

► Social Media – Rechtliche Aspekte

Surfen, skypen, posten oder chatten. Der Einsatz sozialer Netzwerke und Medien gewinnt immer mehr an Bedeutung. Nicht nur privat sondern insbesondere auch im Unternehmen und während der Arbeitszeit. Die Nutzung von sozialen Netzwerken können die Arbeitnehmer einerseits von ihren Aufgaben abhalten, andererseits können Unternehmen auch davon profitieren, wenn ihre Beschäftigten die sozialen Netzwerke zielgerichtet und im Sinne des Unternehmens einsetzen. Insofern muss man sich nicht nur mit den technischen Voraussetzungen für den Einsatz von sozialen Medien auseinandersetzen, sondern auch um die organisatorische Ausgestaltung und die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Nutzung der sozialen Netzwerke kümmern. Klare und verständliche Regeln im Unternehmen gegenüber den Beschäftigten sind Voraussetzung für einen erfolgreichen Einsatz der sozialen Netzwerke.

Verwendung von sozialen Medien im Unternehmen

Der Einsatz von sozialen Netzwerken ermöglicht eine interaktive Kommunikation innerhalb des Unternehmens, zwischen Kunden und Unternehmen sowie zwischen Unternehmen und externen Ansprechpartnern. Soziale Netzwerke ermöglichen den Unternehmen mit einzelnen Zielgruppen in unmittelbaren Kontakt und Dialog zu treten. Geschäftliche Beziehungen können demzufolge begründet, intensiviert, aber auch strapaziert werden. Zudem werden Produkte und Dienstleistungen der Unternehmen in Internetforen bewertet und klassifiziert. Es geht sogar so weit, dass Unternehmen als Arbeitsgeber online bewertet werden (z.B. kununu.de). Im Hinblick auf Dienstleistung, Vertrieb, Marketing, Qualität und Kommunikation mit Kunden, Presse und Fachleuten stellen sich für die Unternehmen neue Herausforderungen. Ein weiterer wichtiger Punkt ist, dass die sozialen Netzwerke auch verstärkt und intensiver zur Personalsuche (Recruiting) genutzt und sogar verlangt werden.

Soziale Netzwerke und Arbeitsrecht

Beschäftigte verwenden soziale Netzwerke während der Arbeitszeit sowohl zu dienstlichen als auch zu privaten Zwecken, so z.B. zum:

- Erstellen oder Verfeinern ihrer Profile bei Facebook, LinkedIn oder Xing
- Senden von Nachrichten an Kunden und/oder Freunde über Twitter, WhatsApp, etc.
- Optimieren ihrer beruflichen Fachkenntnisse in Blogs
- Erstellen von Videos und kleine Streams zum Hochladen auf YouTube etc.

Die Beschäftigten nutzen hierfür zum Teil die Betriebsmittel ihres Arbeitgebers (Computer, Tablet, Notebook oder auch Smartphone). Zunehmend gehen private und dienstliche Nutzung aber auch ineinander über. Hierdurch stellen sich neue rechtliche Fragen. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass private Aussagen im Netz nicht im Einklang mit den Vorgaben oder Vorstellungen des Arbeitgebers stehen. Überdies ist zu berücksichtigen – und das ist für das

Image des Unternehmens ganz besonders wichtig – dass Erklärungen in den sozialen Netzwerken einer unbegrenzten Anzahl von Nutzern (s.g. Usern) zugänglich sind. Zudem sind die über das Internet getätigten Verlautbarungen nicht oder nur unter sehr schwierigen Bedingungen nachträglich zu löschen. Ein möglicherweise verursachter Imageverlust ist nur schwer reparabel.

Aufstellen von Regeln

Zur Vermeidung von Rechtsunsicherheiten im Zusammenhang mit der Nutzung von sozialen Netzwerken im beruflichen Alltag sollten die Unternehmen daher ihre Beschäftigten über die im Betrieb geltenden Rahmenbedingungen vor der Nutzung von sozialen Medien in Kenntnis setzen. Hierzu können und sollten vom Arbeitgeber so genannte „Richtlinien für die Nutzung der sozialen Medien“ (Social Media Guidelines) im Unternehmen aufgestellt werden. Diese enthalten regelmäßig allgemeine Verhaltensregeln sowie Sprachregelungen zum Umgang mit Kunden oder spezielle Hinweise hinsichtlich der Geheimhaltung von Geschäftsgeheimnissen. Ferner kann festgelegt werden, welche Personen überhaupt und unter welchen Voraussetzungen in sozialen Netzwerken offizielle Erklärungen für das Unternehmen abgeben dürfen. Sinnvoll ist auch eine Sprachregelung zu treffen, um auf diese Weise ein einheitliches Auftreten des Unternehmens im Netz gewährleisten zu können. Zudem sollte bestimmt werden, dass sich die Beschäftigten über die sozialen Netzwerke nur unter Offenlegung ihres Namens und ihrer Funktion äußern dürfen.

Weisungsrecht des Arbeitgebers

Arbeitgeber können die vorgenannten „Social Media Guidelines“ durch Ausübung ihres Weisungsrechtes, auf Basis einer arbeitsvertraglichen Regelung oder mittels Vereinbarungen (auch Betriebsvereinbarungen) in das Unternehmen einführen. Soweit ein Mitarbeiter aufgrund bestehender Richtlinien dienstliche Erklärungen abgibt, sind diese rechtlich in der Regel nicht zu beanstanden. Ist die Nutzung des Internets zu privaten Zwecken in bestehenden Richtlinien generell und ausdrücklich untersagt, können Verstöße zu Abmahnungen und Kündigungen führen. Dies gilt insbesondere bei einer zeitlich ausgedehnten Nutzung der sozialen Medien zu privaten Zwecken. Grundsätzlich sind Arbeitnehmer auch nicht berechtigt, den Ruf ihres Arbeitgebers in der Öffentlichkeit herabzusetzen. Das bewusste Verbreiten wahrheitswidriger Behauptungen in sozialen Medien oder das Verbreiten von Gerüchten über die Geschäftsentwicklung des Arbeitgebers kann ein wichtiger Grund für eine Kündigung sein.

Dagegen können die Unternehmen das Nutzungsverhalten der Beschäftigten während ihrer Freizeit in den sozialen Netzwerken nicht kontrollieren. Sie können ihren Beschäftigten insoweit auch nur eingeschränkt verbindliche Regeln setzen, soweit es um den Umgang mit sozialen Netzwerken und Medien außerhalb der Arbeitszeit geht. Bei der privaten Nutzung äußern sich Mitarbeiter häufig über das Unternehmen, die Kollegen oder Vorgesetzte. Auch hier gilt, dass relevante Beleidigungen und Drohungen eine Abmahnung bzw. Kündigung begründen können, wenn hierdurch der Betriebsfrieden gefährdet oder die Vertrauensbasis für eine Zusammenarbeit zerstört wird. Ebenso hat der Beschäftigte eine aus seinem Arbeitsvertrag abgeleitete Verschwiegenheitsverpflichtung.

Fazit

Die unerlaubte oder missbräuchliche Nutzung sozialer Medien stellt einen Pflichtenverstoß des Mitarbeiters dar, der arbeitsrechtliche Sanktionen nach sich ziehen kann. Vielfach sind den Beschäftigten die Anwendungs- und Nutzungsbedingungen für den Einsatz der sozialen Medien nicht bekannt.

Wichtig

Zur Vermeidung etwaiger Rechtsunsicherheiten sollten die Unternehmen transparente und klare Verhaltensrichtlinien für die Nutzung der sozialen Medien und Netzwerke aufstellen. Sofern die Beschäftigten die sozialen Medien und Netzwerke auch zu privaten Zwecken nutzen dürfen, sind die Mitbestimmungsrechte bestehender Betriebsräte dabei zu beachten.

Muster für eine Social Media Guideline (SMG) Nutzung und Verwendung von sozialen Netzwerken

Präambel

Social Media Guidelines dienen im hohen Maße zur Sensibilisierung der Mitarbeiter im Betrieb. Sie sollen Arbeitnehmern Sicherheit im Umgang mit dem Internet geben und möglichst kurze und klare Regelungen treffen.

1. Nutzung von sozialen Netzwerken

Als modernes und zukunftsorientiertes Unternehmen unterstützt das Unternehmen die Aktivitäten seiner Mitarbeiter in sozialen Medien, um die Unternehmensphilosophie der Öffentlichkeit zu vermitteln, die Dienstleistung gegenüber den Kunden anzupreisen und Kunden direkt anzusprechen. Diese Leitlinien und Vereinbarungen dienen dazu, den rechtlichen Rahmen für die Nutzung von sozialen Netzwerken im Unternehmen zu setzen. Sie beinhalten sowohl gesetzliche Vorgaben als auch Empfehlungen für den richtigen Auftritt der Beschäftigten in sozialen Netzwerken.

2. Auftritt für das Unternehmen nach außen gegenüber Dritten

- Für das Unternehmen nach außen gegenüber Dritten dürfen nur folgende Mitarbeiter auftreten:
.....
.....
.....
- Andere als die oben genannten Mitarbeiter dürfen nur nach vorheriger Genehmigung durch den Betriebsinhaber oder die Geschäftsführung offiziell für das Unternehmen im Internet aktiv werden.
- Jeder Mitarbeiter, der für das Unternehmen nach außen auftritt, muss seine volle Identität und seine Funktion im Unternehmen offen legen.
- Nach Genehmigung durch den Betriebsinhaber oder die Geschäftsführung kann auch ein authentisches Pseudonym verwendet werden.
- Die Verwendung des Unternehmens-/Verbandslogos muss vom Betriebsinhaber oder Geschäftsführer genehmigt werden.

3. Nutzung während der Arbeitszeit

Die unter 2. genannten Mitarbeiter dürfen zur Erfüllung ihrer Arbeitspflicht während der Arbeitszeit soziale Netzwerke aus dienstlichen Gründen nutzen.

Die private Nutzung von sozialen Netzwerken während der Arbeitszeit ist darüber hinaus allen weiteren Mitarbeitern untersagt.

4. Pflichten und Kommunikationsregeln

- Im Zusammenhang mit der dienstlichen Tätigkeit erworbene Daten, wie Kunden- oder Geschäftskontakte sowie Zugangsdaten zu rein geschäftlichen Nutzerprofilen sind als Firmeneigentum bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses herauszugeben.
- Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sind ebenso zu wahren wie die Rechte Dritter, insbesondere Urheber-, Marken- oder Persönlichkeitsrechte.
- Die Veröffentlichung privater Meinungen ist beim Auftritt für das Unternehmen untersagt.
- Fotos, bei denen Personen im Vordergrund stehen, dürfen nur mit der Einwilligung des Betroffenen (der abgebildeten Person) veröffentlicht werden.
- Auch bei privaten Äußerungen in der Freizeit sind Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse zu wahren. Der Mitarbeiter wird dazu angehalten, dass er seine eigene Meinung kundtut und nicht das Unternehmen repräsentiert. Dabei ist auf die notwendige Transparenz zu achten.
- Die Beleidigung oder Verleumdung von Kollegen, Vorgesetzten und Betriebsinhabern sowie die bewusste Rufschädigung des Unternehmens selbst, kann auch bei privaten Äußerungen zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen bis hin zur fristlosen Kündigung führen.
- Die interne betriebliche elektronische Kommunikation verläuft ausschließlich über das betrieblich geduldete Intranet. Soziale Netzwerke, Foren oder Blogs werden hierfür nicht genutzt und sind insofern untersagt.
- Über das betriebliche Internet werden nur dienstliche Informationen ausgetauscht. Nachrichten sind nur an Personen zu richten, die auch inhaltlich die richtigen Adressaten für den Meinungsaustausch sind (kein Spam).
- Elektronische Mails, die Betriebsinterna wie Kundendaten, Geschäftsgeheimnisse etc. enthalten, sind verschlüsselt zu versenden. Nur nach vorheriger Zustimmung dürfen hierfür private E-Mail-Accounts genutzt werden.

5. Geltungsdauer

Diese Vereinbarung tritt am in Kraft. Bis zum Abschluss einer entsprechenden neuen Vereinbarung behält sie ihre Wirksamkeit.

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Geschäftsleitung

.....
Unterschrift Mitarbeiter/in