

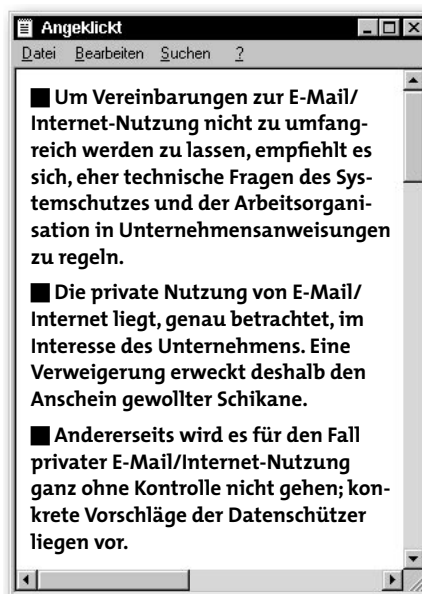
Betriebs- und Dienstvereinbarungen zu E-Mail und Internet (1)

Es dauert einfach immer eine ganze Weile, bis sich Regelungen zu einer »neuen« Technologie in der Breite durchsetzen. Zunächst erscheint die Technologie nur in wenigen Unternehmen, erste Erfahrungen müssen gemacht, Formulierungen ausgeknobelt, Fehler analysiert werden. Wer jetzt an die Regelung der E-Mail/Internet-Fragen herangehen will und muss, kann davon nun profitieren.

G ESETZGEBER, ARBEITGEBER, Arbeitsgerichte, Datenschutzbeauftragte, Gewerkschaften und Technologieberater empfehlen einhellig, Betriebs- und Dienstvereinbarungen zur E-Mail- und Internet-Nutzung im Betrieb abzuschließen. Die Notwendigkeit hierzu ergibt sich – wie schon früher bei den digitalen Telekommunikationsanlagen (Telefonanlagen) – einerseits aus dem betrieblichen Gestaltungsspielraum und der Mitbestimmungspflichtigkeit beim Einsatz dieser Techniken, andererseits aus dem hohen Kontroll- und Konfliktpotential. Betriebs- und Dienstvereinbarungen mit klaren Regeln für Rechte und Pflichten bei Nutzung von E-Mail, Intranet [↔] und Internet [↔] vermeiden diesbezügliche Unsicherheiten bei den Beschäftigten und Unwägbarkeiten der Arbeitsgerichtsbarkeit bei absehbarem Streit.

Vor Abschluss spezieller E-Mail/Internet-Vereinbarungen sollte allerdings bedacht werden, dass in den nächsten Jahren immer weitere Tätigkeiten in elektronische Netze verlagert werden (Stichworte: E-Business [↔], E-Government [↔]). Es lohnt deshalb, die Frage aufzuwerfen, ob nicht allgemeine Regeln des eigenverantwortlichen, wirtschaftlichen und sicheren Umgangs mit Informations-

und Kommunikationstechnologien ausgehandelt werden sollten, die möglicherweise der technischen Entwicklung besser und einfacher gerecht werden als der Abschluss von allzu detaillierten Vereinbarungen zu einzelnen Informations- und Kommunikationstechniken. Frühe Grundsatzvereinbarungen zum EDV- oder IKT-Einsatz sind in manchen Betrieben bis heute noch eine tragfähige Grundlage, um sich rasch über weitere Einzelsysteme zu einigen. Bei den hier vorgestellten Vorschlägen für E-Mail/Internet-Vereinbarungen



werden deshalb zum Teil auch Aspekte angesprochen, die in einzelnen Betrieben in bereits in E-Business- oder IKT-Grundsatzvereinbarungen bereits geregelt sein mögen.

Die zu regelnden Problemfelder

EINE DER ZENTRALEN Fragen beim Abschluss von E-Mail/Internet-Vereinbarungen ist die *Zulässigkeit* privater E-Mails und/oder privater Internet-Nutzung am Arbeitsplatz. Eng damit verbunden ist die Frage, ob oder in welchem Umfang und in welcher Art und Weise eine *Kontrolle* der elektronischen Post und des Internet-Surfens [↔] zulässig sein soll.

Zusätzlich zu diesen besonders strittigen Regelungsbereichen (dazu gleich mehr) sind Regeln zum *Systemschutz* zu vereinbaren – etwa zum Einsatz privater oder aus dem Internet gezogener Software, zum Virenschutz und zum Schutz vor Netzüberlastung. Geregelt werden muss auch der Umgang mit E-Mails in Hinblick auf *Förmlichkeit* (»Netiquette« [↔]), Bearbeitung, Weiterleitung und Archivierung der elektronischen Post.



Weitere zu regelnde Aspekte sind die notwendige Qualifizierung der Beschäftigten, die Rechte und Pflichten der Systemverwalter, die Ausstattung der Interessenvertretung und eventuell auch die Zulässigkeit gewerkschaftlicher Informationen (siehe dazu den Beitrag ab Seite 25). Der Einsatz von Verschlüsselungs-Software, ergonomische Fragen, Rationalisierungsschutz, Kontrollrechte der Interessenvertretung und weitere Aspekte könnten oder sollten je nach Betrieb ebenfalls mitbehandelt werden.

Betriebe und Dienststellen haben bisher sehr unterschiedliche E-Mail/Internet-Vereinbarungen abgeschlossen. Manche Vereinbarungen formulieren vor allem Grundsätze und setzen auf eigenverantwortlichen Umgang der Beschäftigten mit den vernetzten Informations- und Kommunikationstechniken (IKT). Solche Vereinbarungen bleiben oftmals kurz, wenig detailliert und damit auch offen für einvernehmliche Weiterentwicklungen...¹. Andere Vereinbarungen formulieren lediglich einen schmalen Grat erlaubter Nutzung. Sie beschäftigen sich dabei vorrangig mit Verboten, Kontrollen, Schutzmaßnahmen und – zum Teil in sehr detaillierter Form – mit Arbeitsanweisungen. Solche E-Mail-/Internet-Vereinbarungen können dann leicht über 15 Druckseiten lang werden...².

Regelung technisch-organisatorischer Fragen

IN HINBLICK AUF die Lesbarkeit empfiehlt es sich sicher, die E-Mail/Internet-Vereinbarung kurz zu halten. Manche Betriebe und Dienststellen ziehen es deshalb vor, in der E-Mail/Internet-Vereinbarung die eher unstrittigen Punkte der Datensicherheit, des Systemschutzes und der Arbeitsorganisation auszuklammern und in Anweisungen oder Richtlinien

vorzugeben (die aber nichtsdestotrotz zustimmungspflichtig sind!).

Ein Muster dafür findet sich beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Enthalten sind Regelungen, die für eine Optimierung des E-Mail-Verkehrs aber auch aus Sicht der IKT-Sicherheit erforderlich sind, um



die Vertraulichkeit, Verlässlichkeit und Verfügbarkeit der elektronisch übertragenen Informationen zu gewährleisten. Die dort enthaltenen Regelungen...³ können als Muster für die Erstellung einer individuellen Benutzerordnung dienen (www.bsi.de/gshb/deutsch/menue.htm), müssen aber selbstverständlich den betrieblichen/dienstlichen Besonderheiten angepasst werden. Als kurzer Überblick hier die Gliederung:

1. Geltungsbereich und Allgemeine Grundsätze ...
2. Organisatorische Grundsätze ...
3. Einrichtung einer zentralen elektronischen Posteingangsstelle ...
4. Empfang elektronisch übermittelter Dokumente ...
5. Versand von elektronischen Dokumenten ...
6. Aufbau der elektronischen Dokumente ...
7. Datenschutz und IT-Sicherheit ...
8. Benutzerordnung ...

Private Nutzung verbieten, dulden oder erlauben?

MANCHE ARBEITGEBER beharren darauf, jedwede private Nutzung der dienstlichen Informations- und Kommunikationstechnik zu verbieten und behalten sich strenge Kontrollen vor, um etwaige Verstöße zu ahnden.

Argumentiert wird hier mit dem sonst geltenden Fernmeldegeheimnis, das jeglichen Missbrauch zudecken würde. Herhalten muss auch das Argument der Netzkosten und Arbeitszeitverluste. Argumente, die zwar weit verbreitet aber nicht stichhaltig sind.

Welche Tätigkeiten der privaten oder dienstlichen Nutzung zuzuordnen sind, ist einzelfallabhängig. Als Leitlinie gilt: Soweit ein Bezug zu den dienstlichen Aufgaben besteht und der Arbeitnehmer durch seine Tätigkeit den Unternehmenszweck fördert (selbst wenn er es auf unzumutbare Weise tut), ist von einer dienstlichen Nutzung auszugehen. Der dienstlichen Nutzung sind auch die Privatnutzungen ›aus dienstlichem Anlass‹ zuzuordnen, wenn also zum Beispiel den Angehörigen durch E-Mail mitgeteilt wird, dass ein privater Termin aus dienstlichen Gründen verschoben werden muss...⁴

Manche Arbeitgeber wollen durch das strikte Verbot privater E-Mails und

- 1... Beispiel: Dienstvereinbarung Internet bei der Stadt Erlangen
- 2... Beispiel: IuK-Dienstvereinbarung in der Diözese Würzburg
- 3... BSI: IT-Grundschutzhandbuch; Bonn 2000 – ›Muster für die Erstellung einer Betriebs-/Dienstanweisung für den Einsatz von E-Mail und ›Merkblatt für sichere E-Mail-Nutzung‹; www.bsi.de/gshb/deutsch/menue.htm
- 4... Balke/Müller, DB 1997, Seite 326

privater Internet-Nutzung die komplizierte ›Dritten-Regelung des Telekommunikationsgesetzes (TKG) umgehen. Und in der Tat gilt das strenge Post- und Fernmeldegeheimnis des § 88 TKG...⁵ ausdrücklich nur für den Fall der erlaubten oder geduldeten privaten Nutzung der betrieblichen Kommunikationstechnik, wenn also der Arbeitgeber rechtlich gesehen gegenüber seinen Mitarbeitern zum Anbieter so genannter geschäftlicher Telekommunikationsdienste wird. Arbeitgeber, die die Geschäftspost und die Arbeit ihrer Beschäftigten auch elektronisch kontrollieren wollen, argumentieren und plädieren deshalb für ein radikales Verbot der privaten Nutzung. Sie vergessen dabei, dass selbst im Falle erlaubter privater Nutzung ihnen als Arbeitgeber die Kostenkontrolle möglich bleibt, sowie Kontrollen zum Schutz ihrer Einrichtungen vor Beschädigung.

Auch kann, wie es der Bundesbeauftragte für den Datenschutz empfiehlt, der Dienstherr/Arbeitgeber die Nutzung seiner IKT-Einrichtungen für private Zwecke von der Einwilligung des Beschäftigten abhängig machen, eine angemessene Art der Kontrolle zu gestatten. Das rigorose Verbot privater Nutzung ist somit geradezu als Schikane des Arbeitgebers zu verstehen.

Umgekehrt muss der Arbeitgeber selbst bei streng verbotener privater Nutzung seiner Einrichtungen das allgemeine Persönlichkeitsrecht seiner Beschäftigten und die Bestimmungen der Datenschutzgesetze beachten. Die Ausklammerung des strengen Post- und Fernmeldegeheimnisses durch das Verbot privater Nutzung bedeutet somit entgegen den Hoffnungen mancher Arbeitgeber nicht die Erlaubnis einer schrankenlosen Kontrolle der Betroffenen.

Der Arbeitgeber darf also als persönlich gekennzeichnete oder erkennbare E-Mails in keinem Fall öffnen oder lesen. Erst recht darf er die E-Mails und die Protokolldaten der Interessenvertretung und der besonders geschützten Beschäftigtengruppen (Schwerbehinderten-

5... Bis zur Novellierung des TKG am 25. 6. 2004 war es der § 85

Regelungsbeispiele (1)

Private Mitnutzung betrieblicher Internet-Zugänge:

Musterdienstvereinbarung des Bundesbeauftragten für den Datenschutz über die Nutzung elektronischer Kommunikationssysteme am Arbeitsplatz:

■ § 3 – Nutzung

(1) Der Internet-Zugang steht den Beschäftigten als Arbeitsmittel im Rahmen der Aufgabenerfüllung zur Verfügung und dient insbesondere der Verbesserung der internen und externen Kommunikation, der Erzielung einer höheren Effizienz und der Beschleunigung der Informationsbeschaffung und der Arbeitsprozesse.

(2) Die private Nutzung im geringfügigen Umfang ist zulässig, soweit die dienstliche Aufgabenerfüllung sowie die Verfügbarkeit des IKT-Systems für dienstliche Zwecke nicht beeinträchtigt werden und haushaltsrechtliche Grundsätze dem nicht entgegenstehen. Privater E-Mail-Verkehr darf nur über die kostenlosen Web-Mail-Dienste abgewickelt werden. Das Abrufen von kostenpflichtigen Informationen für den Privatgebrauch ist unzulässig. Im Rahmen der privaten Nutzung dürfen keine kommerziellen oder sonstigen geschäftlichen Zwecke verfolgt werden.

(3) Eine Unterscheidung von dienstlicher und privater Nutzung auf technischem Weg erfolgt nicht. Die Protokollierung und Kontrolle gemäß § 612 dieser Vereinbarung erstrecken sich auch auf den Bereich der privaten Nutzung des Internetzugangs.

(4) Durch die private Nutzung des Internetzugangs erklärt der Beschäftigte seine Einwilligung in die Protokollierung und Kontrolle gemäß § 6 dieser Vereinbarung für den Bereich der privaten Nutzung.

Regelungsempfehlung von BITKOM...¹ zur privaten Nutzung von E-Mail und Internet im Unternehmen

■ § 3 – Internet und E-Mail

(1) Das Unternehmen gestattet die nur gelegentliche und im Verhältnis zur geschäftlichen Nutzung eindeutig unerhebliche private Nutzung des geschäftlichen Internet- und E-Mail-Anschlusses sowie der damit verbundenen E-Mail-Adresse.

(2) Eine solche unerhebliche Nutzung wird nicht disziplinarisch sanktioniert bzw. geahndet, solange dabei keine Gesetze verletzt oder überschritten werden und die Verfügbarkeit des IT-Systems für dienstliche Zwecke nicht beeinträchtigt wird.

(3) Absender und Empfänger von E-Mails sind allein für deren weitere Verwendung verantwortlich; sie entscheiden über Speicherung, Löschung und Weiterleitung im Rahmen der gesetzlichen und betrieblichen Regelungen. Unbeschadet dessen behält sich das Unternehmen vor, Spam-E-Mails herauszufiltern und sofort zu löschen.

■ § 4 – Einwilligung und Vertretungsregelung

(1) Eine Unterscheidung von dienstlicher und privater Nutzung auf technischem Weg erfolgt nicht. Die Protokollierung und Kontrolle gemäß Ziffer 5 dieser Vereinbarung erstrecken sich auch auf den Bereich der privaten Nutzung des Internetzugangs.

(2) Durch die private Nutzung des Internetzugangs erklärt der Mitarbeiter seine Einwilligung in die Protokollierung und Kontrolle gemäß Ziffer 5 dieser Vereinbarung für den Bereich der privaten Nutzung. Insoweit stimmt er auch einer Einschränkung des Telekommunikationsgeheimnisses zu.

(3) Bei der Einrichtung einer Vertretungsregelung muss der Mitarbeiter damit rechnen, dass auch private E-Mails vom Vertreter gelesen werden können.

(4) Nach dem Ausscheiden oder bei längerer, insbesondere krankheitsbedingter Abwesenheit des Mitarbeiters steht dem Arbeitgeber der Zugriff auf die Emails des Mitarbeiters in dem Umfang zu, den der ordnungsgemäße Geschäftsgang oder betriebliche Ablauf erfordert. Der Zugriff ist im Beisein des betrieblichen Datenschutzbeauftragten und des Betriebsrats durchzuführen. Der Mitarbeiter muss damit rechnen, dass auch private E-Mails dabei gelesen werden können.

Fortsetzung Seite 18

1... Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation, und neue Medien e.V., Die Nutzung von E-Mail und Internet im Unternehmen, Berlin/Frankfurt 2004, www.bitkom.org/files/documents/Leitfaden_Email_u_Internet_im_Unternehmen_1.1.pdf

PC-Richtlinie Volkswagen Bank GmbH

■ § 2 – Grundsätze

Der Einsatz von Personal Computern ist zweckgebunden und grundsätzlich nur für dienstliche Belange gestattet. Eine maßvolle private Nutzung des Internet am Arbeitsplatz ist zulässig, sofern und soweit dienstliche Belange hierdurch nicht beeinträchtigt werden. Dienstliche Belange haben in jedem Fall absoluten Vorrang. Die private Nutzung des Internets erfolgt außerhalb der Arbeitszeit.

Regelung zur Internet-Nutzung bei Compaq

Das Unternehmen fordert seine Mitarbeiter ausdrücklich auf, sich mit dem Medium vertraut zu machen. Darüber hinaus gestattet Compaq seinen Mitarbeitern die Nutzung des Internet auch für nicht berufliche Zwecke. Die Verantwortung für eine ausgewogene Balance mit seinen originären Aufgaben liegt bei jedem einzelnen Mitarbeiter.

Dienstvereinbarung Internet der Stadt Erlangen

■ § 1 – Grundsatz

Die Stadt Erlangen wünscht die umfassende Nutzung des neuen Mediums Internet und stellt deshalb allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Zugang zum PC-Netz einen Internet-Zugang zur Verfügung.

Dienstvereinbarung zur Einführung und Anwendung von Telekommunikations- und Telediensten der Stadt Oldenburg

■ § 1 – Förderung elektronischer Information und Kommunikation

Die Stadt Oldenburg fördert die Nutzung moderner elektronischer Informations- und Kommunikationstechnologien. [...] Die Nutzung dieser elektronischen Dienste unterliegt grundsätzlich keiner besonderen Beschränkung und keiner Kontrolle des Informations- und Kommunikationsverhaltens. Filter und Sperrungen bedürfen der Zustimmung der zuständigen Personalvertretung.

Vereinbarung über Bürokommunikation und E-Government zwischen Hamburger Senat, Deutschen Beamtenbund und Deutschen Gewerkschaftsbund (Landesbezirk Nord) vom 10. September 2001

■ § 6 – Ausstattung der Arbeitsplätze und Nutzung

[...] Die Nutzung der Bürokommunikationswerkzeuge einschließlich des Internet-Zugangs ist grundsätzlich für dienstliche Aufgaben vorgesehen. Gelegentliche Nutzungen für private Zwecke sind zugelassen, sofern dadurch dienstliche Belange nicht verletzt werden.

Dienstvereinbarung Internet der Stadt Duisburg

■ § 4 – Nutzung der Internet-Dienste

Die Stadt Duisburg ermöglicht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Informationsrecherchen, elektronische Post und Datentransfer, um die Sachbearbeitung und die Kommunikation zu unterstützen. Es ist unzulässig, menschenverachtende, pornografische, kriminelle, gewaltverherrlichende oder sonstige rechtswidrige Internet-Inhalte absichtlich aufzurufen, zu speichern oder weiterzuverarbeiten. Kostspflichtige Angebote der Internet-Dienste dürfen ohne vorherige Autorisation des Vorgesetzten nicht genutzt werden. Vertragsabschlüsse per Internet ohne dienstliche Notwendigkeit sind unzulässig.²

2... http://home.nikocity.de/schmengler/hbv/bv/dv_internet.htm#top

vertretung, Betriebspsychologe, Betriebsarzt, Redakteure der Betriebszeitung usw.) nicht lesen oder auswerten.

Fraglich ist sogar, ob der Arbeitgeber alle dienstlichen E-Mails beliebig kontrollieren darf. Unzweifelhaft hat er ein Anrecht darauf, die den Betrieb verlassende oder eingehende Geschäfts-/Dienstpost komplett zu kontrollieren – ob sie nun auf Papier oder elektronisch erfolgt. Dies gilt aber keineswegs für die Kommunikation der Beschäftigten eines Betriebs untereinander, solange die dabei ausgetauschten E-Mails offensichtlich den Charakter flüchtiger Kommunikation und nicht zu archivierender Geschäfts-/Dienstpost aufweisen.

Das Bundesverfassungsgericht hat 1991 sogar entschieden, dass auch dienstliche Telefongespräche eines Arbeitnehmers von einem Dienstapparat aus dem verfassungsrechtlichen Schutz des allgemeinen Persönlichkeitsrechts (Recht am eigenen Wort) unterliegen – ein grundrechtlicher Schutz, der auch nicht dadurch beseitigt werden kann, dass der Arbeitgeber seine Absicht bekannt gibt, dienstliche Telefonate stichprobenartig mithören zu lassen.⁶ Was hier vom Bundesverfassungsgericht in Hinblick auf die Sprach-Telekommunikation festgestellt wurde, sollte in gleicher Weise für die flüchtige schriftliche Telekommunikation (sprich: E-Mail) gelten – auch wenn hierzu eine oberste Rechtsprechung noch nicht erfolgt ist.

Und nicht zuletzt müssen die Bestimmungen des Datenschutzes (wie Datensparsamkeit, Zweckbindung der Datenerfassung usw.) auch bei der Überwachung rein dienstlicher E-Mail/Internet-Nutzung eingehalten werden. Dies spricht dafür, in Hinblick auf private Mitnutzung eher großzügige, die Eigenverantwortung betonende Regelungen auszuhandeln.

Kosten oder Gewinne durch private Mitnutzung?

DAS VERBOT PRIVATER E-MAIL/Internet-Nutzung ist perspektivisch sogar kontraproduktiv für den Unternehmenserfolg. Ist ein Unternehmens-Netzwerk (Intranet) eingerichtet, ist davon auszugehen, dass viele Unternehmen bei der Weiterentwicklung des E-Business nicht nur ihren Kunden immer mehr Tele- und Mediendienste anbieten, sondern auch ihre Beschäftigten als Kunden entdecken und sie als solche ansprechen werden. So werden in manchen Betrieben über das Intranet besonders günstige Urlaubsangebote gemacht, abgeschriebene Alt-Computer oder Büromöbel zum Kauf angeboten, Konzernstellenbörsen eingerichtet, Sport- und Freizeitangebote gemacht, Betriebszeitungen ins Netz gestellt und so weiter.

Es ist klar, dass hierbei die Beschäftigten als ›Dritte‹ im Sinne des TKG und des Teledienstgesetzes angesprochen werden (siehe oben). Damit unterliegen die anfallenden Verbindungs- und Protokollkosten – zum Beispiel über das Leseverhalten der Beschäftigten in Hinblick auf die Betriebszeitung – dem Fernmeldegeheimnis.

Dies hat Konsequenzen: Denn wenn die private Nutzung des betrieblichen/behördlichen Intranets oder des Inter-

6... BVerfG vom 19. 12. 1991 – Aktenzeichen: 1 BvR 382/85

Regelungsbeispiele (2)

Kontrolle betrieblicher E-Mail- und Internet-Nutzung

Dienstvereinbarung Internet der Stadt Duisburg

■ § 7 – Protokollierung und Kontrolle

Jeder Datenverkehr zwischen dem lokalen Netz und dem Internet wird einer automatischen, systembedingten, nicht änderbaren Protokollierung unterzogen. Diese Protokollierung wird nicht als Hilfsmittel zur individuellen Leistungs- und Verhaltenskontrolle verwendet.

Zur Systemsicherheit und -betreuung notwendige Protokollauswertungen dürfen von den zuständigen Systemadministratoren durchgeführt werden. Die Verschwiegenheitspflicht gilt, sofern nicht der begründete Verdacht auf technische Sicherheitsprobleme oder Missbrauch vorliegt. Bei Verdacht des Missbrauchs ist vor weiteren Recherchen und vor Einleitung etwaiger weiterer Maßnahmen die Zustimmung des Personalrates gemäß LPVG NW einzuholen, bei technischen Sicherheitsproblemen ist der Personalrat unverzüglich zu informieren. In begründeten Fällen des Missbrauchs dürfen im Einzelfall die Protokolldateien ausgewertet werden. Der betriebliche Datenschutzbeauftragte ist zu beteiligen.

Regelungsempfehlung von BITKOM zur Nutzung von E-Mail und Internet im Unternehmen

■ § 5 – Leistungs- und Verhaltenskontrolle/Datenschutz für E-Mail- und Internet-Nutzung/Sanktionen

(1) Soweit personenbezogene oder –beziehbare Daten aufgezeichnet werden, dürfen diese ausschließlich für die genannten Zwecke dieser Betriebsvereinbarung verwendet werden. Daten über das Benutzerverhalten dürfen ausschließlich zur Gewährleistung der Systemsicherheit, zur Optimierung und Steuerung des Systems, zur Fehleranalyse und -korrektur sowie zur kostenstellenbezogenen Abrechnung der Systemkosten verwendet werden. Die Zugriffe auf diese Funktionen bleiben auf die mit der technischen Administration des Systems betrauten Personen begrenzt; diese Personen sind gemäß § 5 BDSG und § 88 TKG (neu) verpflichtet.

(2) Eine Verwendung der vorgenannten Daten zur weitergehenden Leistungs- oder Verhaltenskontrolle ist nicht gestattet. Die Regelungen der Absätze 5.3 bis 5.6 bleiben hiervon unberührt.

(3) Bei einem ausreichend begründeten Verdacht kann mit Zustimmung des örtlichen Betriebsrats eine gezielte Überprüfung eines Internet- und/oder E-Mail-Accounts stattfinden. Bei der Überprüfung ist der betriebliche Datenschutzbeauftragte hinzuziehen.

(4) Maßnahmen, die den Missbrauch von Internet und/oder E-Mail verhindern oder beweisen helfen, können bei Gefahr im Verzug (begründeter Verdacht) unmittelbar durchgeführt werden. In diesen Fällen ist der betriebliche Datenschutzbeauftragte und der Betriebsrat anschließend unverzüglich zu informieren.

(5) Ein Verstoß kann neben den arbeitsrechtlichen Folgen auch strafrechtliche Konsequenzen haben.

(6) Das Unternehmen behält sich vor, bei Verstößen gegen diese Vereinbarung die private Nutzung des Internet-/E-Mail-Zugangs im Einzelfall zu untersagen.

Dienstvereinbarung Internet der Stadt Erlangen

■ § 5 – Einhaltung der Dienstanweisung Internet

Zur Überprüfung, ob die Dienstanweisung Internet beachtet wird, können die zuständigen Mitarbeiter des TUI-Bereichs, die

Datenschutzbeauftragte und ein Mitglied der Personalvertretung gemeinsam stichprobenartige Kontrollen, die sich nicht auf einzelne Mitarbeiter beziehen dürfen, durchführen.

■ § 6 Leistungs- und Verhaltenskontrollen

Individuelle Leistungs- oder Verhaltenskontrollen finden mittels der erfassten Daten nicht statt. Dies gilt nicht, wenn Tatsachen bekannt werden, die den Verdacht einer erheblichen Verletzung der Dienst- und Arbeitspflichten begründen und die Personalvertretung einer entsprechenden Auswertung vorher zugestimmt hat.

■ § 7 Weitere Auswertungen

Weitere Auswertungen, z.B. direkt am Arbeitsplatz, sind nicht zulässig.

Anhang zur EDV-Rahmenbetriebsvereinbarung der Wacker-Chemie GmbH, München

■ § 6 – Elektronische Protokollierungen

Die Nutzung der unternehmensinternen Intranet-Dienste wird nicht personenbezogen protokolliert. Bei den die Unternehmensgrenzen (Konzernnetzgrenzen) überschreitenden Benutzeraktivitäten werden pro Dienst User-ID, Datum und Uhrzeit, Internet- oder Mailadresse und die Menge der übertragenen Daten protokolliert. Die Protokolle werden ausschließlich zu den Zwecken

- Gewährleistung der Systemsicherheit, insbesondere Schutz des Wacker-internen Netzes vor dem Eindringen unberechtigter Personen
- Analyse und Korrektur technischer Fehler,
- technische Optimierung des Netzes und der im Netz angebotenen Dienste (optimale Kapazitätsauslegung, angemessene Wartezeiten),
- verursachungsgerechte Abrechnung der Kosten für die Nutzung externer Dienste und
- Aufklärung missbräuchlicher Nutzung der Internet-Dienste gemäß nachfolgenden Regelungen verwendet.

Zu Zwecken der internen Kostenverrechnung dürfen die Protokolldaten nur zu monatlichen Sumsensätzen pro Benutzer und Kostenstelle verdichtet werden. Die Originalprotokolldateien werden jeweils für zwei Monate geführt, einen weiteren Monat als Sicherung aufgehoben und danach automatisch gelöscht.

Der Zugriff auf die Protokolldateien sowie Archivdateien bleibt auf den von IP benannten Personenkreis begrenzt; die zuständigen Betriebsräte werden über die Namen der berechtigten Personen informiert.

Bei begründetem Verdacht des Missbrauchs durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter kann unter Hinzuziehung eines Mitglieds des zuständigen Betriebsrats im Beisein der betroffenen Person das Protokoll eingesehen bzw. ausgewertet werden.

Informationen, die unter Verletzung der vorgenannten Regelungen gewonnen wurden, sind als Beweismittel zur Begründung personeller Maßnahmen unzulässig.

Dienstvereinbarung zur Einführung und Anwendung von Telekommunikations- und Telediensten der Stadt Oldenburg

■ § 2 – Ausschluss der Leistungs- und Verhaltenskontrolle (Daten- und Persönlichkeitsschutz)

Die bei der Nutzung von Telekommunikations- und Telediensten anfallenden personenbezogenen Daten (Protokoll- und

Fortsetzung Seite 22

Verbindungsdaten) werden nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Mitarbeiter verwendet. Personenbezogene Daten, die zur Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Betriebs von Telekommunikations- und Telediensten erhoben und gespeichert werden, unterliegen der Zweckbindung entsprechend geltendem Niedersächsischen Datenschutzgesetz. [...]

■ § 5 – Erlaubte Nutzung der Protokoll Daten

So nicht anders vereinbart, werden nichtanonymisierte Protokoll Daten ausschließlich zur

- Gewährleistung der Systemsicherheit,
- Steuerung der Lastverteilung im Netzwerk und Optimierung des Netzes sowie zur
- Analyse und Korrektur von technischen Fehlern genutzt. Dies berührt nicht die Nutzung saldierter Daten zur Kostenanalyse.

■ § 6 – Beweisverwertungsverbot

Der Zugriff auf Protokoll Daten ist auf die Systemadministratoren des Fachdienstes Informations- und Kommunikationstechnik sowie ergänzend bei extern administrierten Diensten (externes E-Mail, Internet) auf die Systembetreuer der jeweiligen Diensteanbieter (KDO, Provider) beschränkt. Sofern zu Zwecken der Fehleranalyse und Analyse der Systemsicherheit Protokoll Daten ausgewertet werden, sind personelle Maßnahmen wegen der hierbei gewonnenen personenbezogenen Informationen ausgeschlossen. Dies berührt nicht die Pflicht zur Meldung und Ahndung strafrechtlich relevanter Tatbestände. [...]

■ § 11 – Missbräuchliche Nutzung

Im Falle des Missbrauchverdachts dienstlicher Einrichtungen können nach Unterrichtung der zuständigen Personalvertretung unter Beteiligung eines von der zuständigen Personalvertretung benannten Mitgliedes die Protokoll Daten eingesehen und ausgewertet werden.

Musterdienstvereinbarung des Bundesbeauftragten für den Datenschutz über die Nutzung elektronischer Kommunikationssysteme am Arbeitsplatz

■ § 6 – Protokollierung und Kontrolle

(1) Die Verbindungsdaten für den Internet-Zugang werden mit Angaben von

- Datum / Uhrzeit,
- Adressen von Absender und Empfänger und
- übertragener Datenmenge

protokolliert.

(2) Die Protokolle nach Absatz 1 werden ausschließlich zu Zwecken der

- Analyse und Korrektur technischer Fehler
- Gewährleistung der Systemsicherheit
- Optimierung des Netzes
- statistischen Feststellung des Gesamtnutzungsvolumens
- Stichprobenkontrollen gemäß Absatz 3 und
- Auswertungen gemäß § 7 dieser Vereinbarung (Missbrauchs-kontrolle)

verwendet.

(3) Die Protokolle werden durch einen von der Behördenleitung schriftlich beauftragten Mitarbeiter regelmäßig stichprobenhaft hinsichtlich der aufgerufenen Websites, aber nicht personenbezogen gesichtet und ausgewertet. Die Auswertung der Übersicht des Gesamtdatenvolumens erfolgt monatlich ebenfalls durch diesen Mitarbeiter. Der behördliche Datenschutzbeauftragte wird beteiligt, wenn er dies wünscht.

(4) Der Zugriff auf die Protokoll Dateien für die Zwecke der Erstellung der Übersicht, der Durchführung der nicht-personenbezogenen Stichproben und der jeweiligen Auswertung ist auf den von der Behördenleitung beauftragten Mitarbeiter begrenzt. Dieser hat eine entsprechende Verpflichtungserklärung zum Datenschutz unterschrieben. Darüber hinaus ist er hinsichtlich der Einhaltung des Fernmeldegeheimnisses und des Datenschutzes auf die strafrechtlichen Konsequenzen bei Verstößen hingewiesen worden.

(5) Die Protokoll Daten werden nach einer Woche automatisch gelöscht.

■ § 7 – Maßnahmen bei Verstößen / Missbrauchsregelung

(1) Bei Verdacht auf missbräuchliche/unerlaubte Nutzung des Internetzugangs gemäß §§ 3 und 4 dieser Vereinbarung durch einen Mitarbeiter erfolgt unter Beteiligung des behördlichen Datenschutzbeauftragten eine Überprüfung durch eine von der Behördenleitung einzusetzende Untersuchungsgruppe, der auch der nach § 6 Abs. 3 beauftragte Mitarbeiter angehört. Sie veranlasst gegebenenfalls weitere Untersuchungsmaßnahmen (z.B. Offenlegung der IP-Adresse des benutzten Personal Computers oder weitere Überprüfungen). Auf der Basis dieser Untersuchung erstellt sie einen Bericht, der dem Betroffenen ausgehändigt wird. Dieser ist anschließend dazu zu hören.

(2) Im Übrigen gelten die einschlägigen Regelungen des Disziplinar- bzw. Tarifrechts.

(3) Ist aufgrund der stichprobenhaften nicht-personenbezogenen Kontrollen bzw. der Auswertung der Übersicht des Datenvolumens eine nicht mehr tolerierbare Häufung von offensichtlich privater Nutzung des Internetzugangs zu erkennen, so werden innerhalb von einer zu setzenden Frist von 2 Wochen die Stichproben weiterhin nicht-personenbezogen durchgeführt. Ergeben diese Stichproben bzw. die Auswertung der Übersicht des Datenvolumens keine Änderung im Nutzungsverhalten, so werden die Protokolle der folgenden 2 Wochen durch eine Untersuchungsgruppe stichprobenhaft personenbezogen ausgewertet. Hierbei wird wie im Falle des Verdachts einer missbräuchlichen Nutzung (Abs. 1) vorgegangen. Zu den Verfahren nach Satz 1 und Satz 2 erfolgt eine entsprechende vorherige schriftliche Mitteilung an alle Beschäftigten.

(4) Ein Verstoß gegen diese Dienstvereinbarung kann neben den dienst- und arbeitsrechtlichen Folgen auch strafrechtliche Konsequenzen haben.

(5) Die Dienststellenleitung behält sich vor, bei Verstößen gegen diese Vereinbarung die private Nutzung des Internet-Zugangs im Einzelfall zu untersagen.

net-Zugangs gewünscht, erlaubt oder geduldet wird, so hat das Unternehmen sicherzustellen, dass entweder private und dienstliche Aktivitäten im Netz strikt voneinander getrennt werden oder dass auch die dienstliche Kommunikation und Information dem Schutz des Post- und Fernmeldegeheimnisses unterworfen werden.

Eine technische Trennung der Verbindungs-/Nutzungsdaten nach dienstlicher und privater Nutzung ist aber auch nach Ansicht des Bundesbeauftragten für den Datenschutz (BfD) keine praktikable Lösung. Vielmehr sollten einheitliche zweckgebundene und begrenzte Kontrollmaßnahmen für die gemischte dienstliche und private Nutzung vereinbart werden, »deren Kenntnisnahme jeder Beschäftigte schriftlich bestätigen sollte«...⁷

Wer diese vereinbarten Kontrollmaßnahmen, so der oberste deutsche Datenschützer, nicht durch Unterschrift akzeptieren wolle, müsse dann die private Nutzung ganz unterlassen; anderenfalls liefe ein solcher Beschäftigter Gefahr, im Falle von Kontrollen einer widerrechtlichen Nutzung der betrieblichen IKT für private Zwecke beschuldigt zu werden.

So bleibt festzuhalten, dass Persönlichkeitsschutz einerseits und berechtigte Kontrolle der betrieblichen Information und Kommunikation andererseits eine nicht einfach auszutarierende Gratwanderung bleiben – unabhängig von der Entscheidung, ob eine private Nutzung der dienstlichen IKT verboten, geduldet oder erlaubt wird.

Private Nutzung – kein Kostenfaktor

Wie geringfügig die realen zusätzlichen Telekommunikationskosten auch bei privater Internet-Nutzung ausfallen, machten die Arbeitgeberverbände geschlossen deutlich, als sie gegen eine zeitweilig geplanten Besteuerung der privaten Nutzung dienstlicher IKT argumentierten. In einer Eingabe an das Bundesfinanzministerium wurden von den Unternehmerverbänden die Kosten der Internet-Nutzung für einen Beschäftigten auf durchschnittlich 15 Mark veranschlagt...⁸ Und heute entstehen den meisten Unternehmen aufgrund von

Pauschalverträgen (Flatrates) zusätzliche Kosten überhaupt erst bei erheblichem privatem Datentransfer.

Arbeitszeitverlust oder Produktivitätsgewinn?

Die vielfach zusätzlich beklagte, durch private E-Mail/Internet-Nutzung angeblich verloren gehende Arbeitszeit kann wiederum nur im Zusammenhang und in Abwägung mit der jeweiligen Aufgabenerfüllung (Stichwort: »Ergebnisorientierung«) und der notwendigen Erholungspausen berechnet werden. Zu berücksichtigen wären dabei auch die Auswirkungen auf Technikkompetenz, soziale Kommunikation und Betriebsklima.

Hier sei noch einmal die Eingabe der Spitzenverbände der Wirtschaft zu den Besteuerungsplänen privater E-Mail/Internet-Nutzung zitiert: »Der Arbeitgeber stellt seinen Mitarbeitern einen Internet-Anschluss als Arbeitsmittel zur Verfügung, damit die Produktivität des Mitarbeiters steigt, die Informationsangebote des Internets genutzt werden, sowie Nachrichten schnellstmöglich weitergeleitet werden können. Durch die zur Verfügung gestellten Kommunikationsmittel entstehen – losgelöst von der Einteilung betriebliche Nutzung, private Mitbenutzung – betriebliche Synergieeffekte, die sich positiv auf die Produktivität auswirken.«

Eine Argumentation, die sich Betriebs-/Personalräte gut merken sollten, wenn »aus Kostengründen« allzu strenge Nutzungsregeln und Kontrollmöglichkeiten durchgesetzt werden sollen.

Eine Analyse von fast 80 Vereinbarungen ergab allerdings, dass nur bei jeder zweiten etwas zur privaten Nutzung des Internet und in noch weniger Fällen etwas zur privaten Nutzung des E-Mail-Dienstes geregelt wurde...⁹ Wenn dann noch für die private Mitbenutzung eine pauschale Jahresgebühr von 100 Euro vereinbart wird oder – wie in manchen Betrieben üblich – umfangreiche Sperren gesetzt werden, wird die umfassende Nutzung dieses Mediums unattraktiv.

Andererseits haben viele Unternehmen aber auch erkannt, wie wichtig die Förderung des Informations- und Kommunikationsverhaltens der Beschäftigten ist. Für nur fünf Dollar Monatsbeitrag stellte der Ford-Konzern seinen 350 000

Beschäftigten einen PC mit Internet-Zugang privat zur Verfügung und ABB finanziert seinen Mitarbeitern monatlich 30 Stunden kostenloses Surfen zu Hause. Bei Firmen wie Intel, Otto Versand, Heidelberger Druckmaschinen AG, Fiat, Ericsson und vielen anderen ist private Internet-Nutzung am Arbeitsplatz zumindest in geringem Umfang oder in Pausen ausdrücklich erlaubt, bei anderen großen Konzernen wird es geduldet. Beispiele für verschiedene Arten von Vereinbarungen zu diesem Thema finden sich im info-Kasten ab Seite 19.

Kontrolle personenbezogener Daten

E-MAIL UND ANDERE Internet-Dienste sind geeignet, das Verhalten und die Leistung der Beschäftigten zu überwachen. Soweit ein Unternehmen über ein eigenes Rechnernetz verfügt, ist die Kontrolle des telekommunikativen Verhaltens der Arbeitnehmer leicht zu bewerkstelligen. Über den betrieblichen Mail-Server ☐ können zum Beispiel Absender und Empfänger ermittelt und Inhalte gelesen werden. Da der gesamte Datenverkehr eines Unternehmens zum Schutz des internen Netzes vor Viren und Spionage von außen üblicherweise über einen Zentral-Server ☐ mit Firewall ☐ läuft, werden an dieser Schnittstelle aufgerufene Internet-Seiten, die Zeiten ihres Aufrufs und der jeweils anfordernder PC erfasst. Die Protokolle ☐ oder geeignete »Schnüffel«-Software (siehe: »Spione am Arbeitsplatz« in cf 1/03 ab Seite 14) ermöglichen eine systematische Über-

7... Bundesbeauftragter für den Datenschutz: Datenschutzrechtliche Grundsätze bei der dienstlichen/privaten Internet- und E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz; www.bfd.bund.de/information/Leitfaden.pdf (14. 3. 2003)

8... Vergl. Fußnote 39 in Klebe/Wedde: Gewerkschaftsrechte auch per E-Mail und Intranet? AuR 2000, Seite 401–407

9... Vergl. Böker/Kamp: Betriebliche Nutzung von Internet, Intranet und E-Mail; Frankfurt am Main 2003, Seite 33



wachung und Auswertung der Internet-Aktivitäten der Arbeitnehmer unter festzulegenden Gesichtspunkten.

In Deutschland sind solchen Überwachungspraktiken Grenzen vor allem durch das Datenschutzrecht gesetzt, aber auch durch das Fernmeldegeheimnis, wenn private betriebliche Telekommunikation erlaubt ist und keine persönliche Einwilligung in Kontrollmaßnahmen vorliegt. Die Eingrenzung dieser Kontrollmaßnahmen, der Ausschluss von Leistungs- und Verhaltenskontrollen und Regelungen für eine eventuelle Missbrauchskontrolle wären also vordringlich in einer E-Mail/Internet-Vereinbarung festzuschreiben. Ergänzend werden oftmals auch Beweisverwertungsverbote und Verschwiegenheitspflichten der Systemadministratoren vereinbart.

In der Praxis lässt sich der völlige Ausschluss einer anhand von Protokolldaten erfolgenden Leistungskontrolle üblicherweise problemlos durchsetzen. Ein völliger Ausschluss der entsprechenden Verhaltenskontrolle hingegen wird nur selten vereinbart. In vielen Vereinbarungen einigen sich Arbeitgeber und Interessenvertretung auf einen grundsätzlichen Ausschluss der Verhaltenskontrollen, lassen dann aber eine gewisse Missbrauchskontrolle zu, die allerdings scharf eingegrenzt werden sollte.

Die Datenschutzbeauftragten der Länder haben zu den Kontrollen bei betrieblichem Internet-Zugang klare Regeln vorgegeben:

10... **Datenschutzgerechte Nutzung von E-Mail und anderen Internet-Diensten am Arbeitsplatz / Entschlie-ßung der 63. Konferenz der Datenschutzbeauftragten des Bundes und der Länder vom 7. 3. bis 8. 3. 2002**

11... **Arbeitgeber als Anbieter von Telediensten / Jahresbericht 1998 des Berliner Datenschutzbeauftragten, zitiert nach: GDD-Mitteilungen 3-4/99, ab Seite 3**

- Erstens sind die Arbeitsplätze mit Internet-Zugang so zu gestalten, dass keine oder möglichst wenige personenbezogene Daten erhoben werden. Die Nutzung des Internet am Arbeitsplatz darf nicht zu einer vollständigen Kontrolle der Beschäftigten führen. Vorbeugende Maßnahmen gegen eine unbefugte Nutzung sind nachträglichen Kontrollen vorzuziehen.
- Zweitens sind die Beschäftigten umfassend darüber zu informieren, für welche Zwecke sie einen Internet-Zugang am Arbeitsplatz nutzen dürfen und auf welche Weise der Arbeitgeber die Einhaltung der Nutzungsbedingungen kontrolliert.
- Drittens sind Fragen der Protokollierung und einzelfallbezogenen Überprüfung bei Missbrauchsverdacht durch Dienstvereinbarungen zu regeln. Die Kommunikation von schweigepflichtigen Personen und Personalvertretungen muss vor einer Überwachung grundsätzlich geschützt bleiben.
- Viertens dürfen – soweit die Protokollierung der Internet-Nutzung aus Gründen des Datenschutzes, der Datensicherheit oder des ordnungsgemäßen Betriebs notwendig ist – die dabei anfallenden Daten nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle verwendet werden.¹⁰ Auch die Auswertung des gesamten E-Mail-Verkehrs (etwa durch automatisches ›Scannen‹ [↔]) durch den Arbeitgeber wäre deshalb nach Auffassung der Länderdatenschutzbeauftragten »jedenfalls im Regelfall nicht gestattet«.¹¹

Um diesen Forderungen gerecht zu werden, empfehlen sich gestufte Regelungen, die im ersten Schritt nur eine anonymisierte stichprobenartige oder gruppenweise Datenauswertung zulassen. Erst im Falle eines Missbrauchsverdachts dürften dann unter Hinzuziehung der Interessenvertretung auch personenbezogene Daten ausgewertet werden. Und für den Fall, dass bei einer solchen Auswertung personenbezogener Daten zufällig andere Überschreitungen betrieblicher Vorschriften bekannt werden, sollte ein Beweisverwertungsverbot im Hinblick auf personalrechtliche Maßnahmen in die E-Mail/Internet-Verein-

barung aufgenommen werden – was natürlich nicht für strafrechtlich bedeutensame Tatbestände gelten kann ...

Manuel Kiper ist Technologie- und Arbeitsschutzberater bei der Beratungsstelle für Technologiefolgen und Qualifizierung Niedersachsen; Kontakt: BTQ Niedersachsen, Donnerschwer Weg 84, 26123 Oldenburg, kiper@btq.de



In der zweiten Folge dieses Artikels wird es um den systematischen Aufbau einer eigenen E-Mail/Internet-Vereinbarung gehen.

Zum Thema dieses zweiteiligen Artikels führt der Autor demnächst ein Seminar durch:

29.11.–30.11.2004 (Hannover)
Betriebs- und Dienstvereinbarungen zu E-Mail und Internet

Nähere Informationen gibt die BTQ Niedersachsen (Adresse siehe oben)

[↔] E-Business = computergestützte Geschäftsvorgänge

[↔] E-Government = computergestützte öffentliche Verwaltung

[↔] Firewall (Brandschutzmauer) = spezielle Hard-/Software-Kombination zur Filterung und Kontrolle des ein- und ausgehenden Datenverkehrs

[↔] Internet = weltweiter Zusammenschluss vieler Millionen von Computern zum unkomplizierten Austausch von Daten; der bekannteste Teil des Internet ist das World Wide Web (WWW)

[↔] Intranet = Unternehmensnetzwerk auf der Basis der Internet-Technik

[↔] Mail-Server = Netzwerkrechner zur Verwaltung und Steuerung des elektronischen Postverkehrs

[↔] Netiquette = Verhaltens- und ›Benimm‹-Regeln für Internet- und E-Mail-Nutzung

[↔] Protokolle = Erfassung des Datenverkehrs innerhalb eines Netzwerks

[↔] Scannen = ›Einlesen‹ von Informationen (z.B. Bildern) in einen Computer; meint zunehmend auch das ›Herauslesen‹ bestimmter Informationen aus größeren Datenbeständen

[↔] Surfen = Springen von Fundstelle zu Fundstelle im Internet, auf der Suche nach bestimmten Informationen oder auch ohne festes Ziel

[↔] Zentral-Server = zentraler Verwaltungs- und Steuerungsrechner eines Netzwerks