



Minister Zypries, Schäuble, Callcenter in Berlin: „Das Geschäft ist immer krimineller geworden, das ist nur noch etwas für Leute, die

DATENSCHUTZ

# Koalition des Schweigens

Callcenter gelten als Teil des deutschen Jobwunders. Der Skandal um die illegale Weitergabe von Kontonummern zeigt jetzt, wie kriminell es bei vielen in der Branche zugeht. Die Bundesregierung kannte seit Jahren die Schwächen – und sah tatenlos zu.

**A**lexander Faulbaum, 38, steht im Hinterhof einer heruntergekommenen ehemaligen Textilfabrik im nordrhein-westfälischen Lüdinghausen und schwärmt von seinem größten Erfolg. Einmal habe er in weniger als zwei Stunden drei Männern am Telefon rosa Unterhosen verkauft. Zwölf Stück zu 49,90 Euro. „Ich habe gesagt, ich bin von einem Modemagazin. So was zieht.“

Die Aktion war ein Test, er wollte neuen Callcenter-Mitarbeitern in Bukarest zeigen, was alles möglich ist. Die Deutsch sprechenden Siebenbürgen, die für 75 Euro im Monat Kunden Glücksspiellose andrehen sollten, seien schwer beeindruckt gewesen.

20 Jahre war der rundliche Mann mit der Halbglatze in der Branche. Er hat an der Strippe Lose, Aktien und Telefonverträge verkauft. Er hat beim Aufbau von Callcentern im In- und Ausland geholfen, war Teamleiter, Niederlassungschef und hat schließlich seine eigene Telefonbude aufgemacht. Er beherrscht die kleinen Lügen. „Ich habe Ihren Namen

im Zentralregister deutscher Staatsmedien gefunden“, damit könne man Kunden beeindrucken. Er weiß, wie man sich Adressdateien auf dem Schwarzmarkt besorgt.

Jetzt war es an der Zeit auszusteigen. Vor drei Monaten hat Faulbaum sein Hinterhof-Callcenter in Lüdinghausen geschlossen, den zehn Mitarbeitern gekündigt, die Büroräume im Souterrain der Fabrik mit Blick auf einen Schrottplatz leer geräumt, die Computer verscherbelt. Seither ist er auf Jobsuche, aber er kann ruhiger schlafen. „Das Geschäft ist immer krimineller geworden“, sagt er, „das ist nur noch was für Leute, die gern in den Knast gehen.“

Gut war der Ruf dieser Branche nie: Allein im ersten Quartal 2008 nervten 71,1 Millionen Anrufe aus Callcentern die Deutschen mit Werbung für Glücksspiele, Telefonanbieter oder Bücher. Aber in der vergangenen Woche verging kein Tag, an dem nicht neue Details krimineller Machenschaften bekannt wurden. Zwielfichtige Firmen, die Persönlichkeitsdaten stah-

len. Agenten, die mit intimen Adressen dealten. Und Geschäftemacher, die mit erschlichenen Nummern Bankkonten leer räumten.

Die boomende Branche beschäftigt zwar knapp 435 000 Menschen und hat damit einen wichtigen Anteil am deutschen Jobwunder. Doch wie in einem Treibhaus gedieh in diesem überhitzten Geschäft viel Unkraut. Versandhäuser, Telefonunternehmen und Medienkonzerne gliederten ihre sogenannten Telefonberatungszentren aus. Unter dem Druck von Miniprofiten und Dumpinglöhnen gerieten viele dieser Billigläden außer Kontrolle.

Jungunternehmer in Mecklenburg-Vorpommern und anderen strukturschwachen Regionen starteten hoffnungsvoll, oft sogar mit öffentlichen Geldern gefördert. Und dann erkannten sie die Wildwestmethoden, mit denen etwa Gewinnspielanbieter die kleinen Callcenter durch Vorauszahlungen und angebliche Stornos unter Druck setzten und in finanzielle Abhängigkeit brachten.



HANS-CHRISTIAN PLAMBECK / HCP-FOTO (L); EGOPIX / ULLSTEIN BILD (R.)

gern in den Knast gehen“

Die Firmen hatten wenig Umsätze und noch weniger Gewinn. Und aus ihren Mitarbeitern, die teilweise für Stundenlöhne weit unter fünf Euro arbeiteten, war auch nichts mehr herauszupressen. Aber sie hatten die wichtigste Währung der Branche: Adressen, Zugang zu persönlichen Daten und Kontoverbindungen. Und so war die Versuchung nur allzu groß, ihren Auftraggebern Abschlüsse vorzugaukeln, Zusagen von Kunden zu erfinden oder sich gleich auf den Konten der Deutschen zu bedienen. Der Datenmissbrauch wurde zur Geschäftsgrundlage.

Begünstigt hat die Daten-Gaunereien eine Koalition des Schweigens. Protestbewegungen wie zur Zeit der Volkszählung 1987 sind längst tot. Die staatlichen und betriebsinternen Datenschützer sind weitgehend machtlos. Und auch die Bundesregierung hatte kein Interesse, schützend einzugreifen. Ein Gutachten von drei Professoren für das Bundesinnenministerium forderte schon vor sieben Jahren, das veraltete deutsche Recht zum Datenschutz endlich den Anforderungen der modernen Medienwelt anzupassen. Geändert haben sich seitdem nur Nuancen.

Erst als in der vergangenen Woche immer neue Fälle von Datenklau bekannt wurden, bewegten sich Justizministerin Brigitte Zypries (SPD) und Verbraucherminister Horst Seehofer (CSU) und kündigung Gesetzesinitiativen an. In dieser Woche wollen der Bundesdatenschutzbeauftragte Peter Schaar und seine Kollegen aus den Bundesländern mit einem umfangreichen Forderungskatalog,

den sie in ein laufendes Gesetzgebungsverfahren einbringen wollen, die Bundesregierung zum raschen Handeln zwingen. „Wir sind dabei, uns auf ein gemeinsames Papier zu einigen“, bestätigt Dietmar Müller, der Sprecher des Bundesbeauftragten.

Auch die Europäische Kommission macht Druck. Sie hat Deutschland bereits im Herbst vor dem Europäischen Gerichtshof verklagt. In der Bundesrepublik werde die von der EU vorgeschriebene „völlige Unabhängigkeit“ der Datenschutzkontrolle verletzt.

Experten sind von solchen Klagen nicht überrascht. Das Bundeskriminalamt etwa registriert seit 1990 eine Vervielfachung von Verstößen gegen den Datenschutz.

## Callcenter in Deutschland 2007

täglich über **20 Mio.** geführte Gespräche

DER SPIEGEL	Callcenter	rund <b>5700</b>
	Beschäftigte	fast <b>435 000</b>
	Umsatz	ca. <b>12 Mrd. Euro</b>

Quelle: Call Center Forum Deutschland, Call Center Profi

### Die Branchenriesen

Netto-Roheinkommen in Mio. Euro

<b>Arvato Direct Services</b> Bertelsmann	<b>735</b>
<b>Walter Services Holding</b>	<b>236</b>
<b>D+S Europe</b>	<b>232</b>

Zu einfach war es bisher in Deutschland, mit intimen Daten Geld zu machen.

Thomas S., 59, ist einer jener bunten Vögel, die als Boss eines Callcenters ihr Glück versuchten. Der gelernte Bankkaufmann produzierte früher Sonnenbänke, vermittelte Edelsteinverkäufe und übernahm auch mal eine Gießerei. Er jobbte als Insolvenzberater und geriet selbst in Finanznöte. „Platt und pleite“ sei er gewesen, sagt S., als ein Bekannter ihm riet, es doch mit einem Callcenter zu versuchen.

S. übernahm 2005 eine kleine Klitsche in Wuppertal mit 25 Teilzeitkräften, die Gewinnspiele vermarktete. Jeden Abend seien mindestens 30 neue Vertragsabschlüsse perfekt gewesen. Das bedeutete 30 frische Kundennamen mit Anschrift, Telefonnummern und Kontoverbindungen. Die Daten speicherte S. für den Adressenhandel, vorschriftsmäßig ohne Kontonummer.

Zwischen 25 und 40 Cent zahlen Direktvermarkter üblicherweise pro Adresse, bei unverbraucher Premiumware kann es schon mal mehr sein. Die gut 800 000 Adressen, die der Wuppertaler bald hatte, verscherbelte er dreimal weiter. Erst an andere Gewinnspiel-Vertreiber, dann an Abo-Verkäufer, zum Schluss an gemeinnützige Vereine auf Spendensuche. Mit dem Adressversand per E-Mail verdiente S. selbst nach Schließung seines Callcenters munter weiter.

Die kompletten Kundendaten samt Kontonummern und Kreditkartennummern speicherte S. intern in einem Programm, das er die „böse Datei“ nannte. Immer wieder hätten Kunden gezielt nach „Adressen mit BV“ (für Bankverbindung) gefragt: „Mal wollten sie 7000, mal 15 000 Stück – und immer vorab 50 zum Testen.“

Überall kursierten in Deutschland in der vergangenen Woche Datenträger mit brisanten Informationen. Beim SPIEGEL landete eine CD mit Daten über mehr als 40 000 Bundesbürger. In der digitalen Tabelle, 3711 DIN-A-4-Seiten lang, sind fein säuberlich Namen, Adressen und Geburtsdaten aufgelistet, dazu auch Bankverbindungen mit Kontonummern.

Seit Monaten, manchmal seit Jahren schon, werden Personen dieser Liste mit telefonischen Werbeangeboten malträtiert. Mitunter ist der verbale Terror noch harmlos. Renate B. aus Mendig bei Koblenz etwa taucht auf Seite 1787 der Liste auf. Bis heute vermisst sie 500 Euro, die auf seltsame Weise von ihrem Girokonto verschwunden sind. Zu spät hatte die junge Mutter die Abbuchung bemerkt. Und auch ihre Bank, die versuchte, die Transaktion rückgängig zu machen, konnte nicht mehr

helfen. Das Geld war längst weitergeflossen. Inzwischen hat Renate B. ihre Bankverbindung gewechselt und sich eine geheime Telefonnummer zugelegt.

Es ist eine Branche, zu der neben Hasardeuren und Ausbeutern seriöse Unter-

nehmen wie Arvato zählen. Die zum Gütersloher Medienriesen Bertelsmann gehörende Firma, mit 11 000 Mitarbeitern und 20 Standorten die Nummer eins der deutschen Callcenter-Betreiber, macht grundsätzlich im harten Lotterievertrieb nicht mit. „Wir haben einen Ruf zu verlieren“, sagt ein Arvato-Mann.

Wie die meisten Großen im Gewerbe hat sich Arvato darauf spezialisiert, im Auftrag seiner Kunden Service-Hotlines zu betreiben. „Inbound calls“ heißt das Geschäft. Der Kunde selbst ruft an, weil er im Tarifschungel seines Telekom-Anbieters nicht mehr durchblickt oder die Waschmaschine merkwürdige Geräusche macht. Zwei Drittel der über 20 Millionen Anrufe pro Tag entfallen auf eingehende Verbraucheranrufe. Nicht zuletzt deshalb boomt die Branche mit zweistelligen Wachstumsraten pro Jahr. Für jeden angenommenen Anruf zahlen die Firmen 36 Cent und mehr. „Jetzt heißt es wieder, die gesamte Branche sei kriminell“, ärgert sich Manfred Stockmann, Präsident des Branchenverbands Call Center Forum Deutschland.

Das Problem ist: An die vergleichsweise lukrativen Inbound-Verträge kommen

aber überließ man es den Callcentern, fremde Adressbestände abzugrasen.

Vor fünf Wochen heuerte der Konzern ein Callcenter in Duisburg an. Der Subunternehmer rief die Kunden offenbar nur zum Alibi an oder gar nicht, meldete aber Abschlüsse an den Bertelsmann-Bonusclub. Der begrüßte die vermeintlich akquirierten Neukunden auf eigenem Briefpapier und buchte den Monatsbeitrag vom Konto ab. Viele Betroffene hatten dafür nie eine Erlaubnis erteilt.

Bei der Staatsanwaltschaft Duisburg hat Bertelsmann nach eigenen Angaben Strafanzeige gegen unbekannt gestellt. Die Idee, auf Dienstleister mit eigenen Daten zurückzugreifen, habe man jetzt „auf Eis gelegt“, heißt es im Konzern. Vermittlern und Callcentern teilte der Konzern vor zwei Wochen mit, in Zukunft benötige man „zu jedem Adresseinsatz“ Nachweise, dass die Kunden den Werbeanrufen zugestimmt haben – in der Branche ist das zumindest der Nachweis für die Legalität der Datenbasis. Vorher gebe es „im Namen von Bertelsmann keine Telefonie“.

Nicht immer geht es nur um den Verkauf von Glückslosen, Handy-Verträgen oder Zeitungs-Abos. Die Krankenversi-

page deutlich: „Die Einsparung von Kosten durch die reduzierte Inanspruchnahme von ambulanten Leistungen“ mache es für die Versicherungen attraktiv, eine Hotline einzurichten.

Wie leicht Missbrauch mit den Daten betrieben wird, belegt Datenschützer Schaar in seinen Tätigkeitsberichten. Um die billigsten Anbieter von medizinischen Hilfsmitteln zu finden, geben Versicherungen sensible Daten ihrer Mitglieder schon mal weiter, inklusive Informationen über deren Krankheit.

Auch die öffentlich-rechtliche Gebühreneinzugszentrale (GEZ) ist nicht gerade zimperlich bei der Ausforschung der Bundesbürger. In der vergangenen Woche räumte GEZ-Sprecherin Nicole Hurst auf SPIEGEL-Anfrage ein, dass die Kölner Eintreiber von Rundfunkgebühren regelmäßig „im Markt erhältliche Adressen anmieten“. Mit diesen Daten solle festgestellt werden, „ob ein Rundfunkteilnehmerverhältnis vorliegt“.

Die Kontrolle, ob Aktionen wie die der GEZ überhaupt legal sind, unterliegt den Bundesländern. Doch während die Menge der Daten exorbitant ansteigt, wird dort Personal abgebaut. So soll in Nordrhein-



Ehemalige Callcenter-Betreiber Faulbaum, S.: Sensible Daten mit Kontonummern der Kunden kamen in die „böse Datei“

Kleinstanbieter kaum heran und klammern sich deshalb an die aggressiven Telefonverkäufe.

Die großen Auftraggeber wollen mit den vielen Klitschen nichts zu tun haben. Offiziell schalten sie daher Vermittler ein, wenn sie mit kleinen Subunternehmern zusammenarbeiten. Gezahlt wird oft vollständig auf Provisionsbasis. Umso größer ist der Reiz, mit illegalen Daten zusätzliche Kunden zu ergattern.

So geriet auch Bertelsmann in den Strudel des Datenskandals. Dessen Tochter BC Bonusclub, die per Telefon Anteile an Tippgemeinschaften verkauft, arbeitet hierbei mit externen Callcentern zusammen. Die bekommen die Adressdaten meist vom Bonusclub, in einigen Fällen

cherungen etwa bieten ihren Kunden Hotlines für Fragen zu Krankheiten an. Was die Kassen oft verschweigen: Die Anrufer landen nicht bei einem Mitarbeiter der Versicherung, sondern in einem Callcenter. „Es ist ziemlich fragwürdig, was da abläuft“, sagt Günther Jonitz, Vorstand der Bundesärztekammer, „ein Telefonat darf keine medizinische Beratung sein.“ Manche Callcenter arbeiten mit Ärzten am Telefon, andere werben damit, „medizinisches Fachpersonal“ einzusetzen. Dabei handelt es sich überwiegend um Medizinstudenten und Krankenschwestern. Zwar weisen die Kassen darauf hin, dass das Telefonat den Arztbesuch nicht ersetzen kann, sie profitieren dennoch. Der große Dienstleister Sanvartis wird auf der Home-

Westfalen die Aufsichtsbehörde mit 46 Fachkräften insgesamt 700 000 Unternehmen überwachen. „Wir würden wahnsinnig gern schärfer und häufiger kontrollieren“, sagt die NRW-Datenschutzbeauftragte Bettina Sokol, „aber dafür bräuchten wir mehr Personal.“ Stattdessen werde ihr jedes Jahr eine Stelle gestrichen.

Bislang hat der Personalabbau niemanden aufgeregt. Datenschutz ist in Deutschland zu einem Spielfeld angeblich ewiggestriger Bedenkenträger geworden. Beispielhaft war der Verlauf der aktuellen Datenklau-Affäre. Es dauerte lange, bis sich mit Justizministerin Zypries das erste Kabinettsmitglied mit einigen Ideen zu Gesetzesverschärfungen zu Wort meldete, um gleich darauf hinzuweisen, dass ei-



Zentrale des Medienkonzerns Bertelsmann: Anzeige nach windigen Scheingeschäften

gentlich das Bundesinnenministerium zuständig sei.

Dessen Minister Wolfgang Schäuble (CDU) aber reiste in der vergangenen Woche zu den Olympischen Spielen nach Peking. Er will nun in dieser Woche Einladungen für ein Krisengespräch verschicken. Den ursprünglich geplanten Expertenzirkel hat er mittlerweile zu einer Art Datengipfel aufgewertet: So wird Schäuble alle näher mit Datenschutzfragen befassten Bundesminister zu dem von ihm für Anfang September anberaumten Treffen bitten. Dazu sollen der Bundesdatenschutzbeauftragte und ausgewählte Vertreter der Länder-Aufsichtsbehörden kommen.

Die Vorbereitung für das Treffen könnte kurz ausfallen, denn die Grundlage für moderne Gesetze liegt schon lange vor. Schäuble-Vorgänger Otto Schily (SPD) hatte bereits im Jahr 2000 ein entsprechendes Gutachten in Auftrag gegeben. Die Koalition aus SPD und Grünen war sich seinerzeit einig, die geltenden Gesetze aus dem Karteikasten-Zeitalter an die moderne Informationsgesellschaft mit ihren Missbrauchsmöglichkeiten anzupassen.

Drei Professoren erstellten eine Expertise auf 288 Seiten, mit „konkreten Lösungsvorschlägen“, wie Alexander Roßnagel von der Universität Kassel sagt. Um den Datenhandel einzuschränken, hätten die Firmen die Bürger zunächst um Erlaubnis fragen sollen. Bisher ist im Gesetz die Widerspruchslösung verankert. Danach

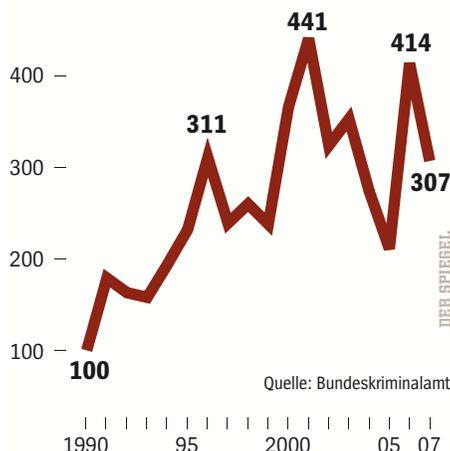
kann jeder mit Daten so lange Geld verdienen, bis sich der Betroffene ausdrücklich dagegen wehrt.

Am 20. September 2001 sollte das Gutachten in einer feierlichen Zeremonie überreicht werden. Doch dann kamen die Anschläge des 11. September. Und mit einem Schlag verkehrte sich das Thema Datenschutz ins Gegenteil; im Sinne der Sicherheit, so lautete fortan das Mantra, müsse der Datenschutz hintanstehen – Bürgerschutz vor Datenschutz.

Seither verschärfen Schily und sein Nachfolger Schäuble zahlreiche Sicherheitsgesetze, die in vielen Fällen für Betroffene gravierende Einschnitte in das

## Unberechtigter Zugriff

Straftaten gegen die Datenschutzgesetze



Recht auf informationelle Selbstbestimmung mit sich bringen.

Statt die Daten seiner Bürger zu schützen, entwickelte der Staat selbst den größten Hunger nach Informationen. Und gelegentlich geht er damit noch sorgloser um als die kommerziellen Datenjäger. So waren im Frühjahr die Melderegister-Informationen von mindestens 15 Städten und Gemeinden frei über das Internet einsehbar.

Zudem wurden allein im Zeitraum zwischen 2005 und 2007 in Bundesbehörden 189 Computer, 326 Laptops und diverse Speichersticks verschlampt oder gestohlen, wie die Bundesregierung auf eine Kleine Anfrage von FDP-Abgeordneten einräumen musste. Auf einem der gestohlenen Laptops des Bundesamts für Zivildienst lagerten allein 1200 Adressdaten von Zivildienstleistenden. Am Freitag vergangener Woche wurde bekannt, dass ein Dokument mit sensiblen Daten aus der Jugendstrafanstalt Schifferstadt offenbar nicht ordnungsgemäß entsorgt worden war und auf der Straße landete. Darin standen die Namen von rund 200 jugendlichen Häftlingen und deren Anwälten.

Alles harmlos also? Längst ist der sogenannte Identitätsdiebstahl keine Szene eines Science-Fiction-Films mehr. Täter ergaunern unter falschem Namen im großen Stil teure Ware, die dann nie bezahlt wird. Erst wenn die geprellten Kunden Anzeige erstatten, merken die Opfer, dass ihre persönlichen Daten missbraucht wurden.

Im bislang wohl dreistesten Fall klatete ein russischer Hacker im vergangenen Jahr die Identität des amerikanischen Milliardärs Charles Wyly und versuchte, auf dessen Kosten Goldbarren im Wert von sieben Millionen Dollar zu kaufen. In den USA geht die Kartellbehörde FTC davon aus, dass allein im Jahr 2005 etwa 8,3 Millionen Amerikaner Opfer eines Identitätsdiebstahls wurden. Den jährlichen Gesamtschaden beziffern Experten auf bis 50 Milliarden Dollar.

In Deutschland können Kriminelle noch weitgehend ungehindert agieren. Derzeit, schätzt Klaus Jansen, der Vorsitzende des Bundes Deutscher Kriminalbeamter, fehlen rund 4000 Internet-Fahnder, um das Netz nach Straftätern zu durchforsten.

Vorerst muss die Polizei sogar an anderer Stelle den Geschäftemachern helfen. Als kürzlich eine Rentnerin bei einer Lotterie einige tausend Euro gewonnen hatte, sagt Ex-Callcenter-Betreiber Faulbaum, gab es ein unerwartetes Problem. „Die Kundin war von den ständigen Anrufen so genervt, dass sie immer sofort auflegte.“ In diesem Fall hatte man ausnahmsweise keine Kontonummer, und so wandte sich der Vertreter der Lotto-Gesellschaft an die Polizei. Die begleitete ihn dann zu der verärgerten Gewinnerin.

ANDREA BRANDT, MICHAEL FRÖHLINGS DORF, ISABEL HÜLSEN, UDO LUDWIG, SVEN RÖBEL, MARCEL ROSEN BACH