

---

**Datum:** 02.02.2016  
**Gericht:** Landesarbeitsgericht Hamm  
**Spruchkörper:** 7. Kammer  
**Entscheidungsart:** Beschluss  
**Aktenzeichen:** 7 TaBV 83/15  
**ECLI:** ECLI:DE:LAGHAM:2016:0202.7TABV83.15.00

---

**Vorinstanz:** Arbeitsgericht Detmold, 3 BV 18/15  
**Schlagworte:** Anfechtung, Einigungsstellenspruch, Telefonie-Modell, abschließende Regelung, Auftragsdatenverarbeitung  
**Normen:** § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG, § 76 Abs. 5 BetrVG, § 11 BDSG

---

**Tenor:**

1. Die Beschwerde des Betriebsrates gegen den Beschluss des Arbeitsgerichts Detmold vom 07.10.2015 – 3 BV 18/15 – wird zurückgewiesen.
  
2. Die Rechtsbeschwerde wird zugelassen.

---

**Gründe** 1

**A.** 2

Die Beteiligten streiten über die Wirksamkeit eines Einigungsstellenspruches. 3

Antragsteller ist der bei den Beteiligten zu 2) bis 4) gewählte Betriebsrat (im Folgenden: Betriebsrat). Die Beteiligten zu 2) bis 4) (im Folgenden: Arbeitgeber) unterhalten in E einen gemeinsamen Betrieb in der Versicherungsbranche im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung. Dienstleistungen in diesem Bereich werden sowohl durch Telefon, Telefax sowie über elektronische Medien erbracht. 4

Unter dem 01.04.2011 schlossen die Betriebspartner eine Betriebsvereinbarung zur „Anwendung der Telekommunikationsanlage Aastra MX One“ (im Folgenden: BV TK-Anlage). 5

Geltungsbereich und Regelungsgegenstand sind in dieser Betriebsvereinbarung wie folgt beschrieben:	6
„2. Geltungsbereich und Regelungsgegenstand	7
2.1 Die Betriebsvereinbarung gilt für alle Mitarbeiter der G Lebensversicherung AG, der Q-G Krankenversicherung AG und der W Holding GmbH im Sinne von § 5 BetrVG.	8
2.2 Regelungsgegenstand dieser Betriebsvereinbarung ist die Anwendung der Telekommunikationsanlage Aastra MX One. Geregelt wird weiterhin die Nutzung und Verarbeitung mitarbeiterbezogener und mitarbeiterbeziehbarer Daten, die im Betrieb der Telekommunikationsanlage anfallen.“	9
Zur Datenverwendung und –auswertung enthält die Betriebsvereinbarung u.a. folgende Bestimmungen:	10
„5. Mitarbeiterbezogene Daten/Leistungs- und Verhaltenskontrolle	11
5.1 ...	12
5.2 Sofern eine Zustimmung durch den zuständigen Betriebsrat nicht vorliegt, werden mit Ausnahme der Regelungen zu Ziffer 8.3 keine Daten, welche an angeschlossene Geräte oder Programme (auch an externe) übergeben werden, zur Verhaltens- und Leistungskontrolle einzelner Mitarbeiter genutzt.	13
7. Datenauswertungen	14
...	15
7.6 Datenauswertungen, die im Rahmen dieser Betriebsvereinbarung nicht geregelt sind, dürfen nicht durchgeführt werden, mit Ausnahme von Datenauswertungen aufgrund von Betriebsvereinbarungen, die mit dem Betriebsrat unter Sicherheitsaspekten geschlossen wurden bzw. werden.“	16
Wegen der BV TK-Anlage wird auf Bl. 111 ff. d.A. im Übrigen Bezug genommen.	17
Ebenfalls unter dem 01.04.2011 schlossen die Betriebspartner eine weitere Betriebsvereinbarung „über die Nutzung des Callcenter Manager“ (im Folgenden: BV CCM). In den allgemeinen Bestimmungen ist dort u.a. folgendes festgelegt:	18
„§ 1 Zielsetzung und Grundsätze	19
(1) ...	20
(2) Diese Betriebsvereinbarung gilt als Ergänzung zur geltenden Betriebsvereinbarung über die Einführung und Nutzung der TKA „Aastra MX One“ (TKA-BV). Der in der TKA-BV vereinbarte Regelungsgehalt bleibt durch diese Betriebsvereinbarung zur Nutzung des CCM unberührt, sofern nicht ausdrücklich ändernde Bestimmungen getroffen sind.	21
...	22
§ 2 Gegenstand und Geltungsbereich	23
	24

(1)	Gegenstand dieser Betriebsvereinbarung ist die Regelung der Nutzung des CCM-Systems (Beschreibung <b>Anlage 1</b> ) mit der Telekommunikationsanlage „Aastra MX One“.	
	Zu Auswertungen der gewonnenen Daten verhält sich die BV CCM wie folgt:	25
	„§ 4 CCM/Auswertungen	26
(1)	...	27
	...	28
(4)	Echtzeitanzeigen des CCM werden nicht genutzt.“	29
	Im Übrigen wird auf den weiteren Inhalt der BV CCM Bezug genommen, Bl. 126 ff. d.A..	30
	Sowohl die BV TK-Anlage als auch die BV CCM bestehen ungekündigt fort. Wohl im Jahre 2013 beabsichtigte der Arbeitgeber, ein neues Telefoniemodell einzuführen. Da eine Einigung der Betriebspartner über den Inhalt einer abzuschließenden Betriebsvereinbarung nicht zustande kam, riefen sie die Einigungsstelle an. Die Einigungsstelle tagte insgesamt in der Zeit vom 18.03.2014 bis zum 17.04.2015 sechs Mal; sie wurde schließlich durch einen Spruch der Einigungsstelle vom 17.04.2015 „zur Einführung des Systems „Genesys“ am Standort E“ abgeschlossen. Der Einigungsstellenspruch wurde dem Betriebsrat am 22.04.2015 zugestellt.	31
	Dieser Spruch der Einigungsstelle vom 17.04.2015 (im Folgenden: Spruch) beinhaltet u.a. folgende Regelungen:	32
	<b>„§ 1 Gegenstand der Vereinbarung</b>	33
	1.1	34
	Diese Betriebsvereinbarung regelt Einführung und Nutzung der Kontakt-Center-Lösung (künftig: CCL) einschließlich der hierzu verwendeten Komponenten nach näherer Beschreibung in dieser Betriebsvereinbarung.	35
	<b>§ 2 Begriffsbestimmungen</b>	36
	...	37
	2.3	38
	CCL ist eine Systemumgebung zur Abwicklung aller Prozesse im Kundenkontakt. Hierzu zählen neben Telefon, Fax, E.Mail, SMS, Chat, Internet oder Social media.	39
	Gegenstand dieser Betriebsvereinbarung ist jedoch lediglich die Abwicklung über Telefon.	40
	<b>§ 3 Zwecke der Einführung und Nutzung</b>	41
	Mit der Einführung und Nutzung der CCL werden ausschließlich folgende Zwecke verfolgt:	42
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherstellung der Kundenzufriedenheit durch bessere telefonische Erreichbarkeit</li> </ul>	43

• Steuerung einer möglichst gleichmäßigen Verteilung von Arbeit auf die Mitarbeiter	45
...	46
Die Nutzung zu weitergehenden Zwecken bedarf einer gesonderten Zustimmung des Betriebsrates.	47
<b>§ 4 Beschreibung des Systems</b>	48
4.1. Das System wird gefahren auf Hardware (...), die sich derzeit bei der I in D befindet.	49
...	50
4.5.	51
Logfiles werden ausschließlich zur technischen Problem- und Fehlerbehebung genutzt.	52
Logfiles werden regelmäßig spätestens nach 14 Tagen gelöscht.	53
Soweit ausnahmsweise eine darüber hinausgehende Nutzung zu Zwecken der technischen Problem- oder Fehlerbehebung erforderlich ist, erfolgt die Löschung mit Schließen des Support-Tickets (Problemlösungs-Ticket).“	54
Im Weiteren beschreibt der Spruch unter § 5 die Zugriffsberechtigung sowie unter § 6 die Erfassung, Speicherung und Verarbeitung mitarbeiterbezogener und -beziehbarer Daten. In § 6, 6.2 ist eine Nutzung oder Auswertung der Daten zu Zwecken der individuellen Verhaltens- und individuellen Leistungsbemessung, -kontrolle, -beurteilung gleich welcher Art ausgeschlossen. Ausgenommen hierbei sind nur die Fälle eines dringenden Verdachts des Vorliegens einer strafbaren Handlung.	55
Der Spruch beschreibt darüber hinaus in § 7 die Einführung eines sogenannten Monitorings. Bei dem Monitoring handelt es sich um eine Echtzeitanzeige, bei der ein Führungsverantwortlicher einen Überblick über die aktuelle Telefonsituation gewinnen und steuernd eingreifen kann. Die Echtzeitanzeige ist nicht bezogen auf einzelne in der jeweiligen Arbeitsgruppe befindlichen Mitarbeiter, sondern zeigt nur die Organisationseinheit insgesamt an. Aufgrund einer der beim Arbeitgeber eingeführten Arbeitszeitregelung gibt es sogenannte Randzeiten, innerhalb derer nur wenige Beschäftigte einer Arbeitsgruppe anwesend sind; ggf. nur eine Person.	56
In „§ 7 Monitoring“ heißt es darüber hinaus wörtlich:	57
„7.2	58
...	59
Die Anzeigen dienen lediglich der Zweckbestimmung, dem jeweiligen Führungsverantwortlichen – bzw. in dessen Abwesenheit seinem Abwesenheitsvertreter – einen Überblick über die aktuelle Telefonsituation zu geben. Sie werden nur angezeigt und dürfen weder in diesem noch in anderen Systemen gespeichert werden.	60
...	61
7.3	62

Mitarbeiterbezogene Auswertungen und Anzeigen durch das Monitoring unterbleiben.“	63
Schließlich verhält sich der Spruch über das Berichtswesen sowie über die Zuordnung sogenannter „Skills“, worunter die Hinterlegung einer bestimmten Qualifikation im System verstanden wird, die eine automatisierte Zuordnung bestimmter Anfragen per Telefon an den jeweils qualifizierten Beschäftigten erlauben.	64
Schließlich beschreibt der Spruch zur datenverarbeitenden Stelle:	65
<b>„§12 Datenverarbeitende Stelle</b>	66
12.1.	67
Die Erhebung, Speicherung und Verarbeitung mitarbeiterbezogener oder-beziehbarer erfolgt ausschließlich durch Mitarbeiter der G, Q oder FRH oder im Rahmen einer Auftragsdatenverarbeitung durch die I-D.	68
12.2.	69
Soweit die Verarbeitung von mitarbeiterbezogenen oder –beziehbaren Daten im Rahmen einer Auftragsdatenverarbeitung durch die I-D erfolgt, kann dies nur erfolgen, soweit die Anforderungen des § 11 BDSG erfüllt sind.	70
Es ist insbesondere vertraglich mit dieser sicherzustellen, dass die Verarbeitung nur im Rahmen der Zweckbestimmungen dieser Betriebsvereinbarung erfolgt.“	71
Im Übrigen wird wegen der weiteren Einzelheiten des Spruchs auf die Kopie Bl. 30 – 110 d.A. (Begründung des Spruchs Bl. 45-53 d.A.) Bezug genommen.	72
In den Verhandlungen vor der Einigungsstelle hat der Betriebsrat stets die Einführung eines Monitoring abgelehnt und – u.a. unter dem 28.07.2014 – eine Stellungnahme zu einem vom Arbeitgeber vorgelegten Vertrag über die Durchführung einer Auftragsdatenverarbeitung aus dem Jahre 2012 abgegeben. Insoweit wird auf die Stellungnahme vom 28.07.2014 (Bl. 150 ff. d.A.) Bezug genommen.	73
Mit Antrag vom 04.05.2015, am selben Tage vorab per Telefax beim Arbeitsgericht Detmold eingegangen, hat der Betriebsrat den Spruch vom 17.04.2015 angefochten.	74
Er hat vorgetragen:	75
Die Einigungsstelle habe im Spruch den ihr zustehenden Ermessensspielraum überschritten, indem sie Regelungen getroffen habe, die bereits abschließend in den Betriebsvereinbarungen TK-Anlage bzw. CCM enthalten seien. Insbesondere das nunmehr in § 7 des Spruchs eingeführte Monitoring sei mit dem Ausschluss jeglicher weiterer Datengewinnung in der BV TK-Anlage sowie der BV CCM nicht vereinbar. Solange diese Betriebsvereinbarungen ungekündigt fortbeständen, hätte eine erweiternde Regelung zur Datengewinnung und –auswertung nicht erfolgen dürfen. Selbst wenn man das Monitoring zwangsweise durch Spruch einer Einigungsstelle hätte einführen können, so verletzt es jedenfalls in der geschehenen Art und Weise das Persönlichkeitsrecht der Beschäftigten, da eine Echtzeitüberwachung einen erheblichen Druck auf die Arbeitnehmer erzeuge, der eine besondere psychische Belastung darstelle.	76

Weiterhin hätte die Einigungsstelle die Auftragsdatenverarbeitung selbst regeln müssen und nicht lediglich auf die Einhaltung der Vorgaben des § 11 BDSG verweisen dürfen. Es fehle darüber hinaus an einer umfassenden Beschreibung der technischen Komponenten und an der Mitteilung, welche Logfiles durch das System hergestellt werden könnten. Schließlich seien Zugriffsberechtigungen bezogen auf Administrationsmodule nicht geregelt. Soweit im Spruch den Mitarbeitern einzelner „Skills“ zugeordnet sind, handele es sich hierbei um Beurteilungsgrundsätze im betriebsverfassungsrechtlichen Sinne, die ihrerseits der Mitbestimmung des Betriebsrates unterliegen würden.

Der Betriebsrat hat beantragt, 78

festzustellen, dass der Spruch der Einigungsstelle vom 17.04.2015 zur Einführung des Systems „Genesys“ am Standort E rechtsunwirksam ist. 79

Der Arbeitgeber hat beantragt, 80

die Anträge abzuweisen. 81

Er hat gemeint, die Auslegung der Betriebsvereinbarungen zur Telekommunikationsanlage wie auch zur Nutzung des CCM ergebe, dass dort eine abschließende Regelung nicht vorgenommen sei mit der Folge, dass eine neue Schnittstellenlösung unter Wahrung des Mitbestimmungsrechts des Betriebsrates hätte eingeführt werden können. Dieses Mitbestimmungsrecht sei schließlich beachtet worden und in den Spruch der Einigungsstelle vom 17.04.2015 gemündet. Die Betriebsvereinbarung in Form des Spruches beinhalte eine umfassende und abschließende Regelung zur Einführung des neuen Telefonie-Modells; Einzelheiten zur Auftragsdatenverarbeitung seien nicht zu regeln gewesen, da es insoweit gesetzliche Vorgaben gebe, die der Arbeitgeber schlichtweg erfüllen müsse. Bei der Zuordnung von „Skills“ handele es sich weder um Beurteilungsgrundsätze im betriebsverfassungsrechtlichen Sinne, noch hätte es einer weitergehenden Beschreibung technischer Komponenten oder erzeugbarer Logfiles bedurft. 82

Durch Beschluss vom 07.10.2015, der Vertreterin des Betriebsrates unter dem 08.10.2015 zugestellt, hat das Arbeitsgericht Detmold den Antrag des Betriebsrates abgewiesen und zur Begründung im Wesentlichen ausgeführt, dass die Auslegung der vorhandenen Betriebsvereinbarungen aus dem Jahre 2011 ergebe, dass diese nicht einer Einführung eines neuen Telefonie-Modells entgegenstünden; dass das im Spruch der Einigungsstelle geregelte Monitoring verhältnismäßig sei, soweit es das Arbeitsverhalten von Arbeitnehmern in Randzeiten überhaupt überwachen könne und darüber hinaus der Spruch der Einigungsstelle vom 17.04.2015 eine abschließende Regelung der Materie „Einführung des Systems Genesys“ treffe. 83

Wegen der Einzelheiten des angegriffenen Beschlusses wird auf Bl. 283 ff. d.A. Bezug genommen. 84

Hiergegen wendet sich der Betriebsrat mit der vorliegenden, vorab beim Landesarbeitsgericht unter dem 02.11.2015 per Telefax eingegangenen Beschwerde vom 30.10.2015, die er mit Schriftsatz vom 05.11.2015, am gleichen Tage per Telefax beim Landesarbeitsgericht eingegangen, begründet hat. 85

Er trägt vor: 86

87

Die durch das Arbeitsgericht vorgenommene Auslegung der Betriebsvereinbarungen zur TK-Anlage und CCM sei fehlerhaft. Bereits der Wortlaut der Betriebsvereinbarung TK-Anlage unter 2.2 erst recht unter 7.6 sei insoweit eindeutig, dass Datenauswertungen nicht durchgeführt werden dürfen, soweit sie im Rahmen dieser Betriebsvereinbarung nicht geregelt seien. Der Umstand, dass die TK-Anlage Schnittstellen zu anderen EDV-Systemen vorsehe, stehe dem nicht entgegen, da eine Unterscheidung zwischen solchen Datenauswertungen, die in der TK-Anlage selbst erfolgen und solchen Datenauswertungen, die in einem anderen System nach Überführung der Daten über eine Schnittstelle erfolgen, nicht überzeuge. Es handele sich stets um eine identische Datenrohmasse aus der TK-Anlage. Soweit schließlich in Ergänzung der BV TK-Anlage die BV CCM abgeschlossen sei, handele es sich hierbei um eine freiwillige Betriebsvereinbarung, die der Betriebsrat nur abgeschlossen habe, da die Nutzung von Echtzeitanzeigen ausgeschlossen sei (§ 4 Abs. 4 BV CCM).

Dementsprechend sei eine zwangsweise Einführung eines Monitorings durch Spruch der Einigungsstelle nicht möglich gewesen. 88

Der Betriebsrat verbleibe dabei, dass die Überwachung von Beschäftigten durch das Monitoring eine Verletzung des Persönlichkeitsrechts darstelle, die nach anerkannten arbeitswissenschaftlichen Grundsätzen über die Ausübung psychischen Drucks zu einer Gesundheitsgefährdung führe. Sicherlich werde dieses Druckgefühl verstärkt in Randzeiten auftreten, in dem Rückschlüsse auf einzelne Personen möglich seien. In den gewöhnlichen Betriebszeiten würde ein solches Druckgefühl nicht vollständig ausgeblendet werden können. Gegebenenfalls mag ein medizinisches Sachverständigengutachten eingeholt werden. 89

Die Auftragsdatenverarbeitung durch die I-D, wie sie im Spruch enthalten ist, hätte einer umfassenden Regelung in der Betriebsvereinbarung zur Einführung des Systems „Genesys“ selbst bedurft. Die Vorgaben des § 11 BDSG hätten nicht offen bleiben können. Insbesondere aufgrund des Umstandes, dass im Rahmen der Einigungsstellenverhandlungen massive Bedenken des Betriebsrats im Schriftsatz vom 28.07.2014 gegen einen vorgelegten Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung aus dem Jahre 2012 vorgebracht worden seien, wäre die Einigungsstelle zu einer eigenen, vollständigen Regelung der Auftragsdatenverarbeitung, insbesondere mit entsprechenden Kontrollrechten des Betriebsrates, verpflichtet gewesen. 90

Auch verbleibe der Betriebsrat dabei, dass die Beschreibung technischer Komponenten wie auch der erzeugbaren Logfiles nicht ausreichend sei. Hierzu hat der Betriebsrat im Termin zur mündlichen Anhörung vor der Beschwerdekammer vom 02.02.2016 ergänzend dargelegt, dass er davon ausgehe, die Beschreibung sogenannter Musterlogfiles sei ausreichend gewesen. Dann hätte der Betriebsrat mit Hilfe einer Suchfunktion im System die Möglichkeit, z.B. unerlaubt erteilte Zugriffsberechtigungen festzustellen. 91

Der Betriebsrat beantragt, 92

unter Abänderung des Beschlusses des Arbeitsgerichts Detmold vom 07.10.2015, 3 BV 18/15, festzustellen, dass der Spruch der Einigungsstelle vom 17.04.2015 zur Einführung des Systems „Genesys“ am Standort E rechtsunwirksam ist. 93

Der Arbeitgeber beantragt, 94

die Beschwerde zurückzuweisen. 95

96

Er verteidigt die angegriffene Entscheidung unter Wiederholung und Vertiefung seines erstinstanzlichen Vorbringens als zutreffend. Im Termin zur Anhörung der Beteiligten vor der Beschwerdekammer am 02.02.2016 hat er ergänzend zur Frage sogenannter Logfiles ausgeführt, dass diese im System selbst automatisch überschrieben würden und nur im Falle des Auftretens eines Fehlers überhaupt benutzt würden. Schließlich müsse auch bedacht werden, dass nicht jeder Fall theoretischen Missbrauchs, gar unter Aufwendung krimineller Energie, geregelt werden könne.

Wegen der weiteren Einzelheiten im Vorbringen der Beteiligten wird ergänzend auf die zur Akte gereichten Schriftsätze nebst Anlagen sowie die Terminprotokolle Bezug genommen. 97

**B.** 98

I. Die Beschwerde des Betriebsrates ist zulässig, insbesondere statthaft gemäß § 87 Abs. 1 ArbGG und form- und fristgerecht eingelegt und begründet worden gemäß § 87 Abs. 2 i.V.m. §§ 66 Abs. 1, 64 Abs. 6 ArbGG, 520 ZPO. 99

II. Die Beschwerde des Betriebsrates ist nicht begründet, da das Arbeitsgericht zutreffend die Rechtsunwirksamkeit des Spruches der Einigungsstelle vom 17.04.2015 verneint hat. 100

1. Der Antrag des Betriebsrates ist zulässig. 101

a) Der Betriebsrat verfolgt sein Begehren zu Recht im arbeitsgerichtlichen Beschlussverfahren, da sämtliche Fragen betreffend die Überprüfung eines Spruches der Einigungsstelle eine Angelegenheit aus dem Betriebsverfassungsgesetz gemäß § 2 a Abs. 1 Nr. 1 ArbGG darstellen; insbesondere die Bestimmung des § 76 Abs. 5 Satz 4 BetrVG zur Anfechtung eines Spruches der Einigungsstelle macht deutlich, dass es sich um eine betriebsverfassungsrechtliche Streitigkeit handelt. 102

b) Der vom Betriebsrat formulierte Antrag ist zulässig; insbesondere ist das auch im Beschlussverfahren erforderliche Feststellungsinteresse (vgl. BAG, Beschluss vom 20.01.2015, 1 ABR 1/14, Rdnr. 18) im Sinne des § 256 Abs. 1 ZPO gegeben. Da im Rahmen der Überprüfung der Rechtswirksamkeit eines Einigungsstellenspruches durch die gerichtliche Entscheidung eine feststellende Wirkung eintritt, hat der Betriebsrat den zutreffenden Antrag gerichtet auf Feststellung der Unwirksamkeit des Spruches zur Entscheidung gestellt (BAG, Beschlüsse vom 11.01.2011, 1 ABR 104/09 zu B. I.2 der Gründe, Beschluss vom 09.07.2013, 1 ABR 19/12 Rdnr. 11 und Beschluss vom 10.01.2014, 1 ABR 49/12 Rdnr. 10). 103

2. Der Antrag des Betriebsrates ist nicht begründet. Der Spruch der Einigungsstelle zur Einführung des Systems „Genesys“ am Standort Detmold vom 17.04.2015 ist nicht rechtsunwirksam, da die Einigungsstelle weder das ihr gemäß § 76 Abs. 5 Satz 3 BetrVG eingeräumte Ermessen überschreitet noch gegen geltendes Recht verstößt. 104

a) Vorauszuschicken ist, dass der Betriebsrat mit dem vorliegenden Feststellungsantrag die Frist zur Anfechtung des Einigungsstellenspruches gemäß § 76 Abs. 5 Satz 4 BetrVG von zwei Wochen gewahrt hat, da der Beschluss dem Betriebsrat am 22.04.2015 zugestellt und das vorliegende Verfahren durch Eingang der Antragschrift beim Arbeitsgericht am 04.05.2015 eingeleitet worden ist. 105

b) Der Spruch der Einigungsstelle ist auch nicht deshalb rechtsunwirksam, weil sie ihre materiell-rechtliche Zuständigkeit überschritten hätte. Sie ist gemäß § 87 Abs. 2 BetrVG 106

befugt, in den mitbestimmungspflichtigen sozialen Angelegenheiten des § 87 Abs. 1 BetrVG eine Regelung zu treffen. Die Kompetenz der Einigungsstelle reicht dabei soweit wie das Mitbestimmungsrecht des Betriebsrates (BAG, Beschluss vom 08.06.2004, 1 ABR 04/03 Rdnr. 18). Insoweit ist zwischen den Beteiligten nicht im Streit, dass das System „Genesys“ eine technische Einrichtung darstellt, die im Sinne der Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts zumindest geeignet ist (vgl. grundlegend BAG, Beschluss vom 10.12.2013, 1 ABR 43/12), das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer im Sinne des § 87 Abs. 1 Nr. 6 zu überwachen.

c) Die Einigungsstelle hat ihr Ermessen im Sinne des § 76 nicht deshalb überschritten, weil sie aufgrund ungekündigt fortbestehender Betriebsvereinbarungen zur Telekommunikationsanlage Aastra MX One und zum Contactcenter Manager (CCM) vom 01.04.2011 gehindert gewesen wäre, überhaupt eine Regelung zu einem weiteren System, welches sich mit Telefonie befasst, zu treffen und ein Echtzeitmonitoring im Rahmen der CCL-Lösung einzuführen. 107

aa) Allerdings geht die Beschwerdekammer mit dem Betriebsrat davon aus, dass die Einigungsstelle keine Regelungsbefugnis gehabt hätte, wenn von einem Mitbestimmungsrecht – hier § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG – bereits durch Abschluss einer Betriebsvereinbarung abschließend Gebrauch gemacht worden ist. In einer solchen Konstellation geht die instanzgerichtliche Rechtsprechung davon aus, dass selbst im Verfahren gerichtet auf Einrichtung einer Einigungsstelle nach § 100 ArbGG eine offensichtliche Unzuständigkeit vorliegt, da sich ein solcher Sachverhalt erkennbar nicht unter ein – nicht ausgeübtes – Mitbestimmungsrecht subsumieren ließe (vgl. nur LAG Hamm, Beschluss vom 26.05.2008, 10 TaBV 51/08 juris m. zahlreichen N.). 108

bb) Eine abschließende Regelung zur Einführung von Telefon- und Telekommunikationssystemen enthalten weder die Betriebsvereinbarungen zur TK-Anlage noch zu CCM. 109

(1) Die Beschwerdekammer folgt nicht der Auffassung des Betriebsrates, wonach der Wortlaut insbesondere der Ziffer 7.6 der BVTK-Anlage eindeutig sei, indem weitergehende Datenauswertungen ausdrücklich untersagt seien. Denn die Ziffer 7.6 der BV TK-Anlage kann nicht isoliert betrachtet werden, sondern muss in dem systematischen Zusammenhang der gesamten Betriebsvereinbarung TK-Anlage gestellt werden. Dies eröffnet die Auslegung der Betriebsvereinbarung, die nach ständiger und zutreffender Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts wegen ihres normativen Charakters wie bei Tarifverträgen oder Gesetzen zu erfolgen hat. Auszugehen ist danach vom Wortlaut der Bestimmung; im Zweifel gebührt derjenigen Auslegung der Vorzug, die zu einem sachgerechten und praktisch brauchbaren, gesetzeskonformen Verständnis der Regelungen führt (vgl. BAG, Urteil vom 18.10.2011, 1 AZR 376/10 und Urteil vom 27.07.2010, 1 AZR 67/09). Die Regelungen einer Betriebsvereinbarung können nicht aus dem Gesamtzusammenhang des Regelungswerks herausgerissen werden, da sie nur einen Sinn ergeben, wenn der Regelungsbereich der Betriebsvereinbarung als solcher herangezogen wird. Auszugehen ist hierbei zunächst von der Überschrift der Betriebsvereinbarung, die ausdrücklich als „Anwendung der Telekommunikationsanlage Aastra MX One“ beschrieben ist. Ziffer 2.2 unter der Überschrift „Geltungsbereich und Regelungsgegenstand“ beschreibt in Wiederholung der Überschrift den Regelungsgegenstand und bezieht die Nutzung und Verarbeitung mitarbeiterbezogener und mitarbeiterbeziehbarer Daten sodann auf den Betrieb der Telekommunikationsanlage. In diesem Sinne handelt es sich bei der Einführung des Systems „Genesys“ allerdings nicht um den Betrieb der Telefonanlage Aastra MX One, sondern um eine nachgeschaltete 110

Schnittstellenlösung. Sowohl – dies ist zwischen den Beteiligten nicht im Streit – der Betrieb der Telefonanlage als solcher wie auch der Betrieb des Systems „Genesys“ dient zwar – oberbegrifflich gesehen – dem telefonischen Service gegenüber den Kunden; allerdings werden in der TK-Anlage und im System „Genesys“ unterschiedliche Daten zu unterschiedlichen Zwecken erzeugt und verarbeitet. Dementsprechend hat die Beschwerdekammer davon auszugehen, dass der Regelungsgegenstand der BV TK-Anlage vom 01.04.2011 sich nicht - quasi prophylaktisch – auf alle zukünftig denkbaren Schnittstellenlösungen beziehen kann. Bei dieser Auslegung war auch zu bedenken, dass die Frage, welche Betriebsmittel der Arbeitgeber einsetzt, grundsätzlich der Mitbestimmung des Betriebsrates entzogen ist, da es sich hierbei um originäre wirtschaftliche Entscheidungen handelt. Dies zeigt die Systematik der betrieblichen Mitbestimmung, die sich in § 87 Abs. 1 BetrVG (insbesondere) auf soziale Angelegenheiten bezieht, wohingegen Fragen wirtschaftlicher Angelegenheiten als solche der Mitbestimmung entzogen sind, wie die §§ 111 ff. BetrVG zeigen. Das Betriebsverfassungsgesetz nimmt dabei die verfassungsrechtlichen Wertentscheidungen auf, wonach das Letztentscheidungsrecht unternehmerischer Entscheidungen beim Arbeitgeber bzw. Unternehmer verbleiben muss (grundlegend BVerfG, Urteil vom 01.03.1979, 1 BvR 532/77 und andere, Leitsatz 4 und Rdnr. 147). Das hat auch der Betriebsrat erkannt, als er im Schriftsatz vom 28.08.2015, dort Bl. 6 (Bl. 234 d.A.) ausgeführt hat, der Einführung eines moderneren und effektiveren Telefonsteuerungssystems hätte er sich nicht versperrt, „wenn hiermit nicht gleichzeitig eine äußerst belastende Echtzeitüberwachung ... hätte eingeführt werden sollen“.

(2) Aus vorstehenden Gründen stand auch die Betriebsvereinbarung „CCM“ dem Spruch der Einigungsstelle nicht entgegen, wobei dies nach Auffassung der Beschwerdekammer eindeutiger zu beurteilen ist, da es sich bei CCM um eine Schnittstellenlösung handelt, die – wie CCL – auf die vorhandene Telefonanlage „aufsetzt“ und daher schon vom Regelungsgegenstand her sich ausschließlich mit Fragen der Nutzung des CCM befassen kann. Deutlich geworden ist dies auch im Wortlaut des § 4 (4) BV CCM, wo es ausdrücklich heißt, dass Echtzeitanzeigen „des CCM“ nicht benutzt werden. 111

cc) Die Einigungsstelle – hat isoliert betrachtet – auch nicht durch Einführung des Monitoring im System „Genesys“ in § 7 des Spruches ihr Ermessen nach § 76 Abs. 5 Satz 4 BetrVG überschritten, weshalb die Beschwerdekammer offen lassen konnte, ob gegebenenfalls eine Teilunwirksamkeit einer einzelnen Regelung einer Betriebsvereinbarung gemäß § 139 BGB zur Unwirksamkeit der gesamten Betriebsvereinbarung führt (vgl. BAG, Urteil vom 23.04.2009, 6 AZR 263/08 Rdnr. 15 m.w.N.). 112

(1) Dass die BV TK-Anlage keine - generelle - abschließende Regelung darstellt, wurde bereits oben ausgeführt. Im Hinblick auf die Frage des Monitoring ergibt sich darüber hinaus, dass die TK-Anlage Aastra MX One ausweislich der Beschreibung der Betriebspartner in der BV TK-Anlage (dort unter 4.3 i.V.m. Anlage 4) über eine sogenannte CTI Schnittstelle verfügt. CTI steht für „Computer Telefonie Integration“ und beschreibt jede Technologie, die die Integration und Koordination von Interaktionen über Telefon und Computer ermöglicht (wiedergegeben nach „Wikipedia“). Damit ergibt sich aber aus der BV TK-Anlage selbst, dass sie unter 7.6 keine Datenauswertungen untersagen kann, die zum Zeitpunkt des Abschlusses der Betriebsvereinbarung überhaupt noch nicht bekannt gewesen sind, weil sie sich nicht auf eine – zukünftig eventuell anzuschaffende – weitere Softwarelösung beziehen kann, die letztendlich an die sogenannte CTI-Schnittstelle angedockt wird. Jedes andere Verständnis von Ziffer 7.6 der BVTK-Anlage würde dazu führen, dass diese dem Arbeitgeber die Einführung eines neuen Telefonie-Modells quasi untersagen würde. Ein solches Verständnis würde den verfassungsrechtlichen Wertentscheidungen – siehe oben – indessen 113

zuwiderlaufen.

(2) Wegen des nicht abschließenden Charakters der Regelungen der BV CCM wird auf die obigen Ausführungen verwiesen. 114

d) Die Regelung in § 7 des Spruches der Einigungsstelle zum Monitoring ist auch nicht deshalb rechtsunwirksam, weil sie gegen die Verpflichtung der Betriebsparteien aus § 75 Abs. 2 Satz 1 BetrVG verstoßen würden, u.a. die grundrechtlich geschützten Freiheitsrechte, darunter das allgemeine Persönlichkeitsrecht aus Art. 2 Abs. 1 i.V.m. Art. 1 Abs. 1 GG zu schützen, verstoßen würde. 115

aa) Die Beschwerdekammer folgt der zutreffenden und gefestigten Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts, wonach die grundrechtlichen Bestimmungen insbesondere wegen der zwingenden normativen Wirkungen von Betriebsvereinbarungen unbedingt von Betriebsrat und Arbeitgeber zu beachten sind (BAG, Beschluss vom 29.06.2004, 1 ABR 21/03 Rdnr. 14 m. zahlreichen N.). Grundsätzlich ist dabei davon auszugehen, dass eine technisierte Überwachung von Arbeitnehmern in deren allgemeines Persönlichkeitsrecht eingreifen kann; allerdings gehören zu solchen Vorschriften, die Einschränkungen des Persönlichkeitsrechts rechtfertigen können, auch die von den Betriebsparteien im Rahmen ihrer Regelungskompetenz abgeschlossenen Betriebsvereinbarungen (vgl. BAG, Urteil vom 21.08.1990, 1 AZR 567/89 und vom 19.01.1999, 1 AZR 499/98). Die Betriebspartner haben dabei zu beachten, dass ein solcher Eingriff sich als verhältnismäßig erweist. Hierbei sind die Gesamtumstände maßgeblich, insbesondere die Intensität des Eingriffs (BAG vom 29.06.2004, aaO.). Dabei verhalten sich die Eingriffe in das Persönlichkeitsrecht und die Art der Überwachung wie zwei kommunizierende Röhren: Je weniger einschneidend die Überwachungsmaßnahme sich darstellt, umso geringere Anforderungen sind an deren Legitimation im Rahmen der Abwägung betroffener Rechtsgüter zu stellen. 116

bb) Unterstellt, das Monitoring im Sinne des § 7 des Spruches der Einigungsstelle stellt eine Verletzung des Persönlichkeitsrechts der betroffenen Beschäftigten dar, erweist sich ein solcher Eingriff unter diesen Voraussetzungen danach als verhältnismäßig. Ausgehend zunächst vom Zweck des Monitoring handelt es sich hierbei nicht - anders als die Konstellation in der vom Betriebsrat angeführten Entscheidung des ersten Senats des Bundesarbeitsgerichts vom 29.06.2004 aaO. - um einen strafrechtlichen Generalverdacht gegenüber allen Arbeitnehmern, sondern um eine Optimierung der Arbeitsabläufe im Telefonservice. Dabei ergibt sich aus § 7.3 des Spruches der Einigungsstelle, dass die Anzeige der Telefonsituation einzelner Beschäftigter gerade nicht erfolgt, sondern einen Überblick über die aktuelle Telefonsituation in der Organisationseinheit gegeben wird. Die Überwachung einzelner Beschäftigter oder ggf. einer identifizierbaren Gruppe von Beschäftigten erstreckt sich damit allenfalls auf die Zeiten, in denen innerhalb einer Organisationseinheit aufgrund der im Betrieb geltenden Arbeitszeitregelungen nur wenige Beschäftigte tatsächlich im Dienst sind. Damit aber steht fest, dass sich ein möglicher Überwachungsdruck nicht auf den gesamten Arbeitstag beziehen kann, was auch nach der Entscheidung des Bundesarbeitsgerichts vom 29.06.2004 - zutreffend - eine erhebliche Rolle spielt. 117

Demgegenüber ist das Interesse des Arbeitgebers zu bedenken, seine unternehmerischen Ziele - insbesondere die Erreichung von Kundenzufriedenheit - optimal zu erreichen, zu betrachten. Wenn überhaupt eine Überwachung durch das Monitoring stattfinden kann (s. oben) dann bezieht sich diese ausschließlich auf das Arbeitsverhalten, welches der Arbeitgeber von seinen Beschäftigten im Rahmen der von ihm vorgegebenen Ziele erwartet und erwarten kann. Dabei muss auch betrachtet werden, dass der Spruch der Einigungsstelle 118

in der Erkenntnis des Entstehens eines gewissen Überwachungsdruckes in praktischer Umsetzung des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes in der Regelung in § 7 noch deutliche ‚Abmilderungen‘ vereinbart hat, die sicherstellen, dass jegliche Speicherung der Anzeigen aus dem Monitoring untersagt ist ebenso wie – siehe oben – mitarbeiterbezogene Auswertungen und Anzeigen unterbleiben. Schließlich ist eine exakte Zweckbestimmung des Monitoring in der Form getroffen, dass ein Ausdruck von Anzeigen nur zur Beseitigung technischer Fehler erlaubt ist und unmittelbar nach Fehlerbehebung vernichtet wird.

cc) Nach alledem erweist sich die Regelung in § 7 des Spruches als verhältnismäßig; auf die weiteren vom Betriebsrat aufgeworfenen Bedenken zu psychischen Belastungen am Arbeitsplatz kam es im Rahmen der Beurteilung der Wirksamkeit des Spruches nicht an. Solche Bedenken sind im Rahmen des Arbeitsschutzes zu prüfen; es mögen Gefährdungsbeurteilungen i.S.d. § 5 ArbSchG durchgeführt werden, falls nicht ohnehin geschehen. Ein genereller Ausschluss des Systems „Genesys“ oder des Monitoring folgt hieraus nicht. 119

e) Der Spruch der Einigungsstelle ist auch nicht deshalb rechtsunwirksam, weil er nicht etwa alle wesentlichen Fragen der Einführung des Systems „Genesys“ selbst geregelt hätte. 120

aa) Die erkennende Beschwerdekammer geht mit der zutreffenden, gefestigten Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts davon aus, dass eine Betriebsvereinbarung und damit auch der Spruch einer Einigungsstelle im Sinne des § 87 Abs. 2 BetrVG i.V.m. § 76 BetrVG alle wesentlichen Fragen der mitbestimmungsrechtlichen Materie selbst regeln muss, ihrem Regelungsauftrag also ausreichend nachkommen muss, andernfalls ein Einigungsstellenspruch mit Rechtsfehlern behaftet ist (BAG, Beschlüsse vom 08.06.2004, aaO., und vom 11.02.2014, 1 ABR 72/12; vgl. auch BAG, Beschluss vom 11.01.2011, 1 ABR 104/09). 121

bb) Eine weitergehende Regelung zu Systemkomponenten in Form sogenannter Logfiles war nicht geboten. 122

(1) Logfiles sind Dateien, die das System selbst erzeugt und die alle oder bestimmte Aktionen von Prozessen auf einem Computersystem protokollieren (Protokolldatei oder auch Ereignisprotokolldatei; vgl. bei „Wikipedia“ Stichwort: Logdatei“). Eine Auflistung sämtlicher im System erzeugter Logfiles ist – so jedenfalls nach den Erörterungen im Termin zur Anhörung vor der Beschwerdekammer – kaum möglich, da deren Inhalt von den erzeugten Prozessen abhängt und automatisch überschrieben wird, sofern sich aus ihnen keine Fehlfunktionen des Computersystems ableiten lassen. Von letzterem geht wohl – so das Verständnis der Beschwerdekammer im Anhörungstermin – auch der Betriebsrat aus, hat er doch ausdrücklich festgehalten, dass es ihm um sogenannte „Musterlogfiles“ geht, nach denen mit Hilfe einer speziellen Funktion gesucht werden kann, um z.B. festzustellen, ob – gegebenenfalls temporär – eine Zugriffsberechtigung vereinbarungswidrig oder missbräuchlich gesetzt worden ist. 123

(2) Auch die Benennung einzelner „Musterlogfiles“ im Spruch der Einigungsstelle war indessen nicht geboten. Wie der Betriebsrat erläutert hat (siehe oben), geht es ihm hierbei um eine Missbrauchskontrolle. Nachdem jedoch die Zugriffsberechtigungen abschließend geregelt sind (vgl. § 5 des Spruchs der Einigungsstelle i.V.m. den bezeichneten Anlagen) und feststeht, dass der Betriebsrat ein jederzeitiges Einsichtsrecht in die im System hinterlegten Zugriffsberechtigungen hat (§ 15 des Spruchs der Einigungsstelle), war eine weitergehende Kontrollmöglichkeit nicht geboten. Nicht jeder erdenkliche Fall des Missbrauchs einer Bestimmung in einer Betriebsvereinbarung bedarf der ausdrücklichen Regelung, kann eine 124

solche doch keinesfalls vorallen theoretischen Verstößen bis hin zu krimineller Energie schützen. Die Beschwerdekammer geht davon aus, dass auch das „Leben“ einer Betriebsvereinbarung vom Grundsatz der vertrauensvollen Zusammenarbeit gemäß § 2 Abs. 1 BetrVG geprägt ist.

bb) Eine detaillierte Regelung zu einzelnen Punkten einer möglichen Auftragsdatenverarbeitung war ebenso nicht geboten. 125

(1) Anders als die in der bereits zitierten Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts entschiedenen Fälle, in denen der Regelungsgegenstand der mitbestimmungspflichtigen Angelegenheit als solcher zum Teil offen blieb oder der Regelungsbefugnis des Arbeitgebers überlassen wurde (z.B. BAG, Beschluss vom 08.06.2004, aaO.), betrifft die Auftragsdatenverarbeitung gemäß § 11 BDSG nicht die nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG mitbestimmungspflichtige Leistungs- und Verhaltenskontrollmöglichkeit durch Einführung des Systems „Genesys“ selbst, sondern beschreibt allein die den Arbeitgeber treffende Pflicht in § 11 BDSG insbesondere zur Vertragsgestaltung des Datenverarbeitungsauftrages. 126

(2) Soweit der Betriebsrat erörtert hat, den von dem Arbeitgeber vorgelegten Vertrag im Verlauf der Verhandlungen vor der Einigungsstelle in zahlreichen Einzelpunkten moniert zu haben und auf dieser Grundlage die Auffassung vertritt, Einzelheiten der vertraglichen Regelungen hätten in Einigungsstellenverfahren festgelegt werden müssen, folgt die Beschwerdekammer dem schon deshalb nicht, weil hinsichtlich der konkreten Vertragsgestaltung gemäß § 11 Abs. 2 BDSG ein Mitbestimmungsrecht des Betriebsrates aus § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG jedenfalls dann nicht bestehen kann, wenn der Arbeitgeber den gesetzlichen Schutzstandard des § 11 BDSG in vollem Umfang zu wahren beabsichtigt. 127

Insoweit ist in der datenschutzrechtlichen Literatur lediglich umstritten, ob durch eine Betriebsvereinbarung das Schutzniveau des § 11 BDSG unterschritten werden kann und diese sodann als Rechtsgrundlage außerhalb des § 11 BDSG für eine Auftragsdatenverarbeitung rechtlich geeignet ist (Plath, BDSG, 1. Aufl. 2013, § 11 Rdnr. 88 ff.). Darum geht es dem Betriebsrat aber ersichtlich nicht. 128

Nach einer anderen Auffassung sind die Betriebspartner im Rahmen der betriebsverfassungsrechtlichen Regelungskompetenz an die Vorgaben des BDSG gebunden (vgl. Trittin/Fischer, NZA 2009, 343 ff./345 m.w.N.); dieser Grundsatz gebietet allerdings nicht die Einführung eines Mitbestimmungsrechtes des Betriebsrates bei der Vertragsgestaltung gemäß § 11 Abs. 2 BDSG, sondern untersagt den Betriebspartnern, dem Arbeitgeber bei Vereinbarung einer Auftragsdatenverarbeitung die Unterschreitung des Schutzniveaus des § 11 BDSG zu gestatten. 129

Einer Entscheidung der Beschwerdekammer zu dieser Streitfrage bedurfte es nicht, da ausweislich des Wortlauts des § 12 des Spruchs der Einigungsstelle eine Auftragsdatenverarbeitung unterhalb des Schutzniveaus des § 11 BDSG nicht in Betracht kommt. 130

(3) Unterrichtungs-, Beratungs- und Überwachungsrechte des Betriebsrates gemäß § 90 BetrVG, § 80 Abs. 1 Satz 1 BetrVG sind – selbstverständlich – vom Inhalt des Spruchs der Einigungsstelle nicht betroffen. 131

cc) Einer Regelung zur Aufstellung der sogenannten „Skills“ und „Skilllevels“ im Spruch der Einigungsstelle bedurfte es nicht, da es sich hierbei nicht um Beurteilungsgrundsätze des § 94 Abs. 2 BetrVG handelt. Unter allgemeinen Beurteilungsgrundsätzen versteht man 132

Regelungen, die die Bewertung des Verhaltens und der Leistung eines Arbeitnehmers verobjektivieren und nach einheitlichen, für die Beurteilung jeweils erheblichen Kriterien ausrichten sollen (grundlegend BAG, Beschluss vom 23.10.1984, 1 ABR 2/83). Zwar kann die Prüfung der Eignung für bestimmte Aufgaben durch Feststellung eines individuellen Leistungsprofils Gegenstand eines Beurteilungsgrundsatzes sein (Richardi, BetrVG, 15. Aufl./Thüsing, § 94 Rdnr. 58), allerdings setzt jeglicher Beurteilungsgrundsatz voraus, dass es um eine Beurteilung des Arbeitnehmers geht. Vorliegend geht es jedoch um Anforderungsprofile für die Erledigung bestimmter Aufgaben, die allerdings von § 94 Abs. 2 BetrVG nicht erfasst werden, da eben weder Verhalten noch Leistung des Arbeitnehmers beurteilt werden (Richardi/Thüsing, aaO., § 94 Rdnr. 59 m.w.N.).

f) Andere Gesichtspunkte, nach denen der Spruch der Einigungsstelle vom 17.04.2015 gegen 133 geltendes Recht verstößt oder die den Schluss auf eine Ermessenüberschreitung der Einigungsstelle im Sinne des § 76 Abs. 5 Satz 4 BetrVG zulassen, sind nicht ersichtlich.

Nach alledem konnte die Beschwerde des Betriebsrates keinen Erfolg haben. 134

III. Wegen der grundsätzlichen Bedeutung entscheidungserheblicher Rechtsfragen war die Rechtsbeschwerde zuzulassen (§§ 92 Abs. 1 Satz 1, 72 Abs. 2 ArbGG). 135