

ailex

FACHZEITSCHRIFT FÜR KI-RECHT

KI und Recht
in kluger
Verbindung

Kundenhotline 2.0:
Wie viel Emotionserkennung
ist zu viel?

Die Grenzen des KI-Systems

Large Language Models:
vom Wortsalat bis zu
plappernden Papageien

Was bedeutet KI-Kompetenz
„nach besten Kräften“ und
was folgt daraus

Was ist noch herkömmliche
Software?



MANZ.AT/AILEX

ISSN 3061-0850

MANZ

Kundenshotline 2.0: Wie viel Emotionserkennung ist zu viel?

BEITRAG. Der Einsatz von Emotionserkennungssystemen warf bisher von datenschutz- und arbeitsrechtlicher Sicht eine Reihe von grundlegenden Fragen auf. Der bestehende Rechtsrahmen wurde nunmehr um eine weitere Ebene, nämlich die KI-VO, ergänzt. Der vorliegende Beitrag stellt die speziellen Regeln der KI-VO für Emotionserkennungssysteme dar und zeigt die mögliche Einordnung solcher Systeme anhand der Emotionserkennung in der Servicehotline auf. **aillex 2025/5**



Dr.ⁱⁿ **Beatrice Ladenbauer**, LL.M. (IT-Law), ist Senior Legal Counsel bei der Raiffeisen Digital Bank AG.

A. Einleitung

Als Rosalind Picard, heute Direktorin der *Affective Computing Research Group* am MIT Media Lab, im Jahr 1995 erstmals einen Fachbeitrag zur Nutzung von Computern bei der **Ableitung emotionaler Zustände auf der Grundlage psychologischer und verhaltensbezogener Beobachtungen** unter dem Titel „Affective Computing“ zur Veröffentlichung einreichte,¹⁾ wurde das Thema vom Verlag als „Science-Fiction“ abgelehnt.²⁾ 30 Jahre später sind dem Einsatzbereich von Emotionserkennungssystemen weder in der Fantasie noch in der Realität Grenzen gesetzt: Er reicht von emotionsbasierten Marketingstrategien über die Überwachung von Schmerzempfindungen im medizinischen Kontext und die Kontrolle von Arbeitskräften in Gefahren- oder Belastungssituationen bis hin zur dystopisch anmutenden Überwachung der Aufmerksamkeit von Schülern an chinesischen Bildungseinrichtungen.³⁾

In Deutschland wurde 2023 der Anteil an Callcentern, deren Telefonate mittels KI-Systemen ausgewertet werden, von Branchenkennern bereits auf bis zu 30% Prozent geschätzt,⁴⁾ wobei von einer steigenden Tendenz auszugehen ist. Die schwierige Abwägung zwischen unternehmerischem Streben nach Verbesserungen des Dienstleistungsangebots und kritischen Grundrechtseingriffen hat solchen Praktiken bereits mediale Aufmerksamkeit gebracht:

Ein **Callcenter-Betreiber**, der von im Auftrag von Energieversorgern tätig wurde, setzte laut Herstellerangaben ein KI-System ein, um die Emotionen von Anrufern und Callcenter-Angestellten zu erkennen. Ausgewertet wurden dabei in Echtzeit Intensität, Klang, Rhythmus und Sprachmelodie der Gespräche. Außerdem war damit eine Verhaltens- und Leistungskontrolle der Callcenter-Angestellten möglich.⁵⁾ Die dabei genutzte Technologie stammt im konkreten Fall von dem Unternehmen *audEERING* als Anbieter.⁶⁾ Entsprechend ihrem Whitepaper basiert ihr Produkt „devAIce v3.14.0“ auf maschinellem Lernen mit Artificial Neural Networks und Deep Learning.⁷⁾ Trainingsdatenmengen werden daher für das Training eines Modells mit maschinellen Lernmethoden verwendet, um Vorhersagen für neue, ungesene Daten zu erzeugen.

Technik kurz erklärt

Die KI-gestützte Emotionserkennung beim Einsatz von maschinellem Lernen setzt üblicherweise die menschliche Datenannotation voraus („human annotation“). Personen labeln Daten, die für eine Emotionserkennung relevant sind. Diese

Annotation findet sodann im Modell Eingang und ermöglicht die nachfolgende KI-gestützte Verarbeitung. Die KI erkennt daher nicht selbstständig Emotionen, sondern ordnet diese auf Basis der human annotation zu. Es versucht, ähnliche Beispiele zu finden, wie sie von Personen im Rahmen der human annotation eingeschätzt wurden und liefert auf dieser Basis die Ergebnisse.

(Redaktion Bernhard Nessler)

Ein weiterer Betreiber nutzte ein KI-System, um den Callcenter-Agenten während des geführten Gesprächs mit einem Kunden dessen Gefühle als Emoticon auf dem Bildschirm anzuzeigen. Dabei wurden aber auch die Emotionen des Callcenter-Agenten fortlaufend ausgewertet, um ein entsprechendes Servicelevel zu garantieren. Auf Führungsebene wurde in letzterem Fall betont, dass für einen solchen Einsatz eine Genehmigung durch den Betriebsrat sowie eine datenschutzrechtliche Prüfung vorliege.⁸⁾

Im **Bankenbereich** kam in Ungarn ein Emotionserkennungssystem mit dem Datenschutzrecht in Konflikt: Eine Bank zeichnete Kundentelefonate auf und speicherte diese für 45 Tage. Mittels KI-Systemen zur Emotionserkennung wurden die Gespräche nach Schlüsselwörtern und Tonlage ausgewer-

¹⁾ *Hense/Mustać*, AI Act kompakt, V. Kapitel (Stand 13. 11. 2024, rdb.at).

²⁾ *Mustać*, „Don't be so emotional“ – Affective Computing under the AI Act and GDPR, *BvD-NEWS* 1/2024, 46 ff (<https://www.bvdnet.de/wp-content/uploads/2024/04/BvD-News-12024.pdf>, abgefragt Juli 2025).

³⁾ *Der Standard*, China: Schule zwingt Schüler mit Gesichtserkennung zum Aufpassen, <https://www.derstandard.at/story/2000080559274/china-schule-zwingt-schueler-mittels-gesichtserkennung-zum-aufpassen> (abgefragt Juli 2025).

⁴⁾ <https://www.tagesschau.de/investigativ/br-recherche/ki-callcenter-stimme-100.html> (abgefragt Juli 2025).

⁵⁾ Siehe FN 4.

⁶⁾ *INTRE*, Emotionale Künstliche Intelligenz, <https://www.intre.cc/news/emotionale-kuenstliche-itelligenz/> (abgefragt 2025).

⁷⁾ *audEERING*, What the voice reveals, https://www.audeering.com/wp-content/uploads/2025/05/R_049_audEERING_whitepaper_devAIce_V1-1.pdf (abgefragt 12. 11. 2025); *audEERING* führt den Prozess wie folgt näher aus: Beim überwachten Lernen (in der Regel zu Beginn verwendet) werden Labels für die Datenproben gesammelt und mithilfe statistischer Methoden einem Modell beigebracht, Labels für zuvor unbekannte Daten vorherzusagen (Trainingsprozess). Bei modernsten maschinellen Lernverfahren werden die extrahierten Merkmale ebenfalls durch maschinelles Lernen ermittelt, einem künstlichen neuronalen Netz, das auf der Deep Learning Technologie basiert.

⁸⁾ *Mittel*, Leistungskontrolle durch KI am Beispiel des Affective Computing in Call-Centern, *CR* 2023, 873.

tet, um die Zufriedenheit der Kunden zu ermitteln. Anhand dieser Analyse kontaktierte die Bank im Anschluss vermeintlich als unzufrieden identifizierte Kunden, um die Gründe aufzuklären. Die ungarische Datenschutzbehörde verhängte wegen mehrfachen DSGVO-Verstößen eine Geldstrafe von (umgerechnet) etwa € 650.000,-.⁹⁾

Die genannten Beispiele zeigen, dass die Nutzer von Emotionserkennungssystemen bisher von datenschutz- und arbeitsrechtlich vor großen Herausforderungen standen. Der bestehende Rechtsrahmen wird nunmehr um eine weitere Ebene, nämlich die KI-VO,¹⁰⁾ ergänzt. Der Beitrag stellt die in der KI-VO enthaltenen speziellen Regeln für Emotionserkennungssysteme dar und zeigt die mögliche Einordnung solcher Systeme anhand der Emotionserkennung in der Servicehotline auf.

B. Einordnung von Emotionserkennungssystemen nach der KI-VO

1. Risikobasierter Ansatz für KI-Systeme nach der KI-VO

Die Verordnung verfolgt für KI-Systeme (Art 3 Z 1 KI-VO) einen eigenen risikobasierten Ansatz und stuft die anwendbaren Regeln anhand von vier Risikoklassen ein. Auf der untersten Stufe und ohne besondere Anforderungen nach der KI-VO stehen jene KI-Systeme, von denen nur ein **minimales oder kein Risiko** ausgeht und die keinem allgemeinen Verwendungszweck dienen.¹¹⁾

Die nächste Kategorie bilden **KI-Systeme**, von denen ein **begrenztes Risiko** ausgeht. Dazu zählen etwa einfache **Chatbots zur sprachlichen Kommunikation**, die zur direkten Interaktion mit natürlichen Personen bestimmt sind. Neben Chatbots auf der Grundlage von Natural Language Processing-Algorithmen werden auch Chatbots zur rein sprachlichen Kommunikation unter diese Kategorie fallen.¹²⁾ Da die Leistungen dieser Systeme menschlichen Fähigkeiten ähneln, soll den dadurch inhärenten Manipulations- oder Verwechslungsrisiken durch besondere Transparenzpflichten begegnet werden (Art 50 Abs 1 KI-VO).¹³⁾

Die **Erkennung von Emotionen** wird von der KI-VO hingenommen – je nach konkreter Anwendung oder konkretem Einsatzgebiet – gleich in vier verschiedenen Konstellationen behandelt:¹⁴⁾

- (i) In bestimmten Fällen ist die Ableitung von Emotionen verboten (Art 5 Abs 1 lit f KI-VO);
- (ii) in (fast) allen anderen Fällen wird der Einsatz von Emotionserkennungssystemen als hochriskant eingeordnet, da der EU-Gesetzgeber aufgrund der schwachen wissenschaftlichen Basis solcher Systeme von einer Diskriminierungsgefahr ausgeht.¹⁵⁾ Der Einsatz ist nur unter Einhaltung umfassender Pflichten erlaubt (Art 6 Abs 2 iVm Anh III Nr 1 lit c KI-VO);
- (iii) in den Sonderfällen **Strafverfolgung, Migration, Asyl und Grenzmanagement** ist der Einsatz von „*Lügendetektoren und ähnlichen Instrumente[n]*“ zur Ermittlung des emotionalen Zustands natürlicher Personen mit strengen Auflagen geregelt (Art 6 Abs 2 iVm Anh III Nr 6 lit b und Nr 7 lit a KI-VO);
- (iv) in allen Fällen des erlaubten Einsatzes von Emotionserkennungssystemen müssen Betreiber gem Art 50 Abs 3 KI-VO die davon betroffenen natürlichen Personen informieren.¹⁶⁾

Für die Einordnung von Systemen zur Emotionserkennung in der Servicehotline sind die Fallgruppen (i), (ii) und (iv) von Relevanz.

2. Begriffsdefinition „Emotionserkennungssysteme“

Bevor eine Zuordnung der Emotionserkennungssysteme in der Servicehotline zu den einzelnen Risikoklassen vorgenommen werden kann, ist zunächst zu prüfen, ob diese überhaupt von der Definition der KI-VO erfasst sind. Denn nicht jedes System zur Erkennung von Emotionen oder Absichten fällt automatisch unter Art 3 Z 39 KI-VO.¹⁷⁾ Ebenso nicht als Emotionserkennungssystem iSv Art 3 Z 39 KI-VO erfasst sind Systeme, die bloß **körperliche Zustände** wie Schmerz oder Müdigkeit erkennen und beispielsweise Unfälle bei Piloten oder Fahrern verhindern sollen.¹⁸⁾

Art 3 Z 39 KI-VO erfasst vielmehr nur solche **Emotionserkennungssysteme**, die dem Zweck dienen,¹⁹⁾ Emotionen oder Absichten einer natürlichen Person, wie etwa Glück, Traurigkeit, Wut oder Überraschung,²⁰⁾ auf Basis ihrer **biometrischen Daten** festzustellen oder daraus abzuleiten.

Biometrische Daten machen die Merkmale des menschlichen Körpers „maschinenlesbar“ und umfassen alle personenbezogenen Daten, die aus der technischen Verarbeitung physischer, physiologischer oder verhaltenstypischer Merkmale resultieren.²¹⁾ Sie können die **Authentifizierung, Identifizierung** oder **Kategorisierung** natürlicher Personen und die **Erkennung von Emotionen** natürlicher Personen ermöglichen.²²⁾ Die Stimme eines Menschen ist zweifellos ein biometrisches Datum.²³⁾

KI-Systeme, die aus **Sprachsequenzen** als biometrische Daten semantische Besonderheiten und Stimmfärbungen erkennen, um daraus bestimmte Emotion abzuleiten – wie etwa entsprechende Systeme zur Emotionserkennung in der Servicehotline – sind daher unter Art 3 Z 39 KI-VO einzuordnen.²⁴⁾

⁹⁾ European Data Protection Board, https://www.edpb.europa.eu/news/national-news/2022/data-protection-issues-arising-connection-use-artificial-intelligence_en (abgefragt Juli 2025).

¹⁰⁾ VO (EU) 2024/1689 des Europäischen Parlaments und des Rates v 13. 6. 2024 zur Festlegung harmonisierter Vorschriften für künstliche Intelligenz und zur Änderung der VO (EG) 300/2008, (EU) 167/2013, (EU) 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 und (EU) 2019/2144 sowie der RL 2014/90/EU, (EU) 2016/797 und (EU) 2020/1828 (ABl L 2024/144, 1).

¹¹⁾ Dazu zählen etwa Spamfilter oder Empfehlungssysteme, s *Marko/Sekarina* in *Zankl*, KI-VO Art 3 Rz 59 (Stand 1. 10. 2024, rdbat).

¹²⁾ *Martini* in *Martini/Wendehorst*, KI-VO (2024) Art 50 Rz 46.

¹³⁾ *Anderl/Ciarnau*, Hochrisiko-KI in der Verwaltung und Gerichtsbarkeit, AnwBl 2025/20.

¹⁴⁾ *Martini* in *Martini/Wendehorst*, KI-VO Art 50 Rz 78.

¹⁵⁾ ErwGr 44 KI-VO.

¹⁶⁾ Ausnahmen von der Transparenzpflicht bestehen bei gesetzlich zur Aufdeckung, Verhütung oder Ermittlung von Straftaten zugelassenen KI-Systemen, die im Einklang mit dem Unionsrecht verwendet werden und geeignete Schutzvorkehrungen für die Rechte und Freiheiten Dritter beinhalten.

¹⁷⁾ *Martini* in *Martini/Wendehorst*, KI-VO Art 50 Rz 74.

¹⁸⁾ ErwGr 18 KI-VO.

¹⁹⁾ Die bloße Einsatz-/Missbrauchsmöglichkeit eines Systems zu diesem Zweck soll hingegen nicht ausreichen, s *Martini* in *Martini/Wendehorst*, KI-VO Art 50 Rz 80.

²⁰⁾ ErwGr 18 KI-VO.

²¹⁾ Die Legaldefinition des Begriffs „biometrische Daten“ in Art 3 Z 34 KI-VO deckt sich mit jener in Art 4 Z 14 DSGVO.

²²⁾ ErwGr 14 KI-VO.

²³⁾ *Art 29-Datenschutzgruppe*, Stellungnahme 3/2012 zu Entwicklungen im Bereich biometrischer Technologien v 27. 4. 2012 (WP 193) 4; EDPB-Leitlinien 2/2021 zu virtuellen Sprachassistenten Version 2.0 v 7. 7. 2021, 14.

²⁴⁾ Siehe auch *Martini* in *Martini/Wendehorst*, KI-VO Art 50 Rz 74.

3. Verbotene Emotionserkennungssysteme am Arbeitsplatz und in Bildungseinrichtungen

Der EU-Gesetzgeber ist gegenüber Emotionserkennungssystemen, wie bereits erwähnt, skeptisch: Der Ausdruck von Emotionen variiert nicht nur in verschiedenen Kulturen, sondern kann sich selbst bei ein und derselben Person je nach Situation und Umfeld erheblich unterscheiden. Die Sorge vor diskriminierenden Ergebnissen und Eingriffen in Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen hat dazu geführt, dass in bestimmten Bereichen mit einem besonderen Machtungleichgewicht der Einsatz von Emotionserkennungssystemen grundsätzlich verboten ist.²⁵⁾

So untersagt Art 5 Abs 1 lit f KI-VO am Arbeitsplatz und in Bildungseinrichtungen sowohl „das Inverkehrbringen, die Inbetriebnahme für diesen spezifischen Zweck“ als auch „die Verwendung von KI-Systemen zur Ableitung von Emotionen einer natürlichen Person“. Dies gilt jedoch wiederum nicht, wenn das Emotionserkennungssystem ausschließlich aus medizinischen oder sicherheitstechnischen Gründen eingesetzt wird.²⁶⁾ Solche Systeme stuft die KI-VO vielmehr als „hochrisikant“ ein.²⁷⁾

Beim Einsatz von KI-Systemen zur Emotionserkennung in der Servicehotline stellt sich die Frage, ob diese unter Art 5 Abs 1 lit f KI-VO fallen können. Grundsätzlich wären dabei zumindest die Emotionen eines Gesprächspartners, nämlich jene des Angestellten oder des Callcenter-Agenten, in einem sachlich-funktionellen Zusammenhang mit seinem Arbeitsverhältnis abgeleitet und erfolgt auch der Einsatz eines solchen KI-Systems entweder durch oder zumindest im Auftrag des Arbeitgebers.²⁸⁾

Im Hinblick auf das in Art 5 Abs 1 lit f KI-VO untersagte „Inverkehrbringen“ oder die „Inbetriebnahme“ würde ein KI-System zur Emotionserkennung in der Servicehotline mE zunächst unter das Verbot fallen, wenn es nicht nur für den Zweck der Ableitung von Emotionen eines (potenziellen) Kunden, sondern auch für den spezifischen Zweck der Ableitung von Emotionen einer natürlichen Person am Arbeitsplatz in Verkehr gebracht oder in Betrieb genommen wird. Dies werden Anbieter solcher Systeme üblicherweise vermeiden.

Komplexer ist die Lage mE hingegen im Hinblick auf die in Art 5 Abs 1 lit f KI-VO untersagte „Verwendung von KI-Systemen zur Ableitung von Emotionen einer natürlichen Person am Arbeitsplatz“. In diesem Fall muss das KI-System nicht explizit zu diesem spezifischen Zweck in Verkehr gebracht oder angeboten werden. Vielmehr sprechen der eindeutige Wortlaut der Norm sowie ihr telos dafür, dass auch die (missbräuchliche) Verwendung eines auf Kunden zugeschnittenen KI-Emotionserkennungssystems durch den Arbeitgeber zur Ableitung von Emotionen eines Angestellten oder Callcenter-Agenten unter das Verbot fällt. Wird hingegen sichergestellt, dass das verwendete KI-Emotionserkennungssystem lediglich Emotionen des anrufenden Kunden ableiten kann oder hat der Arbeitgeber keine Zugriffsmöglichkeit auf die abgeleiteten Emotionen seiner Angestellten oder Callcenter-Agenten, greift das Verbot nach Art 5 Abs 1 lit f KI-VO in diesen Fällen mE nicht.²⁹⁾

In jedem Fall muss für die Anwendbarkeit des Verbots aber ein KI-Emotionserkennungssystem iSd Art 3 Z 39 KI-VO vorliegen: Im Kontext des Verbotskatalogs könnte man sich nämlich die Frage stellen, ob das Vorliegen eines Emotionserkennungssystems und damit die Verarbeitung von biometrischen Daten überhaupt eine zwingende Voraussetzung ist. Schließlich bezieht sich Art 5 Abs 1 lit f KI-VO lediglich auf die „Ableitung von Emotionen“, ohne auf den definierten Begriff nach

Art 3 Z 39 KI-VO und die Notwendigkeit der Verarbeitung von biometrischen Daten zu verweisen. Dies suggeriert einen deutlich erweiterten Anwendungsbereich des Verbotstatbestandes.³⁰⁾ Damit wären in der Praxis auch solche Systeme erfasst, die zwar nicht als Emotionserkennungssystem dienen sollen, jedoch aufgrund ihrer bloßen Einsatz-/Missbrauchsmöglichkeit alleine aus Sprache oder Stimme eines Arbeitnehmers Wut, Aggression oder Verzweiflung ableiten könnten. Die EU-Kommission stellt in den Leitlinien zu den verbotenen Praktiken jedoch klar, dass das Vorliegen eines Emotionserkennungssystems eine Grundvoraussetzung für die Anwendbarkeit des Verbots nach Art 5 Abs 1 lit f KI-VO ist³¹⁾ und geht mE offensichtlich von einem Redaktionsfehler aus. KI-Systeme, die ohne Verarbeitung von biometrischen Daten Emotionen oder Gefühle ableiten, sollen laut den Beispielen der EU-Kommission vom Verbotstatbestand jedenfalls ausgenommen sein.³²⁾ Die Leitlinien sind zwar unverbindlich, dienen in der Praxis – insb aufgrund des gesetzlichen Auftrags der EU-Kommission nach Art 96 KI-VO – aber als relevante Auslegungshilfe und begründen mE dadurch eine vertretbare Rechtsansicht. Schließlich sind die Leitlinien von den Marktüberwachungsbehörden bei Sanktionen und sonstigen Durchsetzungsmaßnahmen nach Art 99 KI-VO zu berücksichtigen.

4. Erlaubte Emotionserkennungssysteme als kontextbezogene Hochrisiko-KI

a) Hochrisiko-KI-Systeme nach der KI-VO

Emotionserkennungssysteme, die nach der KI-VO nicht verboten sind, sollten nach ihren Erwägungsgründen als hochrisikant eingestuft werden.³³⁾ Die KI-VO unterscheidet zwischen Hochrisiko-KI-Systemen mit produktbezogenen Risiken einerseits (Art 6 Abs 1 iVm Anh I KI-VO) und Hochrisiko-KI-Systemen mit kontextbezogenen Risiken (Art 6 Abs 2 iVm Anh III KI-VO) andererseits.³⁴⁾

Art 6 Abs 2 KI-VO behandelt die kontextbezogenen KI-Systeme, die in Anbetracht ihres beabsichtigten Zwecks als erhebliches Risiko für Gesundheit, Sicherheit oder grundlegende Rechte angesehen werden. Anhang III führt acht Bereiche mit hoher Grundrechtsrelevanz an, in denen die Nutzung von KI-Systemen ein solch erhebliches Risiko mit sich bringen kann und führt pro Bereich konkrete Anwendungsfälle an.

Der Einsatz von Systemen zur Emotionserkennung lässt sich zunächst unter den in Annex III Nr 1 KI-VO genannten grundrechtsrelevanten Bereich der „Biometrie“ einordnen. „KI-Systeme, die bestimmungsgemäß zur Emotionserkennung verwendet werden sollen“ (Annex III Nr 1 lit c KI-VO), sind daher grundsätzlich ein Fall eines kontextbezogenen Hochrisiko-KI-Sys-

²⁵⁾ ErwGr 44 KI-VO.

²⁶⁾ ErwGr 44 KI-VO.

²⁷⁾ ErwGr 54 Satz 6 KI-VO.

²⁸⁾ Zu den Voraussetzungen s *Martini* in *Martini/Wendehorst*, KI-VO Art 5 Rz 110f.

²⁹⁾ Siehe mit einem Beispiel zur Nutzung sozialer Netzwerke durch einen Mitarbeiter in der Öffentlichkeitsarbeit *Wendehorst* in *Martini/Wendehorst*, KI-VO Art 5 Rz 110.

³⁰⁾ Vgl. *Wendehorst* in *Martini/Wendehorst*, KI-VO Art 5 Rz 106.

³¹⁾ EU-Kommission, Leitlinien zu verbotenen Praktiken nach der KI-VO (*Guidelines on prohibited artificial intelligence practices established by Regulation [EU] 2024/1689 [AI Act]*) v 4. 2. 2025 Rz 250f.

³²⁾ EU-Kommission, Leitlinien zu verbotenen Praktiken nach der KI-VO Rz 265f.

³³⁾ ErwGr 54 Satz 6 KI-VO.

³⁴⁾ *Anderl/Ciarnau* in *Zankl*, KI-VO Art 6 Rz 1 (Stand 1. 10. 2024, rdbat).

tems. Unklar bleibt, weshalb Annex III Nr 1 lit c KI-VO nicht den legaldefinierten Begriff „Emotionserkennungssystem“ in Art 3 Nr 39 KI-VO verwendet. In der Literatur³⁵⁾ wird jedoch davon ausgegangen, dass die gewählten Begriffe mit hoher Wahrscheinlichkeit gleichzusetzen sind und von Annex III Nr 1 lit c KI-VO entsprechend auch die Erkennung von Absichten davon umfasst ist.

b) Mögliche Widerlegung des hohen Risikos und Profiling

Die Vermutung des hohen Risikos der KI-Systeme in Anhang III kann jedoch anhand bestimmter in Art 6 Abs 3 KI-VO genannter Kriterien durch den Anbieter widerlegt werden:³⁶⁾ Das KI-System darf die Gesundheit, Sicherheit oder Grundrechte natürlicher Personen keinem erheblichen Beeinträchtigungsrisiko aussetzen, indem es das Ergebnis der Entscheidungsfindung wesentlich beeinflusst. Es muss außerdem dazu bestimmt sein,³⁷⁾

- **eng gefasste Verfahrensaufgaben durchzuführen** (etwa Umstrukturierung von Daten, Dokumentenkategorisierung, Erkennung von Duplikaten),
- **das Ergebnis einer zuvor abgeschlossenen menschlichen Tätigkeit zu verbessern** (etwa Verbesserung mit Hilfe von Grammatik-/Schreibprogrammen oder Verwendung von Formatierungshilfen),
- **Entscheidungsmuster oder Abweichungen davon zu erkennen**, ohne die menschliche Überprüfung zu ersetzen (etwa Überprüfung von abweichenden Benotungen im Bildungsbereich), oder
- **vorbereitende Aufgaben für eine Bewertung durchzuführen** (etwa Text- und Sprachverarbeitung oder Verknüpfung von Daten mit anderen Datenquellen).

Eine Widerlegung des hohen Risikos gilt aber nur in jenen Fällen, in denen kein Profiling durchgeführt wird. Art 4 Abs 4 DSGVO definiert Profiling als jede Art von (i) automatisierter Verarbeitung (ii) personenbezogener Daten, deren (iii) Zweck darin besteht, dass diese personenbezogenen Daten verwendet werden, um bestimmte persönliche Aspekte, die sich auf eine natürliche Person beziehen, zu bewerten.³⁸⁾

Zweifelsfrei erfolgt (i) die Verarbeitung bei Emotionserkennungssystemen automatisiert und wird bei deren Anwendung in der Servicehotline die Verarbeitung der Emotionen als (ii) Verarbeitung personenbezogener Daten zu qualifizieren sein. Zwar sind Emotionen *per se* kein personenbezogenes Datum, doch sind die betroffenen Personen im konkreten Anwendungsfall „Servicehotline“ in der Regel identifiziert oder identifizierbar.³⁹⁾ Je nachdem, ob das System in der Folge dazu verwendet wird, um Schlüsse über das Verhalten des konkreten Kunden ziehen oder ob hingegen nur seine Emotionen zu einfachen, statistischen Zwecken erhoben werden sollen, um einem Unternehmen einen zusammenfassenden Überblick über die Kundenzufriedenheit zu geben, ist zu unterscheiden. Während im ersten Fall der Tatbestand nach Art 4 Abs 4 DSGVO wohl erfüllt ist, wäre in letzterem Fall hingegen nicht von Profiling auszugehen.⁴⁰⁾

In jenen Fällen, in denen Emotionserkennungssysteme die Voraussetzungen des Tatbestands nach Art 4 Abs 4 DSGVO nicht erfüllen, ist auch eine Widerlegung des hohen Risikos *me* nicht ausgeschlossen: Im Fall einer Emotionserkennung zu einfachen, statistischen Zwecken könnte diese als Vorbereitungshandlung eingeordnet werden.

Die bis 2. 2. 2026 zu veröffentlichen Leitlinien der Europäischen Kommission sollen eine umfassende Liste an Anwendungsfällen zur Hochrisiko-Einstufung und Widerlegung enthalten, wodurch die Einordnung künftig erleichtert werden soll.

Widerlegung des hohen Risikos unberührt bleiben.

Zu beachten ist in jedem Fall, dass sowohl die **Registrierungspflicht** in der EU-Datenbank nach Art 49 KI-VO als auch die **Informationspflicht** für die davon betroffenen natürlichen Personen über den Betrieb des Systems und die verarbeiteten personenbezogenen Daten nach Art 50 Abs 3 KI-VO von einer **allfälligen**

C. Weitere rechtliche Rahmenbedingungen für Emotionserkennungssysteme

Emotionserkennungssysteme in der Servicehotline müssen für ihren rechtlich zulässigen Einsatz aber nicht nur den Vorgaben der KI-VO entsprechen, sondern wie eingangs bereits erwähnt insb datenschutz- und arbeitsrechtlich strenge Vorgaben erfüllen.

1. Verarbeitungsgrundlage nach der DSGVO

Aus datenschutzrechtlicher Sicht muss, neben den Herausforderungen einer – in den meisten Fällen wohl verpflichtenden – Datenschutzfolgenabschätzung⁴¹⁾ und dem bereits erörterten Thema Profiling, va der grundlegenden Frage nach der richtigen Verarbeitungsgrundlage besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden: Sind die erhobenen personenbezogenen Daten nach Art 6 DSGVO zu behandeln oder führt das verarbeitete biometrische Datum „Stimme“ automatisch zur Anwendbarkeit der strengen Vorgaben des Verarbeitungsverbots gem Art 9 DSGVO?

Das Verarbeitungsverbot des Art 9 DSGVO umfasst ua „*biometrischen Daten zur eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person*“. Emotionserkennungssysteme gem Art 3 Z 39 KI-VO sollen **Emotionen auf Basis von biometrischen Daten feststellen** oder **ableiten**. Audioemotions- oder visuelle Emotionserkennung, die sich auf die Stimme, Gesichtsausdrücke und Körpergesten konzentriert, verwendet diese Daten daher gerade nicht zur eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person, weshalb zwar grundsätzlich biometrische Daten, diese jedoch nicht zur eindeutigen Identifizierung verarbeitet werden.⁴²⁾ Die Identifizierung erfolgt vielmehr auf anderem Weg,

³⁵⁾ Feiler/Forgó, KI-VO – EU-Verordnung über künstliche Intelligenz, Anhang III Hochrisiko-KI-Systeme gem Artikel 6 Absatz 2 Rz 13.

³⁶⁾ Ruschmeier in Martini/Wendehorst, KI-VO Art 6 Rz 90.

³⁷⁾ ErwGr 53 KI-VO.

³⁸⁾ Wendehorst in Martini/Wendehorst, KI-VO Art 3 Rz 367ff.

³⁹⁾ Häuselmann/Sears/Zard/Frosch-Villaronga, EU law and emotion data, 2023, 11th International Conference on Affective Computing and Intelligent Interaction (ACII) 3.

⁴⁰⁾ Siehe die grundlegenden Ausführungen zum Profiling in Art 29-Datenschutzgruppe, Leitlinien zu automatisierten Entscheidungen im Einzelfall einschließlich Profiling v 6. 2. 2018 (WP 251) 7.

⁴¹⁾ Martinetz/Ciarnau/Stockinger in Kollar/Balog/Martinetz/Pichler, Das große Handbuch Wirtschaftsrecht 3. Kapitel (Stand 1. 1. 2024, rdb.at) Rz 3.69.

⁴²⁾ Meinel/Lauber-Rönsberg, „How do you feel?“ – Emotionserkennung nach der KI-VO, DuD 2025, 236 (237f).

nämlich durch Bekanntgabe des Namens oder anderen personenbezogenen Daten des anrufenden Kunden.⁴³⁾

Für Emotionserkennungssysteme in der Servicehotline ist daher grundsätzlich keine Ausnahme vom Verarbeitungsverbot gem Art 9 DSGVO notwendig, sondern die geeignete Verarbeitungsgrundlage nach Art 6 DSGVO zu ermitteln.

Je nach Verarbeitungszweck und den Erwartungen der Kunden könnte das gem Art 6 Abs 1 lit f DSGVO und ein berechtigtes Interesse des Unternehmens in Betracht kommen, sofern die Interessenabwägung zu dessen Gunsten ausgeht.⁴⁴⁾ In diesem Fall wäre besonders streng auf die Erfüllung

der Informationspflichten nach der DSGVO sowie das Recht auf Widerspruch nach Art 21 DSGVO zu achten.

Bei einem besonders starken Eingriff in die Persönlichkeitsrechte der Betroffenen wird die Interessenabwägung hingegen eher zu deren Gunsten ausgehen und bleibt nur die Einwilligung nach Art 6 Abs 1 lit a DSGVO in Betracht.⁴⁵⁾

2. Arbeitsrechtliche Grenzen

Aus arbeitsrechtlicher Sicht sind insb die Mitwirkungsrechte des Betriebsrats beim arbeitgeberseitigen Einsatz von Emotionserkennungssystemen zu beachten.

§ 96 Abs 1 Z 3 ArbVG sieht vor, dass „die Einführung von Kontrollmaßnahmen und technischen Systemen zur Kontrolle der Arbeitnehmer, sofern diese Maßnahmen (Systeme) die Menschenwürde berühren“, zu ihrer Rechtswirksamkeit der Zustimmung des Betriebsrats bedürfen. In Ermangelung eines Betriebsrats muss gem § 10 AVRAG die Zustimmung des jeweils betroffenen Arbeitnehmers eingeholt werden. Um zu klären, ob die Menschenwürde berührt wird, müssen in jedem Einzelfall die Interessen der Beteiligten abgewogen wird. Bei einem Emotionserkennungssystem iSd Art 3 Nr 39 KI-VO werden das Interesse des Arbeitgebers – etwa an einem verbesserten Serviceerlebnis für Kunden oder einer Dienstleistungsoptimierung – den Interessen der Arbeitnehmer am Schutz ihrer Privatsphäre gegenüberzustellen sein. Wird Arbeitnehmern durch ein Emotionserkennungssystem das Gefühl einer ständigen Überwachung vermittelt, ist die Menschenwürde jedenfalls berührt.⁴⁶⁾ Unternehmen stehen aus arbeitsrechtlicher Sicht somit

vor dem Zwiespalt, KI-Systeme aufgrund ihrer wachsenden wirtschaftlichen Bedeutung so schnell wie möglich einzuführen, während sie – aus arbeitsrechtlicher Sicht – gleichzeitig den Schutz der Persönlichkeitsrechte ihrer Arbeitnehmer sicherstellen müssen.⁴⁷⁾

Handelt es sich um Plattformarbeit sind zukünftig zudem die Verbote zur Verarbeitung personenbezogener Daten über den emotionalen oder psychischen Zustand der Beschäftigten nach Art 7 Abs 1 lit a und zu Rückschlüssen in Bezug auf diese Zustände nach Art 7 Abs 1 lit e der EU-Plattformarbeits-RL zu beachten.⁴⁸⁾ Unabhängig vom KI-Einsatz sind die Verarbeitungen gegenüber Plattformbeschäftigten dann unzulässig.

Schlussstrich

Die Anwendung von KI-Systemen zur Emotionserkennung in der Servicehotline muss sowohl unter dem Blickwinkel der verbotenen KI-Systeme sowie des kontextbezogenen Hochrisiko-Katalogs des Anhangs III KI-VO geprüft werden. Eine Einordnung als Hochrisiko-KI-System mit kontextbezogenen Risiken führt zu umfassenden Pflichten bei ihrem Einsatz. Jedoch ist auch eine Widerlegung der Hochrisiko-Vermutung denkbar, weil nicht jedes Emotionserkennungssystem zwangsläufig Profiling durchführen wird. Eine umfassende Einzelfallprüfung des Emotionserkennungssystems vor Verwendung in der Servicehotline wird für die richtige Einstufung und die Identifizierung der damit zusammenhängenden Pflichten für jeden Anbieter und Betreiber unerlässlich sein.

⁴³⁾ Häuselmann/Sears/Zard/Frosch-Villaronga, EU law and emotion data 5.

⁴⁴⁾ Eher ablehnend Meinel/Lauber-Rönsberg, DuD 2025, 236 (238).

⁴⁵⁾ Siehe auch Anderl/Ciarnau in Der Standard, Werbung erkennt Emotionen und wird personalisiert – ist das erlaubt? <https://www.derstandard.de/story/3000000243638/werbung-erkennt-emotionen-und-wird-personalisiert-ist-das-erlaubt> (abgefragt Juli 2025).

⁴⁶⁾ Siehe auch Winter, E-Mail- und Internetnutzung (Arbeitsrecht), in RDB Keywords! (Stand 28. 11. 2023, rdb.at) Rz 12.

⁴⁷⁾ Firneis/Hitz, Die Künstliche Intelligenz im betrieblichen Alltag – arbeitsrechtliche Auswirkungen, RdW 2025, 191 (193f).

⁴⁸⁾ Die RL (EU) 2024/2831 des Europäischen Parlaments und des Rates v 23. 10. 2024 zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit ist bis spätestens 2. 12. 2026 von den MS umzusetzen.



JETZT NEU!

Grundbuchanträge leicht wie noch nie!

Laden Sie ab sofort **alle notwendigen Daten aus dem Grundbuch direkt in den Antrag** – schnell und effizient.

Ihre Vorteile:

- Kein Abtippen mehr: Daten direkt aus dem Auszug übernehmen
- Fehlerfrei durch eine automatische Überprüfung Ihrer Eingaben
- Spart Zeit: Auszug direkt im Antrag speichern

Weitere Informationen:

+43 1 531 61 6550, vertrieb@manz.at oder manz.at/weberv

