



Externer Telefondienst für Anwälte, Arztpraxen und Krankenhäuser?

Datenschutzrechtliche Anforderungen und vertragliche Regelungen am Beispiel externer Anrufannahme und Terminvermittlung für Anwälte

1. Dialog Camp, München, 13. Juni 2012

Rechtsanwältin Isabell Conrad

Beispiele für Anwälte



Das neue Vorzimmer für Ihre Kanzlei

Anwaltssekretariat ist der Telefonservice und Büroservice ausschließlich für Anwälte und Notare. Wir nehmen Ihre Anrufe diskret im Namen Ihrer Kanzlei entgegen und bearbeiten diese genau nach Ihren Vorgaben und Wünschen.

Quelle: anwaltssekretariat.de



Quelle: tel-inform.com

Standard-Leistungen

- Bereitstellung einer Sonderrufnummer, Rufumleitung und ggf. elektronische Ansage (Call Center)
- Einrichtung und Betrieb eines **Online-Kalenders** (z.B. Portal)
- Entgegennahme von Anrufen (Erreichbarkeit und angemessene Besetzung des Call Centers zu festgelegten Zeiten)
- Ggf. Mehrsprachigkeit der Ansagen und Call Center-Mittrbeiter
- Erhebung, Speicherung und Nutzung von Anruferangaben (z.B. Name, Firma, Telefonnummer, Emailadresse, Mandatsbezeichnung, Grund des Anrufs, Grund für einen Termin)
- Vereinbarung von Terminen (Online-Kalenderabgleich und –eintrag)
- Nachrichten an den Anwalt (z.B. per Email)
- Erteilung von Standardauskünften (etwa zu Beratungsfeldern der Kanzlei)
- **Erteilung mandats-/patientenbezogener Auskünfte? Übermittlung von mandats-/patientenbezogenen Unterlagen? Schnittstelle/Zugriff auf Kanzlei-/Praxissysteme?**

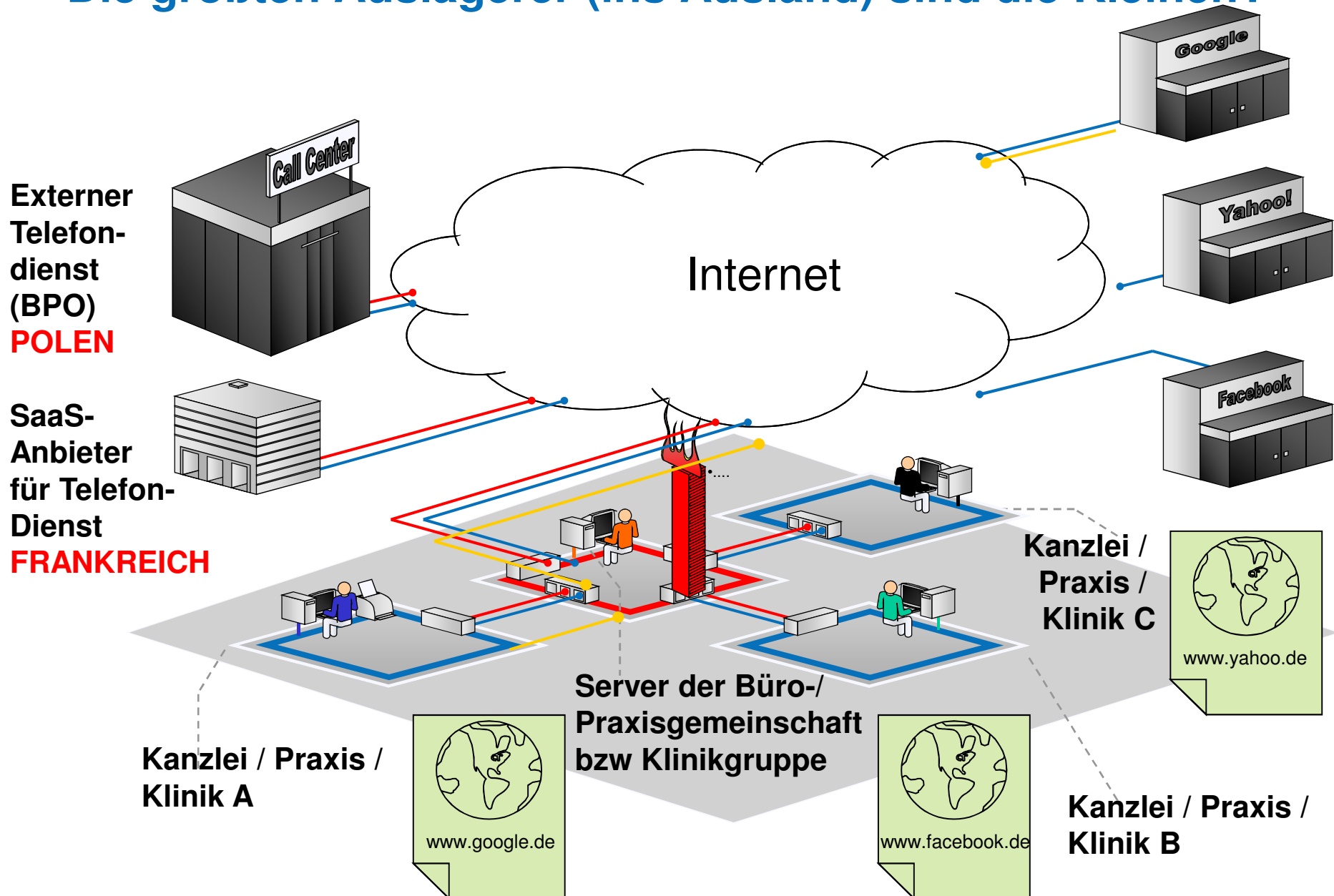
Das Anwaltssekretariat arbeitet ausschließlich mit Fachkräften und unter Aufsicht eines Anwalts

Herkömmliche Telefondienste, wie sie auch von der eburo AG angeboten werden, sind auf gewerbliche Betriebe und Unternehmen zugeschnitten. Das spezielle Anwaltssekretariat von eburo AG trägt dem **Sonderfall Rechtsanwälte und Notare** Rechnung, indem bis hin zu **ausgebildeten Rechtsanwaltsfachangestellten** nur speziell geschulte Fachkräfte zum Einsatz kommen. Diese Mitarbeiter sind umfassend und nachweislich über die **Vorschriften des anwaltlichen Berufsrechts**, insbesondere der anwaltlichen Verschwiegenheitspflicht (§ 43a Abs. 2 BRAO) **geschult**, werden von einem erfahrenen **Anwalt angeleitet**, sind ausschließlich für anwaltliche Kunden da und **arbeiten auch räumlich getrennt**. Das Anwaltssekretariat nimmt auf Wunsch auch rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr Anrufe im Namen der Kanzlei entgegen und bearbeitet sie entsprechend den Vorgaben und Vereinbarungen.

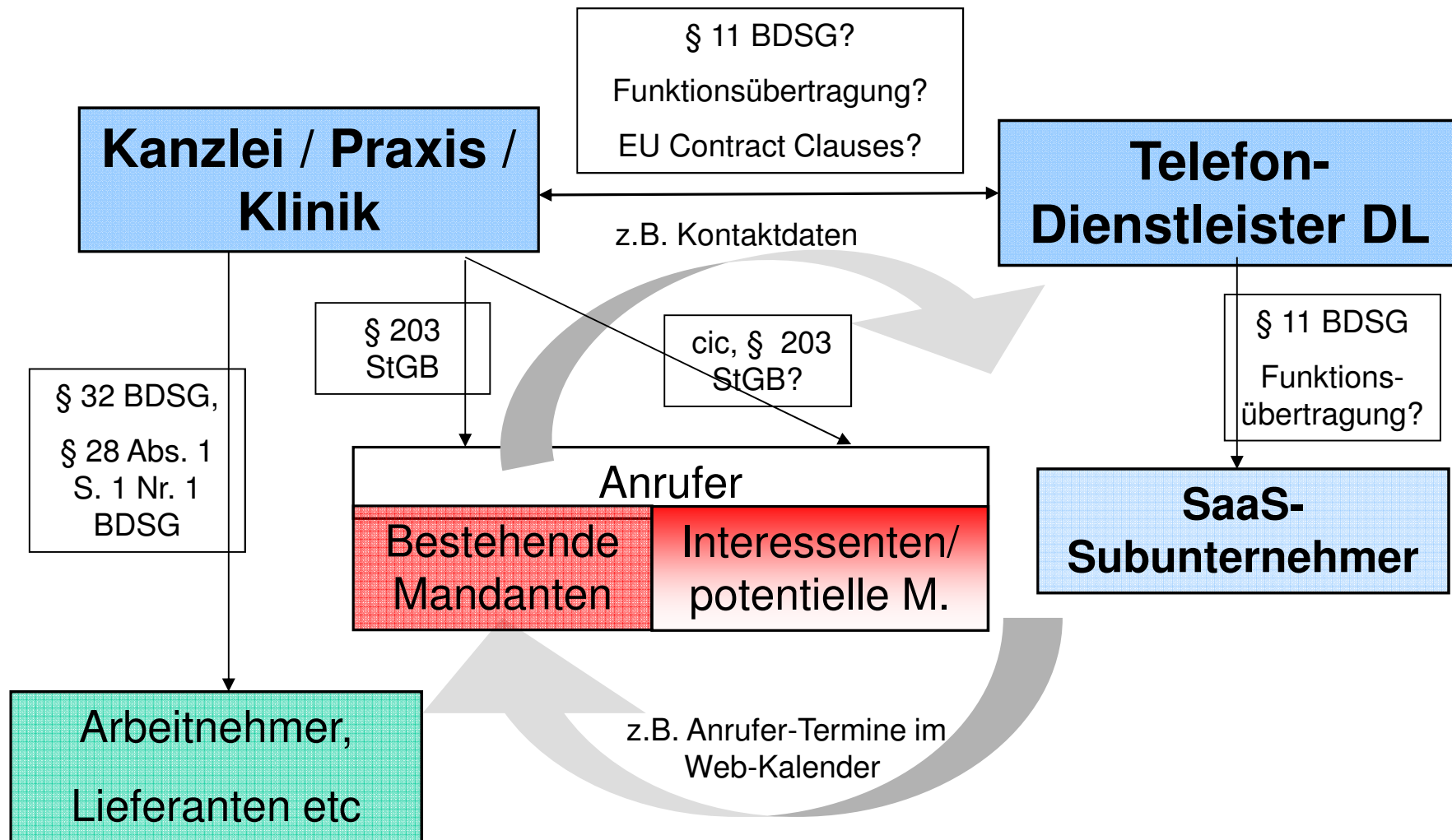
Quelle:<http://infoseiten.focus.de/anwaltssekretariat.html>

Reicht das aus?

Die größten Auslagerer (ins Ausland) sind die Kleinen?



Outsourcing von personenbezogenen Daten



Beispielfragen (Berufs- und Datenschutzrecht)

- ggf. **Übermittlung Telefonnummer** des Anrufenden durch Weiterleitung an einen Dritten, sofern nicht technisch unterbunden
 - Greift schon Schutz des **§ 203 StGB**? (Rufannahme durch DL = Anvertrauen eines Geheimnisses an einen Dritten?)
- Anrufannahme **im Namen der Kanzlei / Praxis / Klinik**
 - Keine Offenlegung des Einsatzes eines DL?
- Bei Offenlegung des externen Dienstes unmittelbar nach Anruf
 - Ist **Nicht-Auflegen wirksame Einwilligung**?
- Ab wann **Datenerhebung** i.S.d. § 3 (3) BDSG?
 - Bereits bei Rufnummerweiterleitung, spätestens mit elektron. Datenerfassung (bei Whistleblowing-Hotline: [Zimmermann, RDV 2006, 242](#); [CNIL, Guideline document for the implementation of whistle blowing systems](#))
- Gemeinsame Nutzung eines **Online-Kalenders** zur Terminkoordination
 - Unbefugte Offenbarung gegenüber dem DL?
 - Sieht der DL Einträge des Anwalts/Arztes **personenbezogen oder anonym**?

Verhältnis von Datenschutz zu anwaltl. Berufsgeheimnis

„Der Düsseldorfer Kreis begrüßt, dass die Bundesregierung in ihrer Stellungnahme zum 21. Tätigkeitsbericht des BfDI erklärt hat, dass die Erhebung und Verwendung personenbezogener - auch mandatsbezogener - Daten durch Rechtsanwälte den Vorschriften des BDSG unterliegt und dass die Aufsichtsbehörden der Länder zuständig sind, die Datenschutzkontrolle durchzuführen.

*Der Düsseldorfer Kreis sieht darin die Bestätigung seiner Auffassung, dass das BDSG - auch hinsichtlich mandatsbezogener Daten - auf Rechtsanwälte anwendbar ist. In der **BRAO** befinden sich aus datenschutzrechtlicher Hinsicht **nur punktuelle Regelungen** (§ 43a Abs. 2 BRAO Schweigepflicht, § 50 BRAO Handakten).*

Die Vorschriften des BDSG treten gemäß § 1 Abs. 3 BDSG lediglich insoweit zurück, als bereichsspezifische Datenschutzvorschriften bestehen.

Durch das anwaltliche Berufsgeheimnis werden die Informationsrechte der Aufsichtsbehörden nach § 38 BDSG in Verbindung mit § 24 Abs. 6 und 2 BDSG nicht eingeschränkt.“

Optionen bei Offenlegung des externen Dienstes

Button-Lösung	Bandansage-Lösung	Direkte Annahme
Weitervermittlung zu Telefonservice erst nach Information über Einsatz externer DL und Drücken einer Taste.	Annahme Gespräch in Kanzlei und Abspielen einer Bandansage mit Information zum Einsatz externer DL vor Weitervermittlung.	Direkte Annahme des Gesprächs durch externen DL
<u>Vorteil:</u> Keine Rufnummerübermittlung ohne bewusste Entscheidung des Anrufers, Opt-in des Anrufers	<u>Vorteil:</u> Keine automatisierte Rufnummerübermittlung an externen DL. Zeit zum Auflegen (Opt-out?)	<u>Vorteil:</u> Keine Wartezeit
<u>Nachteil:</u> Call-Center-mäßig, Hürde für Anrufer	<u>Nachteil:</u> Verzögerung der Rufannahme; reicht Opt-out?	<u>Nachteil:</u> § 203 StGB etc?

Beispiel für Regelung zu Button-Lösung

- 1. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine Festnetzrufnummer zur Verfügung, an die der Auftraggeber seinen Kanzleianschluss umleiten kann. Das Ob, Wie und Wann der Umleitung beeinflusst allein der Auftraggeber (ggf. durch die Konfiguration seiner Telefonanlage). Die Beschränkung der Rufumleitung auf „Spitzenzeiten“ zur Entlastung des Kanzleipersonals ist grds. ebenso möglich, wie eine Beschränkung der Umleitung des Kanzleianschlusses auf Zeiten außerhalb der Sprechstundenzeiten des Auftraggebers.*
- 2. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass die Telefonnummer des Anrufers nicht an den Auftragnehmer übermittelt wird.*
- 3. Ist die Rufumleitung auftraggeberseitig eingeschaltet, spielt der Auftragnehmer dem Anrufer vor der Entgegennahme des Anrufs durch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers eine automatische Ansage mit anschließender Auswahlmöglichkeit zur Weiterverbindung an den Auftragnehmer oder den Auftraggeber vor (Button-Lösung).*

Beispiel für Regelung zur Offenlegung des externen Dienstes

1. *Die im Telefondienst tätigen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Auftragnehmers (Telefonagenten) nehmen Telefonanrufe entsprechend der vorhandenen Kapazitäten an.*
2. *Jeder Mitarbeiter meldet sich mit seinem Namen und der Firma des Telefondienstes unter Verweis auf die Entgegennahme des Anrufs im Auftrag des Auftraggebers.*
3. *Der Auftragnehmer fragt den Anrufer nach Name und Vorname sowie nach dem Grund des Anrufs (Basisdaten). Auf Weisung des Auftraggebers erhebt der Auftragnehmer darüber hinausgehende Daten (siehe Datenkategorien unten xxx).*

Beispiele für Regelungen v.a. bei grenzüberschreitenden Diensten

- Bei Datenübermittlung in Drittstaaten: evtl. EU-Standardvertragsklauseln
- Verantwortlichkeiten / Mitwirkungspflichten etwa bei Änderung von (nationalen gesetzlichen) Rahmenbedingungen
- Management - Meetings / Gremien – Kontrollen / Monitoring
- Antwortzeiten / Key Performance Indicators (KPI) / Service Level Agreement (SLA) / Eskalation
- Sicherheits-/Compliance-relevante Service Levels / Know how Schutz / Zugriff
- Zeitzonen / Sprechzeiten / Feiertage (Achtung: bereits zw. Deutschland und Österreich große Unterschiede!)
- Währung
- Rechtswahl / Gerichtsstand

SSW Schneider Schiffer Weihermüller
Rechtsanwälte Steuerberater Wirtschaftsprüfer

RAin Isabell Conrad

Beethovenstraße 6 80336 München
Tel. 089/54349-100 Fax 089/54349-111
E-Mail: isabell.conrad@ssw-muc.de

Homepage: www.ssw-muc.de