Richtlinien & Datenschutz

Claritalk in deine Betriebsvereinbarung aufnehmen

Nutzt du Claritalk, um Gespräche von oder mit Mitarbeitern aufzuzeichnen und zu verarbeiten? Dann nimm dies in deine Betriebsvereinbarung auf. So informierst du deine Mitarbeiter korrekt und machst die Absprachen verbindlich.

Warum dies in deine Betriebsvereinbarung gehört

- **Informationspflicht (DSGVO).** Mitarbeiter müssen vorher, klar und konkret wissen, dass Gespräche aufgezeichnet werden, warum, und was mit den Daten geschieht.
- **Rechtssicherheit.** Regeln, die in der Betriebsvereinbarung stehen, sind durchsetzbar. Eine einzelne E-Mail oder Intranetseite nicht.
- **Akzeptanz.** Klare Grenzen (was nicht aufgezeichnet wird, wofür Aufzeichnungen nicht verwendet werden) verhindern, dass Mitarbeiter Claritalk als Kontrollwerkzeug sehen.

Dieser Artikel bietet dir einen Mustarartikel, den du übernehmen kannst, eine Erläuterung zu jedem Abschnitt und das Verfahren zur Änderung deiner Betriebsvereinbarung.

Mustarartikel

Übernimm den folgenden Text als separaten Artikel, zum Beispiel im Kapitel über IT oder Datenschutz. Fülle die markierten Teile in [eckigen Klammern] für deine Organisation aus und entferne die Klammern. Der Satz in Klammern in Punkt 4 ist optional: übernimm ihn oder lasse ihn weg.

Mustarartikel

Artikel [X] – Aufzeichnung, Transkription und KI-Verarbeitung von Gesprächen

1. Der Arbeitgeber nutzt die Anwendung Claritalk zur Aufzeichnung, Transkription und KI-gestützten Verarbeitung von [Kundengesprächen, internen Besprechungen und/oder Telefonaten], um daraus mit Hilfe künstlicher Intelligenz Protokolle, Zusammenfassungen und Aufgaben abzuleiten.

2. **Zwecke.** Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich für: (a) korrekte und vollständige Protokollierung von Gesprächen; (b) Nachverfolgung von Absprachen und Aufgaben; (c) Qualität der Kundenbetreuung; (d) Einhaltung gesetzlicher und ethischer Verpflichtungen; (e) [Nachweis von Kundenabsprachen]. Aufzeichnungen und Transkriptionen werden nicht

zur Beurteilung individueller Leistungen oder Verhaltensweisen von Mitarbeitern und nicht zur Analyse von Emotionen, Stimmungen oder Persönlichkeitsmerkmalen verwendet.

3. **Transparenz.** Eine Aufzeichnung wird niemals heimlich gestartet. Alle Teilnehmer werden zu Beginn jedes Gesprächs informiert, dass es aufgezeichnet und verarbeitet wird. Bei Telefonaten erfolgt dies durch [eine Mitteilung zu Gesprächsbeginn].

4. **Ausnahmen.** Nicht aufgezeichnet werden: Gespräche mit der Vertrauensperson, dem Sicherheitsbeauftragten oder dem Betriebsarzt, Gespräche mit Betriebsratsmitgliedern in dieser Eigenschaft, und rein private Gespräche. [Bewertungs- und Beurteilungsgespräche werden nur mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des Mitarbeiters aufgezeichnet.]

5. **Zugriff.** Aufzeichnungen und Transkriptionen sind nur für die Teilnehmer des Gesprächs und für [Funktionen/Rollen] zugänglich, soweit notwendig für die Zwecke in Punkt 2.

6. **Speicherung.** Audioaufzeichnungen werden nach [X Tagen] gelöscht. Transkriptionen und Protokolle werden so lange aufbewahrt, wie sie für die Akte notwendig sind, höchstens jedoch für [X Jahre]. Diese Fristen hängen von den Speichereinstellungen ab, die der Arbeitgeber in der Admin Console von Claritalk festgelegt hat.

7. **Verarbeiter.** Claritalk tritt als Verarbeiter im Sinne von Artikel 28 DSGVO auf, basierend auf einer Datenverarbeitungsvereinbarung. Die Daten werden innerhalb der Europäischen Union verarbeitet und nicht zur Schulung von KI-Modellen verwendet.

8. **Rechte.** Mitarbeiter können ihre Rechte auf Auskunft, Berichtigung und Löschung über [Kontaktperson oder Datenschutzbeauftragter] ausüben. Weitere Informationen befinden sich in der Datenschutzerklärung für Mitarbeiter.

Erläuterung zum Mustarartikel

Zwecke (Punkt 2). Je konkreter die Zwecke, desto stärker ist deine Position. Der Ausschluss von Leistungsbewertung und Emotionserkennung ist bewusst. Die Europäische KI-Verordnung verbietet Emotionserkennung am Arbeitsplatz. Der Satz beruhigt auch den Betriebsrat und die Gewerkschaftsvertreter.

Telefonate (Punkt 3). Dies ist der sensibleste Teil. Für die Aufzeichnung von Telefongesprächen gelten zusätzlich zur DSGVO auch die Regeln des Gesetzes über elektronische Kommunikation. Stelle sicher, dass die Mitteilung zu Gesprächsbeginn technisch

erfolgt (z. B. eine gesprochene Nachricht), nicht nur auf dem Papier.

Ausnahmen (Punkt 4). Einige Gespräche sind vertraulicher Natur oder gesetzlich geschützt. Führe sie explizit auf, um Zweifel auszuschließen. Entscheide selbst, ob du Beurteilungsgespräche zulässt; der Mustarartikel sieht die Zustimmung des Mitarbeiters vor.

Speicherung (Punkt 6). Wähle Fristen, die zu deinem Sektor und deiner Branche passen. Eine kurze Frist für Audio und eine längere für den Protokoll ist oft ein gutes Gleichgewicht.

Verarbeitungsverzeichnis. Notiere die Aufzeichnung und die KI-Transkription auch in deinem eigenen Verarbeitungsverzeichnis mit einem separaten Zweck, einer Rechtsgrundlage und einer Aufbewahrungsfrist.

So änderst du deine Betriebsvereinbarung

Das Verfahren hängt davon ab, ob dein Unternehmen einen Betriebsrat hat.

Mit Betriebsrat

1. Lege den Entwurf des neuen Artikels dem Betriebsrat vor.
2. Der Betriebsrat genehmigt ihn. Bei Uneinigkeit folgt ein Schlichtungsverfahren über den Inspekteur für Arbeitnehmerbelange.
3. Nach der Genehmigung tritt die Änderung zum vorgesehenen Datum in Kraft.

Ohne Betriebsrat

1. Mache den Entwurf allen Mitarbeitern bekannt, zum Beispiel durch Aushang oder digitale Verbreitung.
2. Führe ein Register an, in das Mitarbeiter während der gesetzlichen Frist Anmerkungen eintragen können.
3. Gibt es keine Anmerkungen, tritt die Änderung nach der gesetzlichen Frist in Kraft. Gibt es Anmerkungen, folgt ein Schlichtungsverfahren.

In beiden Fällen

- Übergebe eine Kopie der geänderten Betriebsvereinbarung der zuständigen Arbeitsbehörde.
- Übergebe jedem Mitarbeiter ein Exemplar des neuen Artikels.

Dein Personaldienstleister kann dieses Verfahren normalerweise für dich durchführen.

Checkliste

- ☐ Mustarartikel vervollständigt (Zwecke, Zugriff, Aufbewahrungsfristen, Kontaktperson)

- ☐ Mitteilung zu Telefonanfang technisch implementiert
- ☐ Datenverarbeitungsvereinbarung mit Claritalk unterzeichnet
- ☐ Aufzeichnung und Transkription ins Verarbeitungsverzeichnis aufgenommen
- ☐ Datenschutzerklärung für Mitarbeiter aktualisiert
- ☐ Änderungsverfahren der Betriebsvereinbarung durchgeführt
- ☐ Kopie an die Arbeitsbehörde und an die Mitarbeiter übergeben

Haftungsausschluss
Dieser Artikel ist allgemeine Information und keine Rechtsberatung. Lasse den endgültigen Text von deinem Personaldienstleister oder einem Arbeitsrechtler überprüfen, besonders wenn du Telefongespräche aufnimmst oder in einem regulierten Sektor tätig bist.

Siehe auch: Datenverarbeitungsvereinbarung (DPA) Was macht Claritalk (nicht) mit deinen Daten? Wie lange speichert Claritalk deine Daten?

Claritalk Support · Zuletzt aktualisiert am 2. November 2026