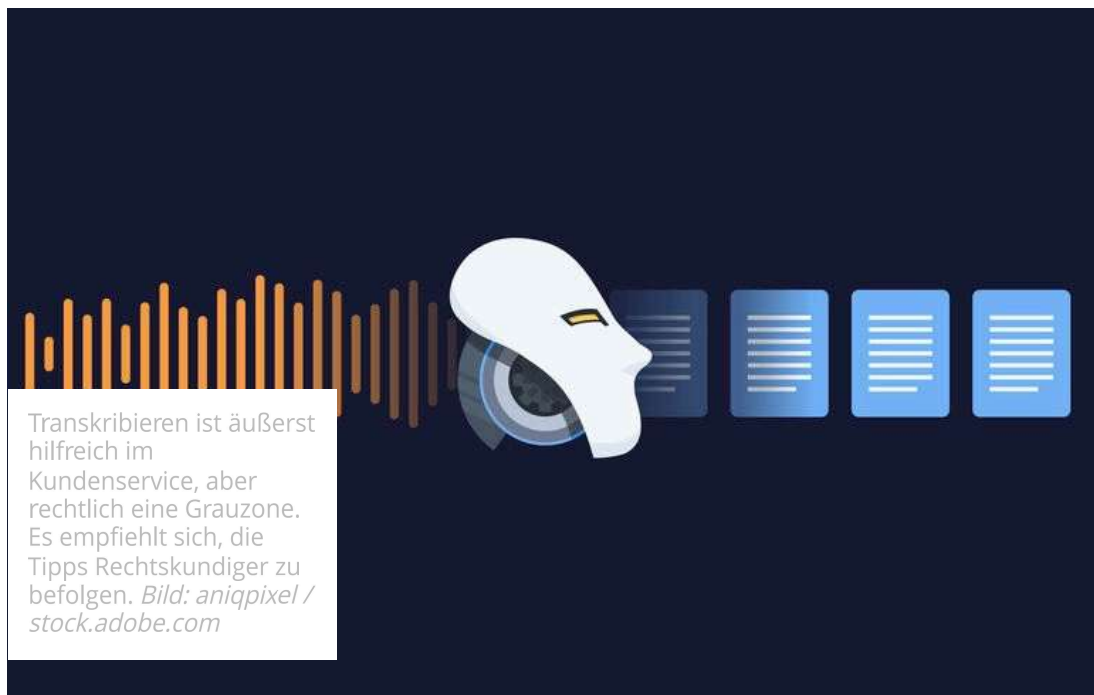


Sprach-zu-Text-Systeme helfen weiter

# Mitschnitt im Kundenservice: Wann ist Transkription erlaubt?“

🕒 17. Dezember 2025 📖 4 Minuten Lesezeit



Anzeige



Sprach-zu-Text-Systeme halten Einzug in den Kundenservice, doch ihr Einsatz ist rechtlich alles andere als trivial. Unternehmen, die Gespräche aufzeichnen und automatisiert transkribieren lassen, bewegen sich im Spannungsfeld zwischen Digitalisierung und Datenschutz.

» Michael Sudahl, Fachjournalist in Schorndorf

„Transkription ist ein wertvolles Tool zur Qualitätssicherung und Dokumentation – aber nur, wenn sie auf einer sauberen rechtlichen Grundlage erfolgt“, sagt etwa Felix Pflüger, Geschäftsführer von [Peoplefone Deutschland](#). Für den Anbieter cloudbasierter Telefonie ist es wichtig, dass Kunden nicht in eine rechtliche Grauzone geraten. Denn dabei sind die Regeln der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Telekommunikations-Digitaldienstegesetzes (TDDDG) und die Persönlichkeitsrechte der Mitarbeitenden zu berücksichtigen.

Beim Transkribieren werden personenbezogene Daten von Kunden und Mitarbeitenden verarbeitet. „Damit ist eine klare Rechtsgrundlage erforderlich,“ betont Datenschutzexperte Daniel Voigtländer. „Und im Regelfall kommt hier nur die Einwilligungserklärung in Betracht, wie sie die DSGVO vorsieht.“ Wichtig sei, dass die Einwilligung freiwillig und nachweisbar erteilt wird. Das bedeutet konkret:

- Der Gesprächspartner muss vorab über die Aufzeichnung und Transkription, den Zweck (z. B. Qualitätssicherung), die Speicherdauer und den Einsatz eines Auftragsverarbeiters (z. B. eines KI-Dienstes) informiert werden.
- Es muss eine Alternative ohne Transkription angeboten werden.
- Die Zustimmung muss aktiv erfolgen – bloßes Schweigen reicht nicht.
- Die Einwilligung muss dokumentiert werden, etwa durch Aufzeichnung des Zustimmungsteils.
- Und: Die Einwilligung muss jederzeit widerrufbar sein.

Ein oft unterschätzter Aspekt ist die Frage: Wer transkribiert? Viele KI-Dienste zur Spracherkennung und -verarbeitung sitzen außerhalb der EU, beispielsweise in den USA. Für DSGVO-konforme Prozesse ist ein europäischer Anbieter die sicherere Wahl. Unternehmen müssen mit dem KI-Dienst zudem einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) abschließen. „Nicht nur die Technik muss stimmen, sondern auch der Datenschutz – gerade bei sensiblen Kundendaten“, so Voigtländer. Er sieht in externen Dienstleistern ohne AVV ein erhebliches Risiko.

Stephan Krüger von Softwareanbieter [Jtel](#) betreut Kunden wie Verlage und Versicherungen, die erhebliches Anrufaufkommen verzeichnen. Er weist darauf hin, dass einige seiner Kunden Transkript-Software lokal hosten. Um eben nicht personenbezogenen Daten auf amerikanischen Servern speichern zu müssen.

## **Unumgänglich: Gesprächspartner muss Transkription zustimmen**

Zusätzlich zur DSGVO spielt das TDDDG eine Rolle. Gemäß Paragraph drei unterliegt jede Kommunikation – auch die Information, dass jemand an einem Gespräch beteiligt ist – dem Fernmeldegeheimnis. Auch hier kann die Einwilligung

ein entscheidender Faktor sein. Die Rechtslage ist eindeutig: Eine Verarbeitung oder Weitergabe der Gesprächsinhalte ist nur zulässig, wenn eine gesetzliche Grundlage besteht.

Krüger wiederum hat beobachtet, dass Firmen die Transkript- und KI-Anwendungen inzwischen teils über ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln. Verkürzt gesagt willigt jeder Anrufer ein, dass seine Daten aufgezeichnet, verschriftlicht und per künstlicher Intelligenz verarbeitet beziehungsweise ausgewertet werden. „Ob das rechtlich zulässig ist und vor Gericht standhält, ist zumindest fraglich“, findet Pflüger.

Auch die Rechte der Mitarbeitenden dürfen nicht übersehen werden. Denn ihre personenbezogenen Daten werden bei der Transkription verarbeitet. Eine Einwilligung im Beschäftigtenverhältnis einzuholen, ist jedoch problematisch. Sie gilt nicht als freiwillig, da ein Machtgefälle besteht.

## **Eigener KI-Server ist die Premiümlösung im Kundenservice**

„In diesem Fall kann das berechnigte Interesse nach Artikel sechs der DSGVO als Grundlage dienen“, sagt Voigtländer. Etwa zur Sicherstellung der Servicequalität. Wichtig sei, dass Unternehmen ihre Mitarbeitenden umfassend informieren – idealerweise durch eine Richtlinie und eine spezielle Datenschutzzinformation.

Felix Pflüger hält es wiederum für notwendig, einen eigenen KI-Server zu installieren. „Personensensible Daten sollten nicht in ChatGPT landen“, so der Peoplefone-Geschäftsführer. Als Faustregel empfiehlt er: Sobald Betriebe mehrere Anwendungsfälle haben und KI nicht nur vereinzelt nutzen, etwa um sich E-Mails formulieren zu lassen, ist ein eigener KI-Server unvermeidlich – gehostet in Deutschland.

---

## **So gelingt die Transkription**

- **Einwilligung einholen:** Vor jeder Transkription müssen alle Gesprächspartner aktiv und nachweisbar zustimmen – inklusive Informationen über Zweck, Speicherdauer und eingesetzte Systeme.
- **EU-Dienstleister bevorzugen:** Nach Möglichkeit Transkriptionsdienste in der EU nutzen und einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) abschließen.
- **Mitarbeitende informieren:** Das Team über den Einsatz von Transkription aufklären – idealerweise durch interne Richtlinien und Datenschutzzinfos.
- **Technische Sicherheit gewährleisten:** Cloud-Dienste außerhalb der EU vermeiden und bei regelmäßigem KI-Einsatz einen eigenen, datenschutzkonformen Server erwägen.

- Fernmeldegeheimnis beachten: Zusätzlich zur DSGVO auch das TDDDG prüfen  
– die Einwilligung muss ausdrücklich den Kommunikationsvorgang abdecken.

## UNSERE WHITEPAPER-EMPFEHLUNG

---



[Whitepaper: Elatec GmbH](#)

**Benutzerauthentifizierung und Zugangskontrolle im Flottenmanagement**

Benutzeridentifizierung und Zugangskontrolle verbessern Sicherheit und  
Transparenz im Flottenmanagement

Mehr lesen