirksame Einwilligung im Sinne von Art. 4 Nr. 11 DS-GVO setzt voraus, dass der externe Gesprächspartner vor Beginn der beabsichtigten Aufzeichnung gefragt wird, ob er mit der Aufzeichnung einverstanden ist, und falls er einverstanden ist, gebeten wird, sein Einverständnis beispielsweise durch Aussprechen eines „Ja“ oder durch eine aktive bestätigende Handlung (etwa durch das Betätigen einer Telefontaste) eindeutig zum Ausdruck zu bringen. Diese Einwilligung umfasst nicht eine biometrische Auswertung. Die bloße Einräumung einer Widerspruchsmöglichkeit und das anschließende Fortsetzen des Telefonats stellen keine datenschutzrechtlich wirksame Einwilligung im Sinne der DS-GVO dar. Da der datenschutzrechtlich Verantwortliche nachweisen können muss, dass die betroffene Person eine wirksame Einwilligung erteilt hat (Art. 7 Abs. 1 DS-GVO), muss er auch nachweisen können, dass die betroffene Person die Einwilligung „in informierter Weise“ abgegeben hat (vgl. Art. 4 Nr. 11 DS-GVO).

Die Aufzeichnung betrifft regelmäßig auch Beschäftigte. Insoweit gelten besondere Anforderungen. Sie sind nicht Gegenstand dieses Beschlusses.

Es ist wichtig zu beachten, dass die spezifischen Umstände und die Art der Dienstleistung eine Rolle spielen können. Auch wenn die Aufzeichnung und Transkription mit Zustimmung erfolgt, sollten personenbezogene Daten selbstverständlich sorgfältig behandelt und gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen geschützt werden.

Die in diesem Schreiben bereitgestellten Informationen stellen keine Rechtsberatung dar und sollen keine rechtlichen Fragen oder Probleme behandeln, die im individuellen Fall auftreten können. Die Informationen in diesem Dokument sind allgemeiner Natur und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Wenn Sie rechtlichen Rat für Ihre individuelle Situation benötigen, sollten Sie den Rat von einem qualifizierten Anwalt einholen.