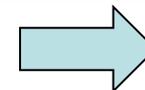
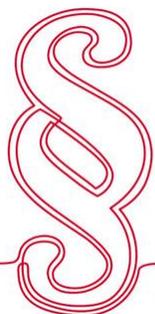


„Recht viel Regulierung“

Gesetzgebungsverfahren der Callcenter Branche



„Recht viel Regulierung“

Gesetzgebungsverfahren der Callcenter Branche

Kommt der Arbeitgeber-
verband?

Mindest-
lohn

Dialer-
einsatz

Dialer vor
dem
Aus?

SEPA-
Begleit-
gesetz

Tod des
Verkaufs
am
Telefon?

Können
wir Qua-
lität weiter
messen?

Beschäf-
tigtenda-
tenschutz

Europä-
ische
VRRL

Kosten-
lose WS

Die heiße
Phase 2?

Bestätigungs-
lösung „light“?

„Anti-Ab-
zocke-
gesetz“

Kundenhot-
lines zum
Nulltarif?





**Bei Anruf-
Mindestlohn**

Deshalb 9,50 Euro Mindestlohn!



Aufstocker: Callcenter kosten den Staat jährlich 36 Millionen Euro

Von Yasmin El-Sharif

Die umstrittene Callcenter-Branche wächst - auch dank großzügiger Subventionen der Bundesregierung: 2011 flossen rund 36 Millionen Euro in den Sektor. Der Großteil waren Hartz-IV-Leistungen an Beschäftigte, deren Lohn nicht zum Leben reicht.



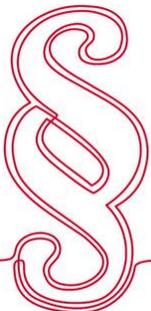
GANZ OHR FÜR 5,50 €.



„Recht viel Regulierung“

Mindestlohn

- CCV Vorstand ist beauftragt, sich um Gründung eines Zweckverbandes zur Einführung eines allgemeinverbindlichen tarifvertraglichen Mindestlohnes zu bemühen
 - Arbeitgeberverband kann Minimal-Tarifvertrag mit Lohnuntergrenze mit Gewerkschaften verhandeln (kann BMAS als allgemeingültig erklären – Voraussetzung: 50 Prozent der CC in AGV vertreten)
 - Gespräche zu Gründung des Zweckverbands laufen derzeit – bereits zwei Treffen in Berlin mit Großteil der Top-30-Callcenter Dienstleister erfolgt



„Recht viel Regulierung“

Mindestlohn

- Aktuelles Gesetzgebungsverfahren: „Entwurf eines Gesetzes über die Festsetzung des Mindestlohns“ am 01.03. im Bundesrat verabschiedet
- Gesetz wurde samt Stellungnahme der Bundesregierung dem Bundestag zugeleitet, jedoch noch nicht beraten und auch nicht auf Tagesordnung der laufenden Sitzungswoche
- Entwicklung nach Bundestagswahl noch offen, jedoch auch vorher „Umlenken“ der derzeitigen Regierung denkbar

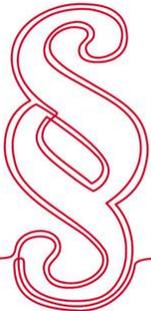


„Recht viel Regulierung“

Mindestlohn

Aus der Stellungnahme der Bundesregierung zum aktuellen
Gesetzesentwurf:

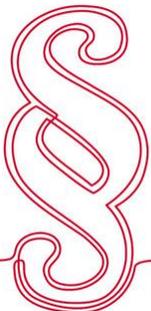
„Die Höhe von Lohnuntergrenzen muss durch die Tarifpartner und nicht politisch durch den Gesetzgeber oder die Bundesregierung bestimmt werden. Die unmittelbar Betroffenen wissen am besten, was ihren beiderseitigen Interessen und dem gemeinsamen Interesse entspricht. In der Regierungskoalition findet derzeit eine Diskussion statt, ob und inwieweit branchenspezifische Mindestlöhne durch eine gesetzliche allgemeine verbindliche und angemessene Lohnuntergrenze flankiert werden sollen. Die Meinungsbildung ist noch nicht abgeschlossen.“



„Recht viel Regulierung“

Beschäftigtendatenschutz

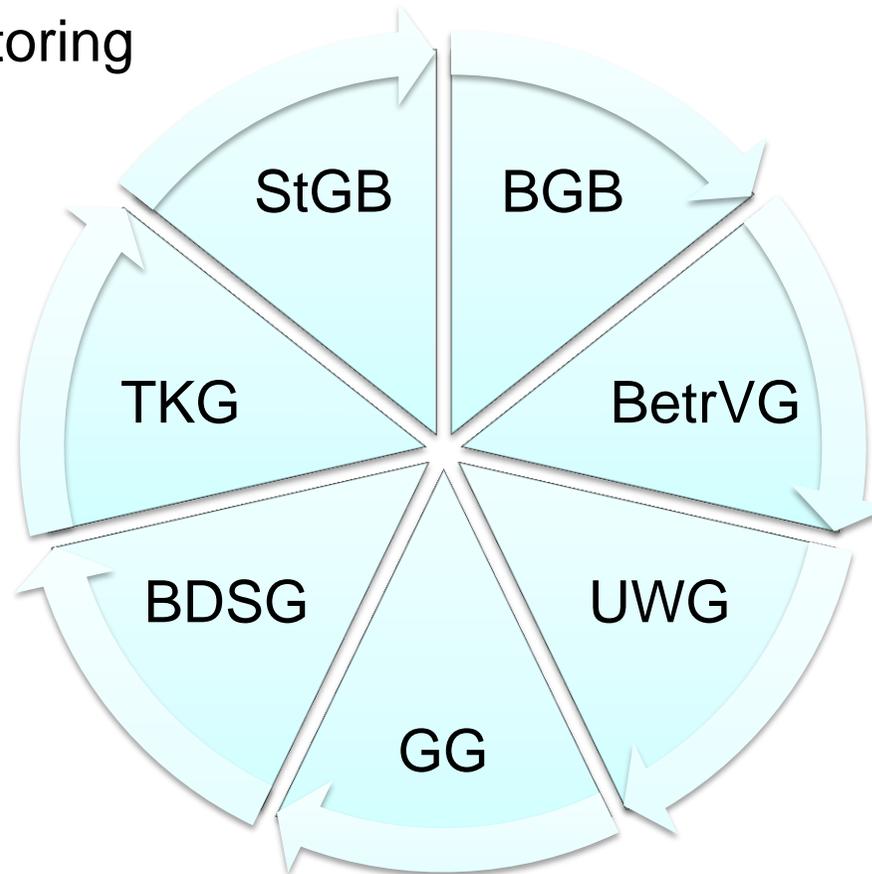
- aktuelle Rechtslage zum Thema Monitoring im Callcenter uneindeutig
 - Zahl fundierter und einschlägiger Fundstellen sehr überschaubar
 - Rechtslage in einigen Bereichen zudem strittig
- durch Vielzahl der am Monitoring Beteiligten und deren unterschiedliche Interessenlagen nicht weniger komplex
 - Auftraggeber
 - Arbeitnehmer (-vertretung)
 - Kommunikationspartner (Kunde)
 - Arbeitgeber



„Recht viel Regulierung“

Beschäftigtendatenschutz

- Vorschriften zum Monitoring



„Recht viel Regulierung“

Beschäftigtendatenschutz

- Aktuelles Gesetzgebungsverfahren: „Entwurf eines Gesetzes zur Regelung des Beschäftigtendatenschutzes“

15.12.2010

- Gesetzentwurf der Bundesregierung

25.02.2011

- Erste Lesung Bundestag
- Überweisung an Innenausschuss

07.09.2011

- Formulierungsvorschläge BMI



„Recht viel Regulierung“

Beschäftigtendatenschutz

- Aktuelles Gesetzgebungsverfahren: „Entwurf eines Gesetzes zur Regelung des Beschäftigtendatenschutzes“

10.01.2013

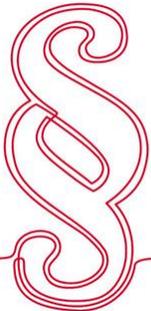
- Änderungsantrag von Union und FDP
- Übermittlung an Innenausschuss
- auf Tagesordnung – wieder entfernt

24.01.2013

- Gesetzentwurf wieder auf Tagesordnung des Innenausschusses
- 1. Februar zweite und dritte Beratung im Bundestag angestrebt

30.01.2013

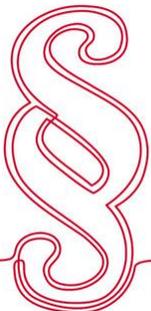
- Gesetzentwurf wieder von Tagesordnung des Innenausschusses und des Bundestags genommen



„Recht viel Regulierung“

Beschäftigtendatenschutz

- Prozesse im CC, die von Gesetzgebung betroffen
 - Kapazitätsplanung und -steuerung
 - Nutzung der Daten der TK-Anlage weiterhin erlaubt
 - Qualitätssicherung und Schulung
 - regelmäßiges Mithören/Aufzeichnen von Gesprächen für Qualitätssicherungs- und Schulungsmaßnahmen weiterhin erlaubt
 - Dokumentation
 - dauerhafte Dokumentation zu Beweissicherung weiterhin erlaubt

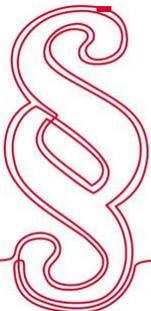


„Recht viel Regulierung“

Beschäftigtendatenschutz

- Prozesse im CC, die von Gesetzgebung betroffen
 - Leistungsorientierte Vergütung
 - anfallende Daten dürfen weiterhin zum Zweck der Vergütung erhoben, verarbeitet und genutzt werden
 - Leistungs- und Verhaltenskontrolle
 - Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Daten anlassbezogen weiterhin gestattet

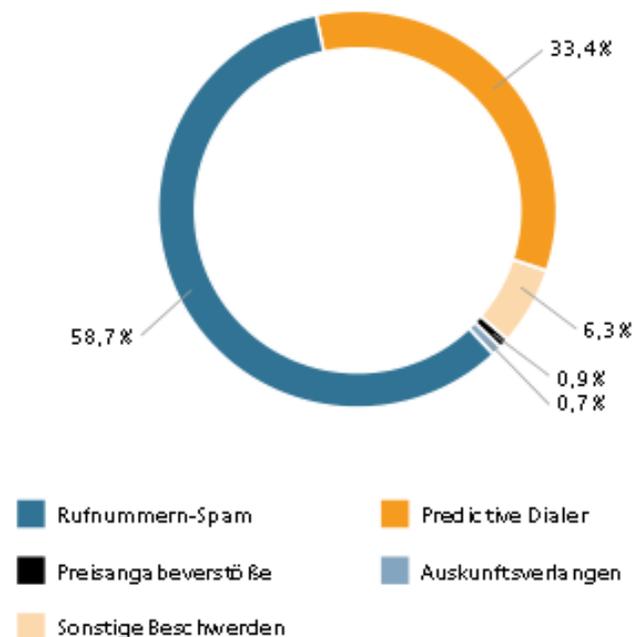
Position CCV: Regelung des Beschäftigtendatenschutzes
zwingende und längst überfällige Notwendigkeit



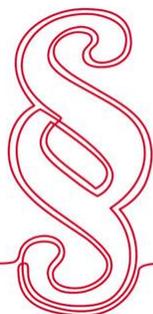
„Recht viel Regulierung“ Dialereinsatz

- Beschwerden zu Rufnummernmissbrauch und unerlaubter Telefonwerbung bei BNetzA im Jahr 2011 in den meisten Bereichen rückläufig
- jedoch zahlreiche Beschwerden zum Einsatz von Predictive Dialern (20.395 in 2011)

Schriftliche Beschwerden und Anfragen 2011



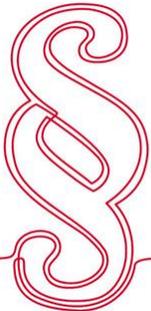
Quelle Graphik: Jahresbericht 2011 BNetzA



„Recht viel Regulierung“

Dialereinsatz

- wenn Anrufverhalten eines Callcenters zu unzumutbarer Belästigung der Verbraucher führt, kann BNetzA Abschaltung der Rufnummer anordnen
- BNetzA beobachtet laufend, inwiefern Selbstregulierung des Markts zu Rückgang der Beschwerden führt
- Herbst 2012 Gespräche mit CCV
- von der BNetzA angeregte Anpassungen und Konkretisierungen des CCV Ehrenkodex zum Einsatz von Dialern sollen in Arbeitsgruppe des CCV Arbeitskreises Recht & Regulierung erarbeitet werden



„Recht viel Regulierung“

Verbraucherrechterichtlinie

- Aktuelles Gesetzgebungsverfahren: „Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Wohnungsvermittlung“
- Callcenter betroffen durch
 - Artikel 21 (Telefonische Kommunikation)
 - Artikel 8 (Formale Anforderungen bei Fernabsatzverträgen)der VRRL



„Recht viel Regulierung“

Verbraucherrechterichtlinie

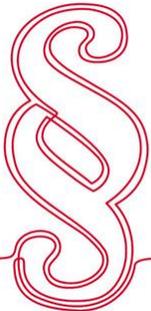
Artikel 21

Telefonische Kommunikation

Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass der Verbraucher nicht verpflichtet ist, bei einer telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer mehr als den Grundtarif zu zahlen, wenn der Unternehmer eine Telefonleitung eingerichtet hat, um mit ihm im Zusammenhang mit dem geschlossenen Vertrag telefonisch Kontakt aufzunehmen.

§ 312c Absatz 4

Eine Vereinbarung, durch die ein Verbraucher verpflichtet wird, ein Entgelt dafür zu zahlen, dass der Verbraucher den Unternehmer wegen Fragen oder Erklärungen zu einem zwischen ihnen geschlossenen Vertrag über eine Rufnummer anruft, die der Unternehmer für solche Zwecke bereithält, ist unwirksam, wenn das vereinbarte Entgelt das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes übersteigt. [...]



„Recht viel Regulierung“

Verbraucherrechterichtlinie

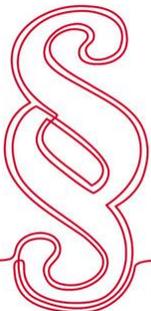
Artikel 8

Formale Anforderungen bei Fernabsatzverträgen

(6) Für Fernabsatzverträge, die telefonisch geschlossen werden, können die Mitgliedstaaten vorsehen, dass der Unternehmer dem Verbraucher das Angebot bestätigen muss und der Verbraucher erst dann gebunden ist, wenn er das Angebot unterzeichnet oder sein schriftliches Einverständnis übermittelt hat. Die Mitgliedstaaten können ferner vorsehen, dass solche Bestätigungen auf einem dauerhaften Datenträger erfolgen müssen.

§ 312f Absatz 2

„Bei Fernabsatzverträgen ist der Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher eine Bestätigung des Vertrags, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei der Lieferung der Waren oder bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wird, auf einem dauerhaften Datenträger zu überlassen.“



„Recht viel Regulierung“

Verbraucherrechterichtlinie

14.03.13

- Erste Beratung Bundestag – Überweisung Rechtsausschuss

20.03.13

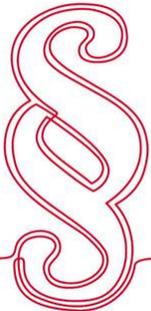
- Erste Beratung Rechtsausschuss

17.04.13

- Öffentliche Anhörung im Rechtsausschuss

13.06.14

- Pflicht zur Anwendung der VRRL
- Inkrafttreten Umsetzungsgesetz vorgesehen

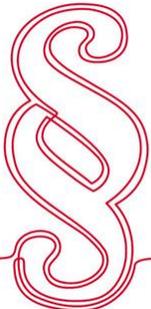


„Recht viel Regulierung“

„Anti-Abzocke-Gesetz“

- Aktuelles Gesetzgebungsverfahren: „Entwurf eines Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken“
- callcenterspezifische Regelungen:
 - textliche Bestätigungslösung zu Gewinnspieleintragsdiensten
 - Erhöhung der Bußgelder für unerlaubte Werbeanrufe von 50.000 € auf 300.000 €
 - Einbeziehung von unerlaubten Werbeanrufen mit Hilfe einer automatischen Anrufmaschine in die Ahndung mit einer Geldbuße

← CCV steht Gesetzentwurf positiv gegenüber



„Recht viel Regulierung“ „Anti-Abzocke-Gesetz“

12.03.12

- Referentenentwurf des BMJ (CCV involviert)

06.02.13

- abschließende Beratung Kabinett vorgesehen
- verstärkte Presseberichterstattung

Mitte Feb

- Kulturstatsminister Neumann fordert Änderungen
- Gesetzgebungsverfahren stockt



„Recht viel Regulierung“

„Anti-Abzocke-Gesetz“

Ende Feb

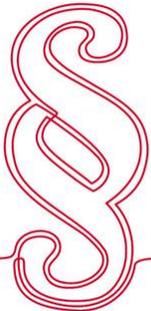
- BMJ bittet CCV und andere Verbände um Stellungnahme

13.03.13

- Verabschiedung Gesetzentwurf im Kabinett

18.04.13

- Erste Lesung im Bundestag



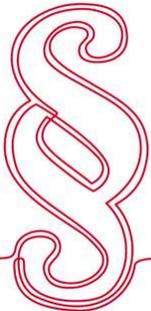
„Recht viel Regulierung“ „SEPA-Begleitgesetz“

- SEPA = Single Euro Payments Area
- Einführung neuer Verfahren für den EURO-Zahlungsverkehr, insbesondere für auf EURO lautende Lastschriften und Überweisungen
- 03.04.2013 Verkündung des SEPA-Begleitgesetzes im Bundesgesetzblatt
- weitreichende Auswirkungen auch auf Callcenter Branche, da Lastschriftverfahren deutlich geändert wird
- ab Februar 2014 gilt nur noch schriftlich vom Kontoinhaber erteiltes Mandat zum Geldeinzug von seinem Konto
- Einwilligung per E-Mail oder Telefon nicht mehr möglich



„Recht viel Regulierung“ „SEPA-Begleitgesetz“

- Zahlungsempfänger muss zusätzlich Kontoinhaber 14 Tage vorher über eine Abbuchung informieren
- SEPA-Basislastschrift kann innerhalb von acht Wochen nach Buchung ohne Angaben von Gründen rückgängig gemacht werden
- wenn Kontoinhaber kein Mandat erteilt hat, kann er noch 13 Monate später einer Abbuchung widersprechen
- Näheres in den Workshop-Sessions ab 13:20 Uhr
 - “IBAN, BIC, XML: grundlegende Änderungen im deutschen Zahlungsverkehr”: Matthias Vennewald und Mike Schramm, Berliner Volksbank eG



„Recht viel Regulierung“

Kostenlose Warteschleife

- Übergangsregelung laut § 150 Abs. 7 TKG (Phase I) seit 1.9.2012 in Kraft
- ab 01.06.2013 gilt Phase II
 - Warteschleifen komplett kostenfrei
 - Anrufer muss mit Beginn der Warteschleife über Dauer und Festpreis oder Kostenfreiheit für Warteschleife informiert werden
 - bei Verstoß gegen Vorschriften muss Anrufer gesamten Anruf nicht zahlen!
 - Bußgeld bei Verstoß bis zu 100.000€ oder mehr



„Recht viel Regulierung“

Kostenlose Warteschleife

- nach derzeitigem Stand der Technik können Warteschleifen in den Rufnummernteilbereichen 0180-1, 0180-3 und 0180-5 und Warteschleifen im Rahmen von Anrufen aus den Mobilfunknetzen in die Rufnummernbereiche 0180-2 und 0180-4, sowie zu 0900x-Nummern nicht komplett kostenfrei gestellt werden
- Umsetzung der Kostenfreiheit: Wechsel zu Ortsnetzzrufnummer, 0800 oder in neue Rufnummerngassen 0180-6 und 0180-7
- Alternative Umsetzungen (BoVa und neue Rufnummerngasse 0500) gescheitert

Näheres in den Workshop-Sessions ab 13:20 Uhr

- “Kostenfreie Warteschleife Phase 2“ Axel Gibmeier und Fouad Elouarti, dtms GmbH

