



Deutsche Stiftung für  
Recht und Informatik

---

## Automatisierte Sprachanalysen

und ihr Einsatz in Personalwesen, Kundenbetreuung oder Gesundheitswesen  
sowie die zugehörigen datenschutzrechtlichen Fragen

---

**Štěpánka Havlíková**

Kinstellar, Prag

Herbstakademie 2020

---

## Was sind Sprachanalysen?

- ▶ Auswertung der aktuellen Stimmung, der Persönlichkeit und bestimmter Charaktereigenschaften oder Erkrankungen einer natürlichen Person auf Grundlage einer Stimmaufnahme
- ▶ Basis: künstliche Intelligenz
- ▶ Analyse unzähliger Parameter wie beispielsweise Sprechgeschwindigkeit, Sprachflüssigkeit usw.
- ▶ Einsatz in Bereichen wie Personalwesen, Kundenbetreuung oder Gesundheitswesen

## Sprachanalysen aus Sicht des Datenschutzes

- ▶ Verarbeitung von Sprachanalysedaten
- ▶ Verarbeitung von biometrischen Daten und besonderer Kategorien personenbezogener Daten
- ▶ Rechtmäßigkeit der Verarbeitung von Sprachanalysedaten
- ▶ Datenminimierung und Datenrichtigkeit
- ▶ Ausschließlich automatisierte Entscheidungen
- ▶ Technische und organisatorische Maßnahmen

# SPRACHANALYSEN IN DER KUNDENBETREUUNG

## Einsatz von Sprachanalysen in der Kundenbetreuung und Gründe für ihre Nutzung

- ▶ Speech-to-Text-Funktion – gesprochene Sprache in Text verwandeln und fortgeschrittene Suchinstrumente nutzen
  - ▶ Einstufung von eingehenden Anfragen
  - ▶ Durchsuchung der Aufnahmen nach Key-Words
  - ▶ Archivierung der Gesprächsinhalte
  - ▶ Kontrolle der Erfüllung von gesetzlichen Informationspflichten
  
- ▶ Auswertung der Emotionen und der aktuellen Stimmung
  - ▶ Erkennung der Kundenbedürfnisse
  - ▶ Verbindung mit dem geeigneten Call-Center-Mitarbeiter
  
- ▶ Eindeutige Identifizierung der anrufenden Kunden
  - ▶ Verifizierung des Kunden, Aufdeckung von Betrugsversuchen

## Einwilligung als Rechtsgrundlage für den Einsatz von Sprachanalysen in der Kundenbetreuung

- ▶ Freiwilligkeit und Informiertheit
- ▶ Sprachanalysen umfassen Verarbeitung der Daten des Anrufers, aber auch der Mitarbeiterdaten
  
- ▶ Voraussetzungen für die wirksame Einwilligung
  - ▶ aktive Erklärung der Einwilligung
  - ▶ Informierung über die Datenverarbeitung
  - ▶ Möglichkeit, auf Sprachanalysen zu verzichten, wenn die Einwilligung nicht erteilt wird
  - ▶ Möglichkeit der alternativen Kontaktaufnahme
  
- ▶ Nutzung der Sprachanalysen zur eindeutigen Identifizierung des Anrufers – Voraussetzungen des Art. 9 DSGVO

## **Berechtigte Interessen des Verantwortlichen als Rechtsgrundlage für den Einsatz von Sprachanalysen**

- ▶ Legitimer Zweck und berechtigte Interessen
  
- ▶ Erforderlichkeit von Sprachanalysen
  - ▶ Tauglichkeit von Sprachanalysen – Frage nach der tatsächlichen Zuverlässigkeit der Sprachanalysen
  - ▶ Keine zumutbaren, weniger belastenden Alternativen
  - ▶ Interessenabwägung – besondere Maßnahmen zur Sicherung des Gleichgewichts zwischen den berechtigten Interessen des Verantwortlichen und den Rechten des Betroffenen

## Zusätzliche Maßnahmen

- ▶ Beschränkung der verarbeiteten Daten
- ▶ unverzügliche Löschung, Pseudonymisierung und Verschlüsselung
- ▶ Zusätzliche Zugriffsbeschränkung und Weitergabekontrolle
- ▶ Zusätzliche Transparenzmaßnahmen
- ▶ Prüfung der Zuverlässigkeit und Tauglichkeit der Sprachanalysen
- ▶ Durchführung der Datenschutz-Folgenabschätzung
- ▶ Gewährleistung des Rechts auf die Verweigerung der Verarbeitung



## Fallbeispiele

- ▶ Fallbeispiel 1: Einsatz der Speech-to-Text-Transkription und Durchsuchung der Abschriften nach Key-Words zur Kontrolle der Erfüllung von gesetzlichen Informationspflichten
- ▶ Fallbeispiel 2: Erkennung der Emotionen zur Identifizierung potenziellen Interesses an neuen Produkten und Angeboten
- ▶ Fallbeispiel 3: Einsatz der Sprachanalysen durch Versicherungsunternehmen zur Identifizierung von besonderem Stresslevel

## Ergebnis: Zulässigkeit der Sprachanalysen in der Kundenbetreuung

- ▶ Rechtsgrundlage – Einwilligung oder berechtigte Interessen des Verantwortlichen
- ▶ Beide Rechtsgrundlagen bringen besondere Anforderungen und Beschränkungen mit sich
  
- ▶ Grundsätze der Datenverarbeitung beachten
- ▶ Grundsatz der Datenminimierung und Zweckbindung

# SPRACHANALYSEN IM BEWERBUNGSVERFAHREN

## Sprachanalysen im Bewerbungsverfahren und verarbeitete Sprachanalysendaten

- ▶ Auswertung der Persönlichkeit und Charaktereigenschaften des Bewerbers
- ▶ Sprachanalysedaten als personenbezogene Daten
- ▶ Grundsätze der Zweckbindung und Datenminimierung
- ▶ Beschränkung der Eingabe- und Ausgabedaten

## Einwilligung als Rechtsgrundlage für den Einsatz von Sprachanalysen im Bewerbungsverfahren

- ▶ Freiwilligkeit und Informiertheit
- ▶ Freiwilligkeit der Einwilligung in Beschäftigungsverhältnissen
- ▶ Ungleichgewicht zwischen dem Beschäftigten und dem Arbeitgeber: Abhängigkeit des Beschäftigten
- ▶ Folgen der Nichterteilung oder des Widerrufs der Einwilligung
- ▶ Schwer vorstellbar: Rechtmäßiger Einsatz von Sprachanalysen als eine Phase des Einstellungsprozesses auf Grundlage der Einwilligung

## Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen als Rechtsgrundlage für den Einsatz von Sprachanalysen

- ▶ Zweck und Ziel des Einsatzes von Sprachanalysen – Ausbau der Entscheidungsgrundlage für die Anbahnung des Arbeitsverhältnisses
  
- ▶ Tauglichkeit von Sprachanalysen
  - ▶ Auswahl der Sprachanalysesoftware
  - ▶ Besondere Schutzmaßnahmen
  
- ▶ Keine zumutbaren, weniger belastenden Alternativen
  - ▶ Sprachanalysen im Vergleich zu standardmäßigen Mitteln im Bewerbungsverfahren, etwa einem Vorstellungsgespräch
  
- ▶ Interessenabwägung

## Zusätzliche Maßnahmen

- ▶ Einsatz von Sprachanalysen im späteren Stadium der Einstellungsverfahren
- ▶ Beschränkung der ausgewerteten Eigenschaften
- ▶ Zusätzliche Transparenzmaßnahmen
- ▶ Unverzögliche Löschung der Daten
- ▶ Verschlüsselung und Pseudonymisierung der Daten
- ▶ Zusätzliche Zugriffsbeschränkung und Weitergabekontrolle
- ▶ Regelmäßige Prüfung der Tauglichkeit der Sprachanalysen
- ▶ Maßnahmen zur Sicherung der Datenrichtigkeit
- ▶ Entscheidung im Bewerbungsverfahren nicht ausschließlich automatisch durch die Sprachanalysesoftware
- ▶ Durchführung der Datenschutz-Folgenabschätzung

## Ausschließlich automatisierte Entscheidungen

- ▶ Entscheidung wird völlig automatisch ohne menschliche Einflussnahme durch die Sprachanalysensoftware getroffen
- ▶ Anforderungen des Art. 22 Abs. 2 DSGVO
  - ▶ Tatsächliche Erforderlichkeit zum Vertragsabschluss
  - ▶ Ausdrückliche Einwilligung
- ▶ Anforderungen des Art. 22 Abs. 2 DSGVO werden höchstwahrscheinlich nicht erfüllt
- ▶ Empfehlenswert, nicht auf den menschlichen Entscheidungsschritt im Bewerbungsverfahren zu verzichten



## Ergebnis: Zulässigkeit der Sprachanalysen im Bewerbungsverfahren

- ▶ Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung
  - ▶ Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen
  - ▶ Einwilligung des Betroffenen – nicht empfehlenswert
  
- ▶ Tauglichkeit und Zuverlässigkeit bei der Auswahl der Sprachanalysesoftware in Betracht nehmen
- ▶ Grundsätze der Datenminimierung und Zweckbindung
- ▶ Alternativen zu Sprachanalysen
- ▶ Besondere Maßnahmen zum Schutz des Betroffenen

## Fazit

- ▶ Fazit: Einsatz von Sprachanalysen ist nicht generell unzulässig und kann unter den beschriebenen Voraussetzungen datenschutzkonform eingesetzt werden
- ▶ Frage der erforderlichen Schutzmaßnahmen und der richtigen Nutzung und Einstellung der Sprachanalysesoftware
- ▶ Zukunft der Verwendung der Sprachanalysen?

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Bei Rückfragen bin ich unter folgender E-Mail-Adresse erreichbar:

[Stepanka.Havlikova@kinstellar.com](mailto:Stepanka.Havlikova@kinstellar.com)

Štěpánka Havlíková

Junior Associate, Kinstellar, s.r.o., advokátní kancelář