



18. Januar 2001

## **Internetüberwachung am Arbeitsplatz: Ja, aber...**

**Der Eidgenössische Datenschutzbeauftragte hat auf seiner Website [www.edsb.ch](http://www.edsb.ch) ein Ablaufschema publiziert, das erklärt, unter welchen Umständen die Internet- und E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz überwacht werden darf.**

In letzter Zeit häuften sich die Anfragen sowohl von Arbeitgeber- wie auch -nehmerseite, wie die Überwachung der Internetnutzung am Arbeitsplatz gesetzlich geregelt ist. Der EDSB hat nun auf seiner Website ein Schema publiziert, das die Voraussetzungen und den Ablauf der Überwachung beschreibt und aufzeigt, was erlaubt ist und was nicht. An gleicher Stelle unter [www.edsb.ch](http://www.edsb.ch) finden sich auch die Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen, zum Beispiel im Zusammenhang mit Überwachung des E-Mail-Gebrauchs, Schutz vor dem Einschleppen von Viren oder Nutzungs- und Überwachungsregelung.

Internet wurde in vielen Betrieben installiert und den Angestellten allgemein zugänglich gemacht, oft ohne viel zu überlegen. Dabei blieben sowohl Fragen, wer das Internet wozu benutzen darf, wie auch Fragen der technischen Schutzmassnahmen und der Überwachung unbeantwortet.

Erste Priorität bei der Internet- und E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz hat immer der technische Schutz. Der Arbeitgeber muss die notwendigen Schutzmassnahmen vornehmen, damit das Einschleppen eines Virus oder das Besuchen unerlaubter Websites technisch gar nicht möglich ist. Erst in zweiter Priorität folgt die Überwachung der Internetnutzung. Diese technischen Schutzmassnahmen nicht einzusetzen und trotzdem zu überwachen, ist wie ein Holzhaus zu bauen und keine Feuerlöscher zur Verfügung zu stellen. Dann trotzdem zu kontrollieren, ob die Angestellten das Rauchverbot einhalten, ist sinnlos.

Der EDSB empfiehlt den Arbeitgebern, die Nutzung von Internet und E-Mail in einer schriftlichen Weisung zu regeln. Dies schafft Klarheit darüber, unter welchen Bedingungen die Nutzung erlaubt ist oder ob diese ganz untersagt wird.

Die anonyme Überwachung, zum Beispiel um technische Pannen zu vermeiden, ist immer erlaubt. Sobald aber ein Arbeitgeber die Spuren eines Missbrauchs der technischen Ressourcen oder der Nutzungsregelung personenbezogen auswerten will, muss er ein Überwachungsreglement vorlegen und die Angestellten klar darüber informieren.

Weitere Fragen werden auf der Website mit dem „Ablaufschema zur Internetüberwachung“ und den „Fragen und Antworten“ aufgegriffen. Da es Ausnahmefälle geben kann, in denen möglicherweise nicht alle Schritte der Überwachung eingehalten werden müssen, haben wir zur Illustration drei Fallbeispiele aufgenommen.

Für diejenigen, die sich näher mit der Frage beschäftigen möchten, wird der EDSB im Frühling ein detailliertes Rechtspapier zu diesem Themenkomplex publizieren.

Für weitere Fragen können sie sich an folgende Adresse wenden:

Eidgenössischer Datenschutzbeauftragter  
Feldeggweg 1  
3003 Bern  
Tel. 031 322 43 95  
Fax 031 325 99 96

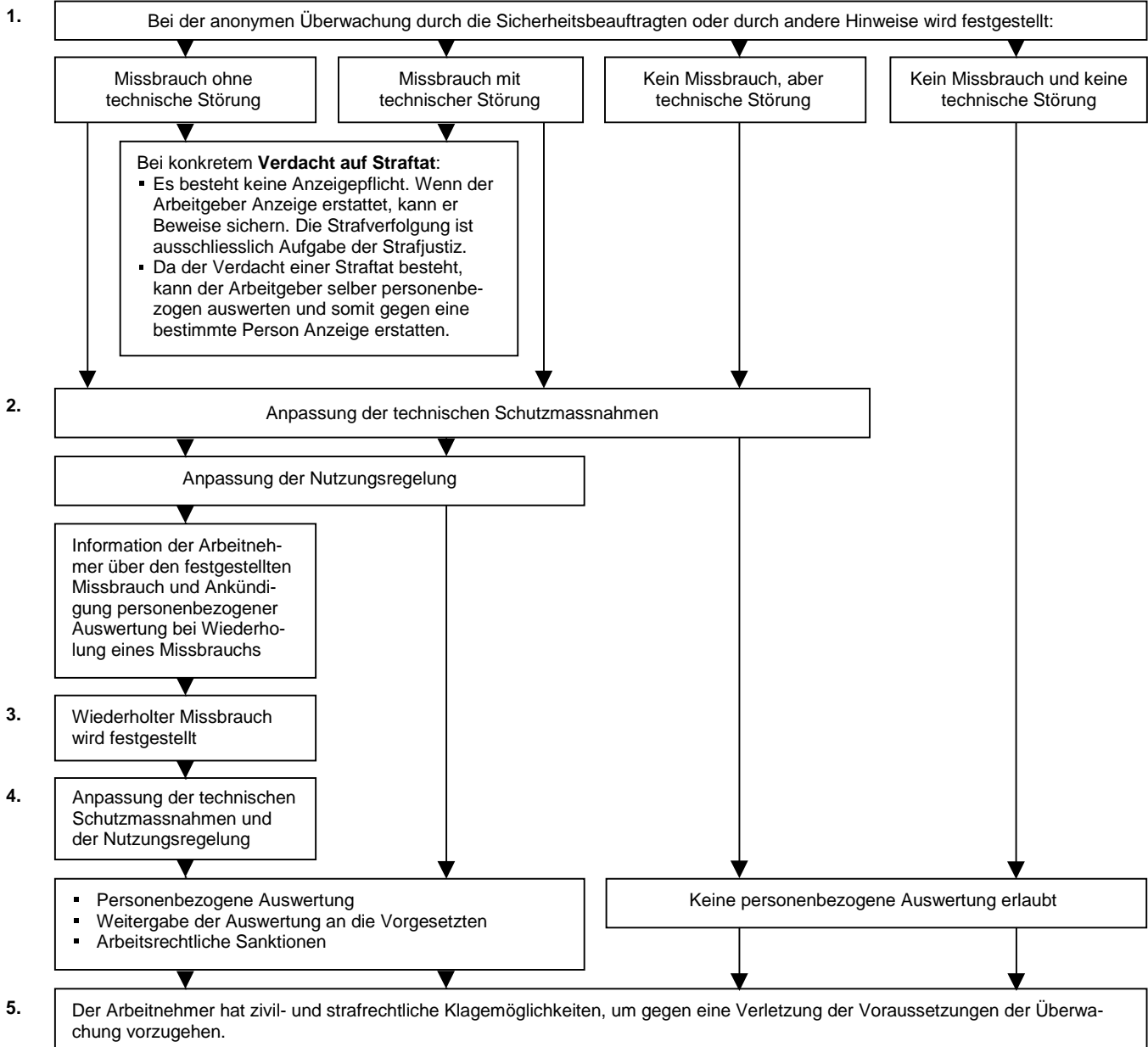
Die Unterlagen finden Sie auch auf [www.edsb.ch](http://www.edsb.ch).

# Der Ablauf der Internet- und E-Mail-Überwachung am Arbeitsplatz

## A. DIE VORAUSSETZUNGEN DER ÜBERWACHUNG

1. Der Arbeitgeber setzt technische Schutzmassnahmen wie Antivirusprogramme, Firewalls, Diskquotas, Backups usw. ein. Der Einsatz von sogenannten Spionprogrammen beim Benutzer ist verboten. Der Arbeitgeber bestimmt die einzusetzenden Protokollierungen und sorgt dafür, dass einzig der Sicherheitsbeauftragte bei Bedarf darauf Zugriff hat.
2. Der Arbeitgeber informiert die Arbeitnehmerschaft über folgende Punkte:
  - Eingesetzte **technische Schutzmassnahmen** und bestehende Protokollierungen
  - **Nutzungsregelung**  
Dies ist eine schriftliche Weisung, die besagt, ob und wie die Benutzung von E-Mail und Internet erlaubt ist. Eine solche Regelung ist empfehlenswert, da sie Klarheit schafft.
  - **Überwachung**  
Die Sicherheitsbeauftragten führen laufend anonyme Überwachungen der technischen Ressourcen (intrusion and abuse detection) durch und können die Einhaltung der Nutzungsregelung stichprobenweise anonym überprüfen. Ein Missbrauch muss jedoch festgestellt werden, bevor der Arbeitgeber die Protokollierungen personenbezogen auswerten darf. Ein solcher liegt dann vor, wenn gegen die Nutzungsregelung oder gegen die Treuepflicht bzw. gegen die Verhältnismässigkeit verstossen wird. Damit personenbezogen ausgewertet werden darf, ist zudem ein schriftliches Überwachungsreglement zwingend. Darin sind auch die Bekanntgabe der Auswertungen an die Vorgesetzten und die Sanktionen geregelt.  
N.B. - Die Überwachung des E-Mail-Gebrauchs ist von der Technik her immer personenbezogen und nur aufgrund der Vertraulichkeitsangaben (privat, persönlich, vertraulich) oder der Adressierungselemente erlaubt. Wenn die Natur des E-Mails unklar bleibt, muss die betroffene Person gefragt werden.  
- Die Protokollierung der durch die technischen Schutzmassnahmen verhinderten Operationen werden nicht personenbezogen ausgewertet.

## B. DER ABLAUF DER ÜBERWACHUNG



## Fragen und Antworten zur Internetüberwachung am Arbeitsplatz

*Was versteht man unter technische Schutzmassnahmen?*

Technische Schutzmassnahmen garantieren unter anderem die Sicherheit von Daten und Anwendungen und schützen den Betrieb vor Systemüberlastungen. Konkrete Massnahmen sind zum Beispiel der Einsatz von Firewalls und Antivirusprogrammen oder die Beschränkung der Speicherkapazität der Nutzer. Spionprogramme, die die Netzwerkaktivität bestimmter Personen überwachen, sind nicht erlaubt.

*Wer trägt die Verantwortung bei einer technische Störung?*

Sowohl Arbeitgeber wie auch Arbeitnehmer haben dafür zu sorgen, dass zum Beispiel keine Viren eingeschleppt oder keine Speicherüberlastungen verursacht werden. Für den Arbeitgeber heisst dies vor allem, dass er für einen passenden technischen Schutz sorgen muss. Die Angestellten sind im Gegenzug dazu verpflichtet, mit der notwendigen Vorsicht vorzugehen, wenn sie auf dem Internet surfen oder E-Mails von Unbekannten bekommen.

*Welche Spuren hinterlässt man, wenn man surft, chattet oder etwas vom Netz herunterlädt?*

In Protokollierungen werden die Aktivitäten der Internetnutzer fortlaufend aufgezeichnet, in Form von Angaben wer, was, wann besucht hat. Durch diese Protokollierungen kann der Benutzer identifiziert werden.

*Was ist eine Nutzungsregelung und weshalb ist sie empfehlenswert?*

In der Nutzungsregelung hält der Arbeitgeber fest, ob und wie die Benutzung des Internets und E-Mails erlaubt ist. Er kann die Nutzung vollständig frei geben, einschränken, zum Beispiel auf die Mittagspause, oder gänzlich verbieten. Ob diese Nutzungsregelung eingehalten wird, darf der Arbeitgeber – sofern er ein Überwachungsreglement verfasst hat – kontrollieren. Der EDSB empfiehlt mit Nachdruck eine solche Nutzungsregelung zu erlassen, damit Klarheit darüber herrscht, was erlaubt ist und was nicht.

*Was ist ein Überwachungsreglement?*

Dieses Reglement hält fest, mit welchen Kontrollen die Arbeitnehmer/-innen rechnen müssen. Es informiert auch darüber, wie die persönlichen Auswertungen den Vorgesetzten mitgeteilt werden und welche Sanktionen diese ergreifen können.

*Muss die Arbeitnehmerschaft schriftlich über eine mögliche Überwachung informiert werden oder genügt eine mündliche Information?*

Die Arbeitnehmerschaft muss schriftlich darüber informiert werden, wenn der Arbeitgeber – nachdem er einen Missbrauch festgestellt hat – personenbezogen auswerten will. Anonyme Kontrollen sind immer erlaubt, es ist jedoch empfehlenswert, die Arbeitnehmerschaft auch darüber zu informieren.

*Darf der Arbeitgeber jederzeit personenbezogene Kontrollen vornehmen?*

Nein. Personenbezogene Kontrollen sind nur erlaubt, wenn erstens ein schriftliches Überwachungsreglement vorliegt, und zweitens bei einer anonymen Kontrolle ein Missbrauch festgestellt wurde. Eine präventive personenbezogene Kontrolle ist nicht erlaubt.

*Personenbezogene Kontrollen sind nur bei einem Missbrauch erlaubt. Was muss man unter einem Missbrauch verstehen?*

Ein Missbrauch liegt einerseits dann vor, wenn ein/e Arbeitnehmer/-in die Bestimmungen der Nutzungsregelung missachtet, oder – wenn keine Nutzungsregelung vorhanden ist – gegen die Treuepflicht gegenüber dem Arbeitgeber oder gegen das Prinzip der Verhältnismässigkeit verstösst. Mit Treuepflicht ist die Verpflichtung der Arbeitnehmerschaft gemeint, die Interessen des Arbeitgebers zu wahren. Als unverhältnismässig und als Verstoss gegen die Treuepflicht gilt zum Beispiel überdurchschnittliches Surfen während der Arbeitszeit. In diesen Fällen ist eine personenbezogene Auswertung der Protokollierungen erlaubt – natürlich wiederum nur wenn ein Überwachungsreglement besteht.

*Wer hat Zugang zu den Protokollierungen und darf somit die Überwachung durchführen?*

Im Normalfall ist es nicht der Vorgesetzte selber, der die Überwachung durchführt, sondern die Informatikdienste oder spezielle Sicherheitsbeauftragte. Diese geben die Auswertungen den Vorgesetzten ausschliesslich im Rahmen der Überwachungsregelung bekannt.

*Darf der Arbeitgeber die E-Mails seiner Angestellten lesen?*

Nein, die Inhalte privater E-Mails sind für den Arbeitgeber tabu. Der Inhalt der E-Mails ist Teil der Privatsphäre eines jeden Menschen. Auch wenn der private Gebrauch von E-Mail am Arbeitsplatz verboten ist, darf der Arbeitgeber die E-Mails der Angestellten nicht lesen. Wenn bei einer Stichprobe der Verdacht entsteht, dass ein Arbeitnehmer gegen ein Verbot des privaten E-Mail-Gebrauchs verstossen hat, dann muss dies aufgrund der Adressierung des E-Mails festgestellt werden. Wenn dies nicht möglich ist, muss der Arbeitnehmer direkt gefragt werden, ob ein E-Mail privat ist oder nicht.

*Warum darf der Arbeitgeber nicht sofort zu Sanktionen greifen, wenn er zum ersten Mal einen Missbrauch feststellt, der nicht zu einer technischen Störung führt?*

Sofortige Sanktionen, wie zum Beispiel die Kündigung eines Angestellten, weil er zuviel gesurft hat, sind unverhältnismässig. Der Arbeitgeber muss deshalb die Arbeitnehmerschaft darüber informieren, dass er einen Missbrauch festgestellt hat und personenbezogen auswerten wird, falls sich dies wiederholt. Es kann aber Ausnahmefälle geben – zum Beispiel im Zusammenhang mit Straftaten wie Kinderpornografie oder Rassismus –, wo sofortige Sanktionen angebracht sind.

*Wenn der Arbeitgeber bei einer Überwachung einen konkreten Verdacht schöpft, dass eine Straftat begangen wurde, darf er dann selber zu ermitteln beginnen?*

Die Strafverfolgung bleibt immer den Strafjustizbehörden vorbehalten, der Arbeitgeber darf einzig Beweise sichern, wenn dies zur Anzeige der verdächtigten Person führt. Da der Verdacht auf eine Straftat besteht, darf der Arbeitgeber selber aus Gründen der Verhältnismässigkeit die Identität der Verdächtigen feststellen, unabhängig davon ob eine technische Störung vorliegt oder nicht. Will er keine Anzeige erstatten, bleiben die Regeln der arbeitsrechtlichen Überwachung und der entsprechenden Sanktionen bestehen.

*Wie und wo kann ein Arbeitnehmer konkret vorgehen, wenn er meint, dass er vom Arbeitgeber auf eine unerlaubte Art kontrolliert worden ist?*

Zivilrechtlich kann der Arbeitnehmer - vorzugsweise beim Arbeitsgericht - gegen den Arbeitgeber wegen Persönlichkeitsverletzung klagen, da dort in der Regel ein rasches und kostenloses Verfahren angewendet wird. Strafrechtlich kann der Arbeitnehmer gegen den Arbeitgeber bei den zuständigen Behörden wegen Verletzung der Privatsphäre oder wegen unbefugtem Beschaffen von Personendaten vorgehen. In der Regel erstattet er Anzeige bei der Polizei.

# Fallbeispiele zur Illustration der Internetüberwachung am Arbeitsplatz

## 1. Klassischer Fall der Überwachung der Internetnutzung

In der Firma XYZ erfährt der Vorgesetzte durch den Sicherheitsbeauftragten, dass die Angestellten in seiner Abteilung stundenlang surfen. Er kann jedoch keine technische Überlastung des Systems feststellen.

- Der Vorgesetzte informiert die gesamte Arbeitnehmerschaft darüber, dass surfen gemäss interner Nutzungsregelung einzig in den Pausen erlaubt ist. Er macht sie gleichzeitig darauf aufmerksam, dass bei weiteren Missbräuchen die fehlbaren Personen damit rechnen müssen, dass sie identifiziert werden und Sanktionen gegen sie getroffen werden können.
- Der Vorgesetzte hat auch die Möglichkeit, die Filterprogramme anzupassen und damit den Besuch gewisser Internetseiten auszuschliessen.
- Nach einigen Tagen muss er feststellen, dass sich die Missbräuche wiederholen.
- Nun lässt sich der Vorgesetzte die Identität der fehlbaren Personen durch den Sicherheitsbeauftragten mitteilen und sanktioniert diese Personen.

## 2. Überwachung der Einhaltung des Verbotes von privater E-Mail-Nutzung

In der Nutzungsregelung der Firma ABC ist der private Gebrauch des E-Mails generell verboten. In der Überwachungsregelung ist den Angestellten klar mitgeteilt worden, dass periodisch Stichprobekontrollen vorgenommen werden.

- Bei einer solchen Kontrolle entsteht der Verdacht gegen Mitarbeiter X, dass er sich nicht an diese Regel hält. Dieser Verdacht wird dem Vorgesetzten durch den Sicherheitsbeauftragten mitgeteilt.
- Da es aber aufgrund der Adressierung unsicher bleibt, ob die „verdächtigen“ Mails tatsächlich privater Natur sind, wendet sich der Vorgesetzte direkt an Mitarbeiter X und fragt ihn konkret nach den betreffenden E-Mails.
- Dabei stellt sich heraus, dass diese tatsächlich privater Natur sind. Der Vorgesetzte verwarnet Mitarbeiter X und macht ihn darauf aufmerksam, dass beim nächsten Mal, die entsprechenden Sanktionen ergriffen werden.
- Da sich Mitarbeiter X an diese Vorwarnung hält, braucht der Vorgesetzte keine Sanktion gegen ihn zu ergreifen.

## 3. Spezialfall: Persönlichkeitsverletzung gegen den Vorgesetzten per E-Mail

Der Vorgesetzte erfährt durch Korridorgerüchte, dass über ihn E-Mails kursieren, in denen er persönlichverletzend angegriffen wird.

- Als erstes sucht der Vorgesetzte das Gespräch mit den Angestellten und versucht, die Sache auf diese Weise zu klären.
- Er muss feststellen, dass diese Gespräche zu nichts führen, fühlt sich aber in seiner Persönlichkeit so massiv verletzt, dass er die fehlbaren Personen identifizieren will. Dies könnte er aber nur erreichen, indem er die E-Mails der verdächtigten Mitarbeiter/-innen liest.
- Was wiegt nun schwerer? Die verletzte Persönlichkeit des Vorgesetzten oder die Privatsphäre der Arbeitnehmer? Darf der Vorgesetzte das Verhalten seiner Angestellten kontrollieren, nur weil er diesen Verdacht hegt?
- Nachdem der Vorgesetzte sich mit dem EDSB in Kontakt gesetzt hat, muss er feststellen, dass er die E-Mail der Angestellten nicht lesen darf, denn dies würde die Meinungsäusserungsfreiheit verletzen. Er darf ja auch den Kaffeeraum nicht verwanzeln lassen, nur weil seine Untergebenen während der Pause schlecht über ihn reden könnten.