



Durchsuchung in Viersen: Callcenter meldeten fingierte Kundenabschlüsse, um Provisionen zu bekommen

AFFÄREN

Spieler wider Willen

Der Skandal um die illegale Weitergabe von Kontonummern ist größer als bislang bekannt. Allein der erste Hinweisgeber, der sich jetzt erstmals offenbart, verfügt über 1,5 Millionen Kundendaten. Selbst bei Ebay werden Adressenpakete angeboten. Die Datenschützer sehen weitgehend hilflos zu.

Detlef Tiegel dreht sich seine Zigaretten selbst, eine nach der anderen. Er ist angespannt und nervös an diesem Freitagmorgen im Café Maret in der Lübecker Altstadt. Bislang versteckte er sich in der Anonymität des Internet. Seine Online-Einträge hat Tiegel unter dem Kürzel CCA72 verfasst. Die Zeichenkombination steht für „Call Center Agent“ und sein Geburtsjahr.

Er hat versucht, keine Spuren zu hinterlassen. Den Umschlag mit der selbstgebrannten CD schickte Tiegel Anfang der vergangenen Woche ohne Absender an die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein. Bei Telefonaten sorgte er dafür, dass seine Rufnummer unterdrückt wurde. Er wollte keinen Namen nennen, und nur seine angenehme, freundliche Telefonstimme war ein schwaches Indiz für die Branche, in der Tiegel arbeitete. Er hatte Angst.

Doch nun soll das Versteckspiel ein Ende haben. CCA72 will sich offenbaren. Tiegel hat sich zu diesem Anlass einen schwarzen Anzug ausgesucht, schwarze Schuhe und ein schwarzes Hemd. „Ich will“, sagt er, „dass solche Machenschaften aufhören; deshalb mache ich sie jetzt öffentlich.“

17 000 Adressen und Kontoverbindungen waren auf der CD gespeichert, die der 36-Jährige anonym verschickte. Damit hat er einen Datenskandal aufgedeckt, wie es ihn in Deutschland noch nicht gegeben hat. Tausende gehen inzwischen ihre Kontoauszüge durch, um festzustellen, ob auch bei ihnen illegal Geld für Gewinnspiele, an denen sie sich nie beteiligt haben, abgebucht wird. Seit der vergangenen Woche ermitteln die Staatsanwälte in Mönchen-

gladbach und Lübeck gegen eine ganze Reihe von Callcenter-Betreibern und Glücksspiel-Unternehmen.

Mit einer einzigen CD hat Tiegel ein Thema auf die Agenda gesetzt, das noch vor kurzem in der Öffentlichkeit ein Stiefmütterchendasein fristete. Datenschutz galt unter Politikern bislang nicht gerade als Karriere-Turbo. Doch seit bekannt wurde, dass der Discounter Lidl seine Mitarbeiter heimlich per Video überwachen und die Telekom Telefonverbindungen der eigenen Aufsichtsräte überprüfen ließ, fragen sich viele Bürger, ob sie nicht längst auch ins Visier skrupelloser Datensammler geraten sind. Spätestens seit der Tiegel-Enthüllung wissen sie, dass sie Grund zur Sorge haben.

Schließlich ist es nicht nur die Wirtschaft, sondern auch der Staat, der inzwischen zu den großen Spielern in einem unüberschaubaren, digitalen Daten-Monopoly gehört. Seit den Anschlägen des 11. September 2001 legen auch Behörden einen beispiellosen Datenhunger an den Tag.

Ein neues Riesensammelprojekt im Dienst der Inneren Sicherheit jagt das nächste: Bundesinnenminister Wolfgang Schäuble hat die Anti-Terror-Datei eingeführt, umfassende Datenaustauschabkom-



Minister Zypries, Schäuble
Ein Daten-Sammelprojekt jagt das nächste

DARRNER / DAVIDS



WDR (L.), JOERG MUELLER / VISUM (R.)

Informant Tiegel: „Ich will, dass solche Machenschaften aufhören“

men mit den USA abgeschlossen und ruft dringend nach einer Visa-Warndatei und einem zusätzlichen, zentralen Bundesmelderegister, das auch gleich die neue Steueridentifikationsnummer mit erfassen soll.

Bereits seit Januar gilt die Vorratsdatenspeicherung aus dem Haus von Bundesjustizministerin Brigitte Zypries, die Telekommunikationsfirmen zwingt, sämtliche Festnetz- und Handy-Verbindungsdaten für ein halbes Jahr zu speichern. Vom kommenden Jahr an werden auch Internet-Adressen und E-Mail-Kontakte erfasst.

So schnell, wie sich die Technik der modernen Informations- und Kommunikationsgesellschaft entwickelt, wächst auch die private und staatliche Sammelwut. Der gesetzliche Datenschutz ist dabei lange schon auf der Strecke geblieben. Meist bleibt es nach dem Datenschutzgesetz bei Geldbußen, selbst im aktuellen Callcenter-Fall drohen höchstens zwei Jahre Haft.

Doch nun auf einmal erinnert man sich daran, dass das Bundesverfassungsgericht bereits vor 25 Jahren in seinem berühmten Volkszählungsurteil das „Recht auf informationelle Selbstbestimmung“ als neues Grundrecht in die Welt gesetzt hat. Jeder Einzelne sollte danach selbst darüber bestimmen können, welche persönliche Informationen er preisgibt und für welche Zwecke sie verwendet werden dürfen.

In diesem Frühjahr haben die Karlsruher Richter sogar noch einmal nachgelegt. In ihrem Urteil zur Online-Durchsuchung passten sie das informationelle Selbstbestimmungsrecht von 1983 der modernen Internet- und Computerwelt an.

„Das informationelle Selbstbestimmungsrecht muss als Grundrecht in die Verfassung“, fordern inzwischen die grüne Fraktionschefin Renate Künast und der

Alt-Liberale Burkhard Hirsch im Gleichklang. Und der SPD-Innenexperte Dieter Wiefelspütz hat ein umfassendes „Internet-Freiheits- und Datenschutz-Grundrecht“ ins Gespräch gebracht.

Tiegels Geschichte wird die Diskussion weiter vorantreiben. Über eine Zeitarbeitsfirma heuerte er vor drei Wochen bei der Lübecker Hanseservice an, für 7,70 Euro die Stunde plus Provisionen. Die kleine Firma kam ihm gleich etwas merkwürdig vor, denn ihr Chef arbeitete in der Sicherheitsbranche. Tiegel erfuhr, dass man für die MV Consulting in Viersen am Niederrhein als Callcenter arbeite. Im Glücksspielmarkt tritt MV Consulting, de-

ES TAUCHEN JETZT IMMER NEUE OPFER AUF – UND IMMER NEUE TÄTER.

ren Verantwortliche sich zu den Vorwürfen nicht äußern wollen, unter den verheißungsvollen Bezeichnungen „Europachance“ oder „Eurochance“ auf.

Es gab ein Drehbuch, dem die Callcenter-Agenten bei ihren Anrufen stets zu folgen hatten. „Sie haben doch mal bei der SKL gespielt, nun haben wir für Sie ein neues Angebot“, habe er seine Gespräche beginnen sollen, sagt Tiegel. Als die Geschäfte nicht so richtig liefen, habe sein Chef eine frische Datensammlung mitgebracht. Offenbar handelte es sich um Daten von Kunden, die früher einmal ein Los der Süddeutschen Klassenlotterie gekauft und dabei auch ihre Kontoinformationen hinterlassen hatten. Der Verkauf oder die Weitergabe derartiger Daten ist nach dem Bundesdatenschutzgesetz verboten.

Ihm bekannte Kollegen anderer Callcenter hätten auch Verträge ausgefüllt, be-

richtet Tiegel, wenn die Teilnehmer gar nicht zu Hause waren oder eindeutig darauf hinwiesen, dass sie kein Interesse hätten. Vor allem aber, so erzählt der Callcenter-Agent beim Kaffee im Café Maret, gehe es um weit mehr als nur um die 17 000 Adressen und Bankverbindungen, die er den Verbraucherschützern als Excel-Tabelle geschickt hatte: „Das war nur ein erster Datensatz, tatsächlich habe ich die Adressen und Bankdaten von 1,5 Millionen Kunden gesichert.“

Kurz nachdem Tiegels Umschlag bei den Verbraucherschützern eintraf, erstattete der schleswig-holsteinische Datenschutzbeauftragte Thilo Weichert Anzeige. Mittlerweile wurden Büros in Viersen und Lübeck durchsucht, gegen insgesamt drei der dortigen Geschäftsführer ermitteln die zuständigen Staatsanwaltschaften.

Mit den illegal beschafften Kundendaten „sollten womöglich neue Vertragsabschlüsse vorgetäuscht werden“, sagt der Lübecker Oberstaatsanwalt Klaus-Dieter Schultz.

Tiegels Vorstoß hat eine Menge in Bewegung gebracht. Seit seinem Hinweis tauchen immer neue Opfer auf – und immer neue Täter. So stellte sich ein Mann auf einer Polizeidienststelle in Hannover, der zugab, der SKL über zwei Jahre Daten gestohlen und sie anschließend dreimal verkauft zu haben.

Zu den Opfern gehört der Kieler Hartz-IV-Empfänger Joachim Schwarz. Zuerst habe er immer wieder Anrufe „einer Firma Lotto Team“ erhalten, sagt er. „Am 31. Juli haben die mir dann plötzlich 52,50 Euro abgebucht; dabei habe ich immer gesagt, dass ich mir so etwas gar nicht leisten kann.“

Auch Rentnerin Ingrid Richter, ebenfalls aus Norddeutschland, berichtet, sie habe mehrfach Anrufe von „Lotto Team“ erhalten. Auch sie habe „deutlich gesagt, dass ich damit nichts zu tun haben will“. Und doch seien ihr Anfang August 70 Euro abgebucht worden. Zwar habe sie das Geld sofort

zurückbuchen lassen, frage sich aber bis heute: „Woher haben die meine Kontodaten?“

Lotto Team in Köln gibt sich als verfolgte Unschuld, genauso wie die SKL oder Bertelsmann. Eine Tochter des Medien giganten aus Gütersloh („BC Bonusclub“), verschickte in den vergangenen Wochen Briefe, in denen mitgeteilt wurde, die Empfänger seien ab sofort für ein monatliches Entgelt von 50 Euro Mitglied einer Tippgemeinschaft mit großen Gewinnchancen. Dabei hatten viele der Angeschriebenen zuvor telefonisch nur eingewilligt, dass ihnen Informationsmaterial zugeschickt werden könne. Andere seien offenbar nicht einmal angerufen worden, räumt man bei Bertelsmann ein.

Lotto Team, SKL und Bertelsmann betonen unisono, sie selbst seien Geschädigte und Opfer. Nicht sie trügen die Schuld,



FOTOS: JOERG MUELLER / VISUM

Geschädigte Schwarz, Richter: „Woher haben die meine Kontodaten?“

sondern schwarze Schafe unter ihren Subunternehmern, also jene Callcenter, die sich am Telefon meist unter dem Firmennamen der Auftraggeber melden. Bertelsmann ließ am Freitag eine Reihe laufender Aufträge stoppen. Das sei eine „reine Vorsichtsmaßnahme“. Von einem Subunternehmer der BC Bonusclub, der möglicherweise mit illegal beschafften Daten arbeite, habe man sich inzwischen getrennt.

Lotto-Team-Geschäftsführer Eckhard Schulz räumt ein, die Probleme hätten im vergangenen Jahr begonnen, als man die eigene Telefonmarketingabteilung geschlossen und den Auftrag an bis zu 30 preisgünstigere Callcenter verteilt habe. „Wir haben schon zehn Strafanzeigen gegen unsere Geschäftspartner gestellt und etlichen Callcentern fristlos gekündigt“, sagt Schulz.

Die hätten fingierte Kundenabschlüsse gemeldet, um Provisionen zu bekommen, pro Abschluss 50 bis 100 Euro. Sogar „Quality-Calls“, mit denen sich ein Mitarbeiter nach dem Abschluss mit einem weiteren Anruf bei den Kunden noch einmal rückversichert, seien gefälscht worden.

Die Bankdaten potentieller Kunden hätte sich die Subunternehmen selbst besorgt, behauptet Schulz, damit habe Lotto Team nichts zu tun: „Solche Daten schwirren ja genug auf dem Markt rum.“

Tatsächlich ist es nicht schwer, solche Angebote aufzuspüren. Bei Ebay versuchte ein Mitglied („edvhandel-Schubert“) noch vor zwei Wochen, „1 Mio Adressdaten komplett mit Bankdaten“ anzubieten, doch die geforderten 5000 Euro für das „optimale Material“ wollte offenbar niemand zahlen. Andere preisen in Kleinanzeigen „First Class SKL und NKL Adressen“ oder „Top SKL-Adressen, nicht älter als zwei Jahre“ mit Bankverbindungen und Geburtsdaten an.

Der Handel ist kein neues Phänomen, aber er hat drastisch zugenommen, seit die Bundesländer den Glücksspielkonzernen die Telefonwerbung untersagten. „Da vagabundieren jetzt etliche Datensätze im Markt, die Preise rangieren von fünf Cent pro Adresse für ausgelutschte Ware und einem Euro für frische, geprüfte Adressen“, sagt ein Insider. Offenbar versuchen einige Callcenter oder einzelne Mitarbeiter, die bislang für die großen Lotterien arbeiteten, mit deren Daten noch einmal Kasse zu machen. Auch Hamburger Journalisten wurde in der vergangenen Woche ein Datensatz angeboten – vier Millionen Adressen für 1000 Euro.

Das illegale Datengeschacher ist ein besonders krasser Auswuchs des digitalen

EINE MILLION ADRESSEN SAMT BANKDATEN FÜR 5000 EURO.

Daten-Monopolys, das viele unfreiwillige Spieler und nur wenige Gewinner kennt. Denn Geld lässt sich dort mit persönlichen Daten auch verdienen, wenn die Betroffenen davon nichts erfahren.

Zu diesen Spielern gehören Weltunternehmen wie der US-Gigant-Google. Der speichert nicht nur jede Suchanfrage für 18 Monate, um seine Nutzer dann möglichst zielgenau mit Werbebotschaften bombardieren zu können. Im Moment lässt das US-Unternehmen die größten deutschen Städte mit 360-Grad-Kameras abfotografieren, samt ihren Bewohnern, die zufällig vorbeiflanieren. Erst nach massiven Protesten internationaler Datenschützer verpflichtete sich Google, wenigstens Gesichtserkennung und Autokennzeichen zu verfremden.

Auf Gebäude hat sich die deutsche Schober Information Group spezialisiert. Mitarbeiter ihrer Tochter infas Geodaten

haben nach eigener Darstellung 19,6 Millionen Gebäude in Deutschland „persönlich vor Ort bewertet“, dazu könne man auch „detaillierte Angaben über Soziodemografie, Gesundheit, Konsumverhalten und Freizeit, Pkw-Bestand sowie zu Wohnumfeld- und Lagekriterien“ liefern, heißt es in einer Selbstdarstellung. Auch Ausländeranteil oder Wahlergebnisse können bei Bedarf geliefert werden.

Besonders eifrige und bislang nur äußerst milde regulierte Datensammler sind Auskunftsteile und „Scoring“-Anbieter wie die Schufa, die mit Bonitätsauskünften ihr Geld verdienen. Kaum jemand weiß, dass auch die Riesen Telekom, Bertelsmann und der Otto-Versand in dieser Branche tätig sind. Alle drei verfügen ohnehin über Millionen von Kundeninformationen, alle drei haben Probleme mit säumigen Zahlern und deshalb eigene Inkassofirmen.

Die Beichte des Callcenter-Agenten Tiegel ist Datenschutzbeauftragten und Verbraucherschützern deshalb hochwillkommen. Sie sehen jetzt die Chance, endlich ihr Anliegen voranzubringen.

So fordert der Bundesdatenschutzbeauftragte Peter Schaar schon lange empfindlichere Bußgelder und eine Informationspflicht für Unternehmen, die gegen das Datenschutzgesetz verstoßen. Die Gelegenheit für solche Vorstöße ist günstig. Im Herbst will der Bundestag über die Novellierung des Bundesdatenschutzgesetzes beraten. Bislang ist nur vorgesehen, etwas mehr Transparenz in der Szene der Auskunftsteile und des Scoring zu schaffen.

Die grüne Fraktionschefin Künast rechnet nicht damit, dass die jüngsten Fälle zu grundlegenden Änderungen führen: „Das Bundesdatenschutzgesetz hinkt der technologischen Entwicklung Jahrzehnte hinterher, aber die Bundesregierung verweigert sich leider weiter einer grundlegenden Reform.“ Der Datenschutz verharre im analogen Zeitalter, kritisiert auch Gerd Billen, der Chef des Verbraucherzentrale Bundesverbands.

„Bis die Politik aufwacht, muss für die Verbraucher Sparsamkeit nicht nur beim Energieverbrauch das Motto sein, sondern auch im Umgang mit personenbezogenen Daten“, sagt er.

Tiegel hat mit seinem Vorstoß womöglich schon mehr für das Problembewusstsein der Deutschen bewirkt, als ihm selbst klar ist. Er habe für sich nur die Wahl gesehen, weiterzumachen und „schlecht zu schlafen oder reinen Tisch zu machen“, sagt er. CCA72 ist zurzeit arbeitslos und rechnet nicht damit, in der Branche noch einmal einen Job zu bekommen. Dabei könnte er sich das durchaus vorstellen. „Eigentlich liebe ich meinen Beruf“, sagt er – mit seiner tiefen Telefonstimme.

MICHAEL FRÖHLINGSDORF,
GUIDO KLEINHUBBERT, MARCEL ROSENBACH