



# Erläuterungen zur Telefonüberwachung am Arbeitsplatz

## 1. Allgemeines

Der Telefonapparat gehört zu den meist gebrauchten Kommunikationsmitteln am Arbeitsplatz und wird in der Regel sowohl für geschäftliche als auch für private Zwecke gebraucht. Der Arbeitgeber ist im Zusammenhang mit der Überwachung des Telefonverkehrs gehalten, die Persönlichkeit des Arbeitnehmers, insbesondere seine Privatsphäre, zu schützen und zu achten<sup>1</sup>.

Der Arbeitnehmer ist seinerseits verpflichtet, die ihm übertragene Arbeit sorgfältig auszuführen und die berechtigten Interessen des Arbeitgebers in guten Treuen zu wahren<sup>2</sup>. Der Einsatz von Überwachungssystemen zur Kontrolle der Einhaltung der Nutzungsregelung für die Telefonie kann zu unzulässigen Eingriffen in die Persönlichkeit des Arbeitnehmers führen, wenn gewisse Voraussetzungen nicht eingehalten werden<sup>3</sup>. Neben den zivilrechtlichen Ansprüchen wegen Persönlichkeitsverletzung steht dem betroffenen Arbeitnehmer in solchen Fällen auch die Möglichkeit der Strafanzeige zu<sup>4</sup>.

Der Arbeitgeber hat die Daten, die im Zusammenhang mit der Telefonie bearbeitet werden, durch angemessene technische und organisatorische Massnahmen gegen unbefugtes Bearbeiten zu schützen. Er sorgt insbesondere für die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Daten<sup>5</sup>. Der Arbeitnehmer kann vom Arbeitgeber jederzeit Auskunft darüber verlangen, ob und welche Daten über ihn zu welchem Zweck bearbeitet werden<sup>6</sup>.

## 2. Die Voraussetzungen der Überwachung

Wenn kein Nutzungsreglement erlassen wird, besteht Unklarheit über die Berechtigung zur privaten Telefonnutzung. Ohne ausdrückliche Einschränkung oder Verbot privater Telefongespräche am Arbeitsplatz darf der Arbeitnehmer davon ausgehen, dass das private Telefonieren im Rahmen des

---

<sup>1</sup> (Art. 328 Schweiz. Obligationenrecht, OR, SR 220).

<sup>2</sup> Art. 321a OR.

<sup>3</sup> Art. 26 der Verordnung 3 zum Arbeitsgesetz, SR 822.113.

<sup>4</sup> Art. 179<sup>bis</sup> Schweiz. Strafgesetzbuch, StGB, SR 311.0.

<sup>5</sup> Art. 8 Abs. 1 der Verordnung zum Datenschutzgesetz, VDSDG, SR 235.11.

<sup>6</sup> Art. 8ff Datenschutzgesetz, DSG, SR 235.1.



Verhältnismässigen zulässig ist und keine Überwachung vorgenommen wird. Die Interessen und Mittel des Arbeitgebers müssen jedenfalls gewährleistet bleiben.

Will der Arbeitgeber den Telefonverkehr am Arbeitsplatz überwachen, sollten folgende Voraussetzungen erfüllt werden:

## **2.1 Die vorherige Information**

### **2.1.1 Nutzungsreglement**

Ob Arbeitnehmer das Recht haben, das Telefon für private Telefonate zu nutzen, hängt in erster Linie vom Willen des Arbeitgebers ab (Weisungsrecht des Arbeitgebers, Art. 321d Obligationenrecht, OR, SR 220). Zu bemerken ist, dass eingehende private Telefonate auch beim Vorliegen eines Verbotes des privaten Telefonierens am Arbeitsplatz nicht ausgeschlossen werden können.

Es ist ratsam, eine schriftliche Weisung über die Benutzung des Telefons am Arbeitsplatz zu erlassen, obschon dies nicht obligatorisch ist. Ein solches Nutzungsreglement schafft Transparenz und Rechtssicherheit in den Beziehungen zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Ein nur mündlich kommuniziertes Reglement ist zwar ebenfalls verbindlich, kann aber im Streitfall zu Nachweisschwierigkeiten führen.

Die private Benutzung des Telefons am Arbeitsplatz kann je nach Nutzungsreglement entweder zugelassen, eingeschränkt oder verboten werden. Eine Einschränkung kann auf unterschiedliche Weise erfolgen. Es können beispielsweise internationale Anrufe technisch verunmöglicht oder bestimmte Telefonnummer gesperrt werden. Denkbar ist auch das Festlegen eines Zeitfensters, während dessen das private Telefonieren gestattet ist, oder eines Zeitpunktes, ab welchem eine private Benutzung erlaubt ist. Viele Firmen übernehmen bspw. die Kosten der privaten Telefonate ihrer Angestellten bis zu einem bestimmten, im Voraus festgelegten Betrag.

### **2.1.2 Information über die Überwachung**

Anders als beim Nutzungsreglement, das nicht obligatorisch ist, hat der Arbeitgeber die Pflicht, eine eventuelle Überwachung des Telefonverkehrs transparent zu kommunizieren, da sie einen Eingriff in die Privatsphäre des Arbeitnehmers darstellen kann (Prinzip von Treu und Glaube, Art. 4 Abs. 2 DSG). Diese vorherige Information hat namentlich über das eingesetzte Überwachungssystem und über das Überwachungsprozedere zu informieren. Der Arbeitgeber hat insbesondere darüber zu informieren, dass die Möglichkeit der personenbezogenen Kontrolle der telefonischen Protokollierungen besteht und dass die Auswertungsergebnisse Grundlage einer Sanktionierung darstellen können, falls ein Missbrauch festgestellt wird. Falls vorgesehen, hat die vorherige Information auf die Überwachung des Gesprächsinhaltes aus Leistungskontroll- oder Beweissicherungszwecken und auf deren Voraussetzungen hinzuweisen. Empfehlenswert ist auch darüber zu informieren, wer für die personenbezogene Auswertung der Protokollierung oder für die Überwachung des Gesprächsinhaltes zuständig ist, welche konkreten arbeitsrechtlichen Sanktionen ergriffen werden können und wie bei Verdacht auf eine Straftat vorgegangen wird. Es ist auch über die Mechanismen zur Unterscheidung zwischen privaten und geschäftlichen Telefonaten zu informieren. Der Inhalt und die Aufbewahrungsdauer der Protokollierungen sowie die Zugriffsrechte bilden ebenfalls Gegenstand der Information.



Es empfiehlt sich, ein Überwachungsreglement zu erlassen. Letzteres wird aus Gründen der Transparenz und Rechtssicherheit schriftlich und in der Regel zusammen mit dem Nutzungsreglement in einem einzigen Dokument verfasst.

## **2.2. Die Unterscheidung zwischen privaten und geschäftlichen Telefonaten:**

Damit die Privatsphäre des Arbeitnehmers am Arbeitsplatz vor Eingriffen geschützt wird, müssen die privaten von den geschäftlichen Telefonaten unterschieden werden können. Die Unterscheidung soll einerseits dazu führen, dass bei der Auswertung der telefonischen Randdaten nur die Ortskennziffern der als privat angewählten Telefonnummern ersichtlich sind, andererseits die Gesprächsinhalte privater Telefonate nicht abgehört werden.

Bei der Fixnetz-Telefonie erfolgt die Unterscheidung zwischen privaten und geschäftlichen Telefondaten beim ausgehenden Telefonverkehr durch Drücken einer entsprechenden Taste vor dem Telefonat. Voraussetzung dafür ist, dass eine firmeneigene Telefonzentrale besteht, die eine solche Funktion ermöglicht.

Besteht diese Unterscheidungsmöglichkeit nicht oder gestattet die Besetzung eines Büros das Führen von privaten Gesprächen nicht, so ist der private Telefonverkehr mit einem von der Firma zur Verfügung gestellten, nicht-überwachten und von den Arbeitnehmern finanzierten Münzapparat (z. B. Telefonkabine) oder, soweit möglich, mit einem privaten Telefonapparat (z. B. Mobiltelefon) abzuwickeln.

Sowohl die Unterscheidung mit einer Taste als auch die Benutzung einer vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellten Telefonkabine weisen den Nachteil auf, dass die Firma als Vertragspartnerin des Telekommunikationsanbieters bei der Rechnungsstellung die vollständigen Randdaten ausgehender geschäftlicher und privater Telefonate einsehen kann. Tatsächlich lässt das Fernmeldegesetz zu, dass der Vertragspartner durch den Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen bei der Rechnungsstellung vollständige Randdaten des Telefonverkehrs erhält. Es empfiehlt sich, dieses Problem sowohl mit den Anbietern als auch mit dem Arbeitnehmer zu regeln und in den firmen- oder verwaltungsinternen Richtlinien über die Telefonbenutzung am Arbeitsplatz zu berücksichtigen. Der Arbeitgeber hat beim Telekommunikationsanbieter die Abkürzung der Randdaten der als „privat“ gekennzeichneten Telefonate auf die Ortskennziffern ausdrücklich zu verlangen.

Die Unterscheidung zwischen privaten und geschäftlichen Telefonaten beim eingehenden Telefonverkehr ist problematischer. Die Unterscheidung wäre aufgrund einer Kontrolle des Gesprächsinhaltes denkbar; diese ist aber nur gemäss den in Abschnitt 2.1.2 genannten Voraussetzungen rechtlich zulässig. Eine teilweise Unterscheidung aufgrund der Randdaten eingehender Telefonate wäre auch möglich, wenn letztere protokolliert und mit einer Liste privater Telefonnummer verglichen würden. Diese Art von Kontrolle kann mit Interessen wie der Verfügbarkeit einer freien Telefonlinie gerechtfertigt werden, darf aber nicht den Zweck verfolgen, die Erreichbarkeit eines Angestellten zu untergraben.

Bei der mobilen Telefonie erfolgt die Unterscheidung zwischen ausgehenden privaten und geschäftlichen Telefondaten am einfachsten durch Benutzung zweier SIM-Karten, die eine für geschäftliche, die andere für private Zwecke.



## 3. Gegenstand und Zweck der Überwachung

### 3.1 Die Überwachung der telefonischen Randdaten:

Die Überwachung der Randdaten des Telefonverkehrs durch den Arbeitgeber dient hauptsächlich der Beweisbarkeit des Telefonverkehrs im Zusammenhang mit der Einhaltung der Nutzungsregelung sowie mit der Kostenverrechnung an den Mitarbeiter und/oder an den Kunden.

Die Überwachung der Randdaten des Telefonverkehrs darf regelmässig erfolgen und betrifft folgende Daten:

- Vollständige Telefonnummer des Anrufers;
- Auf die Ortskennziffern abgekürzte, angewählte Rufnummer privater Telefonate;
- Volle Rufnummer angewählter geschäftlicher Telefonate;
- Datum und Zeitpunkt der Verbindung;
- Dauer;
- Verbindungskosten;
- Angabe über Art der Netzverbindung (mobil, fix);
- Angabe, ob Inland- oder Auslandgespräch (+ Land).

Wird ein Missbrauch festgestellt, soll dem betroffenen Arbeitnehmer Gelegenheit zur Begründung gegeben werden.

Vollständige Rufnummer privater Telefonaten dürfen nur aus Beweisgründen erstellt werden, sofern dies auf expliziten Wunsch des Mitarbeiters erfolgt oder im Streitfall nötig ist.

Er bewahrt die telefonischen Randdaten während höchstens sechs Monate auf.

### 3.2 Die Überwachung des Gesprächsinhalts

#### 3.2.1 Private Gesprächsinhalte

Der Arbeitgeber ist nicht berechtigt, private Telefongespräche abzuhören oder aufzunehmen, da eine solche Überwachung zur Durchführung des Arbeitsvertrages nicht erforderlich ist<sup>7</sup>, einen Verstoß gegen den Persönlichkeitsschutz<sup>8</sup> darstellt und strafrechtlich<sup>9</sup> verfolgt werden kann. Eine Beweissicherung zu Strafverfolgungszwecken darf nur auf Anordnung der zuständigen Strafverfolgungsbehörde erfolgen. Vorbehalten bleibt die Ausnahmesituation des Notstandes<sup>10</sup>. In einem solchen Fall bleibt der Arbeitgeber gehalten, eine eventuelle weitere Überwachung der zuständigen Behörde zu überlassen.

---

<sup>7</sup> Art. 328b OR.

<sup>8</sup> Art. 328 OR, Art. 26 der Verordnung 3 zum Arbeitsgesetz, ArGV 3, SR 822.113.

<sup>9</sup> Art. 179<sup>bis</sup> Strafgesetzbuch, StGB, SR 311.0.

<sup>10</sup> Art. 34 StGB.



### 3.2.2 Geschäftliche Gesprächsinhalte

#### a. Zwecke

Die Gesprächsabhörung oder -aufnahme durch den Arbeitgeber darf folgenden Zwecken dienen:

- Beweissicherung;
- Leistungskontrolle.

#### b. Voraussetzungen

Das Strafgesetzbuch setzt für eine rechtmässige Abhörung oder Aufnahme von Gesprächen die Einwilligung beider Gesprächsteilnehmenden voraus<sup>11</sup>. Die Personen, deren Gespräch aufgezeichnet oder mitgehört wird, müssen von der Abhörung oder Aufnahme eindeutig und rechtzeitig in Kenntnis gesetzt werden und damit einverstanden sein. Die vorherige Information verhindert auch die Aufnahme oder Abhörung privater Gespräche. Die Information über die Abhörung oder Aufzeichnung bei jedem einzelnen Gespräch ist nicht unbedingt notwendig, wenn die Telefonabhörungen bzw. -aufnahmen systematisch erfolgen und alle Gesprächsbeteiligten bereits eindeutig informiert worden sind. Diese Lösung ist beispielsweise in bestimmten Bankbereichen denkbar, wo Rechtsgeschäfte per Telefon abgewickelt werden. In einem solchen Fall genügt für die Angestellten eine ausdrückliche vorherige Information im Arbeitsvertrag und für die Kundschaft in den allgemeinen Geschäftsbedingungen. Denkbar sind auch Situationen, wo Angestellte einmalig im Arbeitsvertrag informiert werden, sämtliche Gesprächspartner jedoch durch Abspielen eines Bandes informiert werden müssen, da sie nicht in einem Vertragsverhältnis zum Anrufenden stehen. Es kann auch vorkommen, dass sowohl vertraglich informierte Kunden als auch vertraglich nicht gebundene Personen Gesprächsteilnehmende sind. Erstere werden in den allgemeinen Geschäftsbedingungen, letztere müssen jeweils mündlich über die Abhörung oder Aufnahme informiert werden.

Gelegentliches Abhören oder Aufzeichnen fremder Gespräche ist beispielsweise in einem Call-Center denkbar. Die Information der Angestellten über die Abhörung oder Aufnahme erfolgt in der Regel bei jedem einzelnen Gespräch durch ein optisches oder akustisches Signal. Um den Interessen des Arbeitgebers, insbesondere bezüglich Qualitätskontrolle und Wirksamkeit der Schulung, besser gerecht zu werden, ist es mit dem Persönlichkeitsschutz nicht unvereinbar, wenn die Angestellten nur über die ausgewählte Abhör- oder Aufzeichnungsperiode informiert werden. Sie sind zusätzlich rechtzeitig und eindeutig über die Zeitspanne zu informieren, während der sie auf diese Weise überwacht werden könnten, beispielsweise über das Intranet des Arbeitgebers. Diese Periode und die Abhörhäufigkeit müssen aus Gründen des Persönlichkeits- und Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz verhältnismässig sein. Die Pflicht zur Information der anderen Gesprächsteilnehmerinnen und -teilnehmer bleibt selbstverständlich bestehen und erfolgt in der Regel durch Abspielen eines Bandes.

Der Arbeitgeber bewahrt die Aufzeichnungen bis zur Erfüllung des entsprechenden Zweckes auf, dann vernichtet er sie.

Aufzeichnungen von Notrufen für Hilfs-, Rettungs- und Sicherheitsdienste sind nicht strafbar<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Art. 179<sup>bis</sup> StGB.

<sup>12</sup> Art. 179<sup>quinquies</sup> StGB. Nicht strafbar ist zudem in bestimmten Fällen auch das Aufzeichnen von Telefongesprächen im Geschäftsverkehr ohne vorgängige Information, wenn es zur Beweissicherung dient.



### 3.3 Die Überwachung im Falle einer Straftat

Wenn der Arbeitgeber den konkreten Verdacht schöpft, dass eine Straftat per Telefon begangen wurde bzw. wird, so kann er die protokollierten telefonischen Randdaten sichern. Der Verdacht kann sich auf ein Verhalten beziehen, das nicht nur gegen Arbeitsvertrag oder Nutzungsreglement verstösst, sondern einen Straftatbestand erfüllt, wie zum Beispiel die Rufschädigung oder die sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz<sup>13</sup>. Es besteht für den Arbeitgeber keine Anzeigepflicht, ist jedoch empfehlenswert, zumindest im Zusammenhang mit Officialdelikten, Anzeige zu erstatten, um die Gefahr der Mittäterschaft zu verhindern. Die Anordnung einer Überwachung des Gesprächsinhaltes zur Beweissicherung und Erhärtung des Verdachts ist Sache der zuständigen Strafverfolgungsbehörde. Der Arbeitgeber darf von sich aus keine Telefonabhörung oder -aufnahme vornehmen (vgl. Kapitel 3.2.a). Eine solche Abhörung durch den Arbeitgeber könnte übrigens im Rahmen eines Gerichtsverfahrens als unzulässiges Beweismittel betrachtet werden. Die Anordnung einer Überwachung durch die zuständige Strafverfolgungsbehörde rechtfertigt sich, wenn aufgrund einer Interessenabwägung ein überwiegendes öffentliches oder privates Interesse festgestellt wird. Der Arbeitgeber muss das Resultat der Ermittlungen gegenüber Dritten, insbesondere gegenüber den anderen Arbeitnehmern, vertraulich behandeln.

Vorbehalten bleiben die arbeitsrechtlichen Sanktionen wegen Verletzung des Nutzungsreglements.

## 4. Sanktionen bei Missbrauch

Wenn die Voraussetzungen und die Regeln der Überwachung eingehalten worden sind, kann der Arbeitgeber im Falle eines erwiesenen Missbrauchs des Telefons arbeitsrechtliche Sanktionen gegen den fehlbaren Arbeitnehmer aussprechen. Der Arbeitnehmer haftet für den Schaden, den er absichtlich oder fahrlässig dem Arbeitgeber zufügt<sup>14</sup>.

In Frage kommen z. B. Abmahnungen und Schadenersatzforderungen. In extremen Fällen, wie bei wiederholtem Missbrauch trotz Abmahnung oder bei erwiesenen Straftaten kann der Arbeitgeber sogar die Entlassung aussprechen<sup>15</sup>. Die fristlose Entlassung eines Arbeitnehmers kann nur ausgesprochen werden, wenn dem Arbeitgeber nach Treu und Glauben die Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses nicht mehr zugemutet werden kann<sup>16</sup>.

Für das Aussprechen von Sanktionen sind die Vorgesetzten des fehlbaren Arbeitnehmers zuständig.

Die Sanktionen müssen der Schwere des jeweiligen Missbrauches angepasst und in ihrem Umfang bereits im Überwachungsreglement bestimmt oder bestimmbar sein.

Was die Beweislast betrifft, gilt folgende Regelung: Der Arbeitgeber muss die Verletzung der Pflichten des Arbeitnehmers und den daraus resultierenden Schaden beweisen. In der Folge kann der Arbeitnehmer den Beweis seiner Unschuld oder einer nur leichten Schuld erbringen<sup>17</sup>.

---

<sup>13</sup> Art. 198 StGB.

<sup>14</sup> Art. 321e OR.

<sup>15</sup> Art. 335 OR.

<sup>16</sup> Art. 337 OR.

<sup>17</sup> Art. 97 OR.



## 5. Ansprüche des Arbeitnehmers bei unzulässiger Überwachung

Wenn der Arbeitgeber die einschlägigen Voraussetzungen und Regeln bei der Telefonüberwachungen nicht einhält, so kann dies als widerrechtliche Persönlichkeitsverletzung gerichtlich angefochten werden (Art. 15 und 25 DSG). Für die Beweislast gilt Art. 97 OR. Der betroffene Arbeitnehmer kann seine Ansprüche (Feststellung der Widerrechtlichkeit, Schadenersatz, usw.) zuerst beim Arbeitgeber geltend machen. Geht dieser nicht auf die Forderungen des Arbeitnehmers ein, so kann der Arbeitsrichter angerufen werden. Dieser wendet in der Regel ein rasches und kostenloses Verfahren an. Auch die arbeitsrechtlichen Sanktionen, die der Arbeitgeber aufgrund einer missbräuchlichen Überwachung ausgesprochen hat, können angefochten werden (z. B. missbräuchliche Kündigung, Art. 336 OR).

Dem Arbeitgeber können im Falle einer missbräuchlichen Überwachung auch strafrechtliche Folgen drohen, z. B. infolge einer Abhörung oder Aufnahme fremder Gespräche<sup>18</sup>.

## 6. Besondere Leistungsmerkmale von Telefonanlagen

Leistungsmerkmale (insbesondere ISDN-Merkmale) moderner digitaler Telefonanlagen bieten manche Erleichterungen und Vorteile für die Benutzer. Es bestehen aber auch Datenschutzrisiken; auf diese wird im Folgenden hingewiesen, und es werden Möglichkeiten zu deren Vermeidung aufgezeigt.

### 6.1 Freisprecheinrichtung Laut/Hören:

Mit Lautsprecher und Mikrofon ausgestattete Apparate können ohne Abheben des Telefonhörers benutzt werden. Der Gesprächspartner ist gegebenenfalls im ganzen Raum zu hören und kann über das Mikrofon selbst Gespräche im Raum mitverfolgen.

#### *Problematik:*

Gespräche von Personen im Umkreis des Telefonapparates können ohne deren Wissen vom externen Telefonteilnehmer mitgehört werden. Seine Aussagen können von den im Raum befindlichen Personen mitverfolgt werden.

- Der Gesprächsteilnehmer, dessen Stimme über Lautsprecher geschaltet ist, muss darüber informiert sein, dass seine Aussagen von weiteren Personen im Raum mitverfolgt werden können.
- Die Personen in einem Raum, in dem ein Telefonat via Freisprecheinrichtung geführt wird, müssen darüber informiert sein, dass ihre Gespräche vom externen Gesprächspartner mitgehört werden können.

---

<sup>18</sup> Art. 179<sup>bis</sup> StGB.



## 6.2 Rufnummeranzeige

Bereits vor Annahme eines Telefongesprächs erscheint auf dem Display die Rufnummer (gegebenenfalls auch Name und Vorname) des anrufenden Teilnehmers.

*Problematik:*

Bei einer systematischen Anzeige der Rufnummer kann der Anrufer seine Telefonnummer bzw. seinen Standort nicht geheim halten (z.B. gegenüber einer betrieblichen Beratungsstelle). Dritte können zudem unter Umständen Einblick in das Display und damit in die Identität des Anrufers haben.

- Der Anrufer soll die Möglichkeit haben, die Anzeige seiner Rufnummer fallweise zu unterdrücken.

## 6.3 Anruferliste

In der Anruferliste werden die Nummern und der Zeitpunkt der eingehenden Anrufe (beantwortete oder nicht beantwortete) aufgeführt. Der Mitarbeiter kann so nach einer Abwesenheit feststellen, wer ihn zu erreichen versuchte und eventuell zurückrufen.

*Problematik:*

Es wird – möglicherweise ohne das Wissen des Anrufers – die Tatsache festgehalten, dass er zu einem bestimmten Zeitpunkt versucht hat anzurufen. Die Anruferliste kann unter Umständen auch von Dritten eingesehen werden.

- Die fallweise Rufnummernunterdrückung verhindert ungewollte Einträge in Anruferlisten.
- Die Anruferlisten sind vor unberechtigtem Zugriff zu schützen.

## 6.4 Direktes Ansprechen/Durchsage

Mit diesem Leistungsmerkmal kann der Mitarbeiter direkt über einen Lautsprecher des Telefons angesprochen werden, ohne dass er den Hörer abzunehmen oder eine sonstige Funktion zu betätigen braucht.

*Problematik:*

Neben der Störung der Mitarbeiter durch Ansprechen kann eine Abhörung durch Lautsprecher stattfinden, falls das Aktivieren nicht bemerkt wird.

Das direkte Ansprechen soll auf bestimmte Ziele beschränkt werden.

- Die Möglichkeit des Ansprechens muss deutlich signalisiert werden.
- Mit einem Ansprechschutz ist ein ungewolltes Ansprechen zu verhindern.





## 6.5 Telefonkonferenz

Bei einer (variablen) Konferenzschaltung können weitere Teilnehmer in ein Gespräch geschaltet werden.

*Problematik:*

Es können unter Umständen unbemerkt Teilnehmer zugeschaltet werden und das Gespräch verfolgen, ohne dass dies allen andern Teilnehmern bewusst ist.

- Das Hinzukommen und Verlassen muss durch (unterschiedliche) Signalisierungen allen Beteiligten zur Kenntnis gebracht werden.
- Wünschenswert ist die Möglichkeit der individuellen Abfrage der Anzahl bzw. die Identifikation aller Teilnehmer.

## 6.6 Leitungstasten/Kontrolllämpchen

Bestimmte Telefonapparate verfügen über besondere Namenstasten mit einer Anzeigefunktion (Kontrolllämpchen). Durch Drücken der Taste kann der Zielteilnehmer angewählt werden. Das Lämpchen zeigt an, ob der Teilnehmer gerade telefoniert, sowie allenfalls, ob es sich um ein internes oder externes Gespräch handelt.

*Problematik:*

Das telefonische Verhalten der Mitarbeiter kann überwacht werden. Bei gleichzeitigem Aufleuchten/Erlöschen zweier Lämpchen kann sogar mit grosser Wahrscheinlichkeit darauf geschlossen werden, wer mit wem intern telefoniert.

- Dieses Merkmal darf nicht zu einer unbemerkten Kontrolle führen.
- Die Tasten dürfen nicht frei programmierbar sein, damit nicht vorgesehene Funktionen nicht aktiviert werden können.

Stand: November 2014