

## **35,3 Millionen Euro Bußgeld wegen Datenschutzverstößen im Servicecenter von H&M**

**Donnerstag, 01 Oktober 2020**

<https://www.datenschutz.de/353-millionen-euro-bussgeld-wegen-datenschutzverstoessen-im-servicecenter-von-hm/>

Pressemitteilung des Hamburgischen Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit vom 01.10.2020.

Im Fall der Überwachung von mehreren hundert Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des H&M Servicecenters in Nürnberg durch die Center-Leitung hat der Hamburgische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (HmbBfDI) einen Bußgeldbescheid in Höhe von 35.258.707,95 Euro gegen die H&M Hennes & Mauritz Online Shop A.B. & Co. KG erlassen.

Die Gesellschaft mit Sitz in Hamburg betreibt ein Servicecenter in Nürnberg. Mindestens seit dem Jahr 2014 kam es bei einem Teil der Beschäftigten zu umfangreichen Erfassungen privater Lebensumstände. Entsprechende Notizen wurden auf einem Netzlaufwerk dauerhaft gespeichert. Nach Urlaubs- und Krankheitsabwesenheiten – auch kurzer Art – führten die vorgesetzten Teamleader einen sogenannten Welcome Back Talk durch. Nach diesen Gesprächen wurden in etlichen Fällen nicht nur konkrete Urlaubserlebnisse der Beschäftigten festgehalten, sondern auch Krankheitssymptome und Diagnosen. Zusätzlich eigneten sich einige Vorgesetzte über Einzel- und Flurgespräche ein breites Wissen über das Privatleben ihrer Mitarbeitenden an, das von eher harmlosen Details bis zu familiären Problemen sowie religiösen Bekenntnissen reichte. Die Erkenntnisse wurden teilweise aufgezeichnet, digital gespeichert und waren mitunter für bis zu 50 weitere Führungskräfte im ganzen Haus lesbar. Die Aufzeichnungen wurden bisweilen mit einem hohen Detailgrad vorgenommen und im zeitlichen Verlauf fortgeschrieben. Die so erhobenen Daten wurden neben einer akribischen Auswertung der individuellen Arbeitsleistung u.a. genutzt, um ein Profil der Beschäftigten für Maßnahmen und Entscheidungen im Arbeitsverhältnis zu erhalten. Die Kombination aus der Ausforschung des Privatlebens und der laufenden Erfassung, welcher Tätigkeit sie jeweils nachgingen, führte zu einem besonders intensiven Eingriff in die Rechte der Betroffenen.

Bekannt wurde die Datenerhebung dadurch, dass die Notizen infolge eines Konfigurationsfehlers im Oktober 2019 für einige Stunden unternehmensweit zugreifbar waren. Nachdem der Hamburgische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit über die Datensammlung durch Presseberichte informiert wurde, ordnete er zunächst an, den Inhalt des Netzlaufwerks vollständig „einzufrieren“ und verlangte dann die Herausgabe. Das Unternehmen kam dem nach und legte einen Datensatz von rund 60 Gigabyte zur Auswertung vor. Vernehmungen zahlreicher Zeuginnen und Zeugen bestätigten nach Analyse der Daten die dokumentierten Praktiken.

Die Aufdeckung der erheblichen Verstöße hat die Verantwortlichen zur Ergreifung verschiedener Abhilfemaßnahmen veranlasst. Dem HmbBfDI wurde ein umfassendes Konzept vorgelegt, wie von nun an am Standort Nürnberg Datenschutz umgesetzt werden soll. Zur Aufarbeitung der vergangenen

Geschehnisse hat sich die Unternehmensleitung nicht nur ausdrücklich bei den Betroffenen entschuldigt. Sie folgt auch der Anregung, den Beschäftigten einen unbürokratischen Schadenersatz in beachtlicher Höhe ausbezahlen. Es handelt sich insoweit um ein bislang beispielloses Bekenntnis zur Unternehmensverantwortung nach einem Datenschutzverstoß. Weitere Bausteine des neu eingeführten Datenschutzkonzepts sind unter anderem ein neu berufener Datenschutzkoordinator, monatliche Datenschutz-Statusupdates, ein verstärkt kommunizierter Whistleblower-Schutz sowie ein konsistentes Auskunftskonzept.

Hierzu Prof. Dr. Johannes Caspar, der Hamburgische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit: „Der vorliegende Fall dokumentiert eine schwere Missachtung des Beschäftigtendatenschutzes am H&M-Standort Nürnberg. Das verhängte Bußgeld ist dementsprechend in seiner Höhe angemessen und geeignet, Unternehmen von Verletzungen der Privatsphäre ihrer Beschäftigten abzuschrecken.

Ausdrücklich positiv ist das Bemühen der Konzernleitung zu bewerten, die Betroffenen vor Ort zu entschädigen und das Vertrauen in das Unternehmen als Arbeitgeber wiederherzustellen. Die transparente Aufklärung seitens der Verantwortlichen und die Gewährleistung einer finanziellen Kompensation zeigen durchaus den Willen, den Betroffenen den Respekt und die Wertschätzung zukommen zu lassen, die sie als abhängig Beschäftigte in ihrem täglichen Einsatz für ihr Unternehmen verdienen.“

Die Pressemitteilungen des Hamburgischen Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit [können hier abgerufen](#) werden.