



Sonn- und Feiertagsarbeit

Neue Regulierung für die Call- und Contact Center Branche ?

Warum ein freier Sonntag?

1) „Allianz für den freien Sonntag“



2) Ver.di



3) Evangelische Kirche
in Hessen und Nassau



Was hat das Bundesverwaltungsgericht entschieden?

Hessische Bedarfsgewerbeverordnung ist teilweise nichtig

- Unzulässigkeit der Beschäftigung von Arbeitnehmern an Sonn- und gesetzlichen Feiertagen:
Videotheken, öffentliche Bibliotheken, **Callcentern**, Lotto- und Totogesellschaften
- Zurückweisung an Verwaltungsgerichtshof:
Brauereien, Betriebe zur Herstellung von alkoholfreien Getränken oder Schaumwein, Fabriken zur Herstellung von Roh- und Speiseeis
- Zulässig im Buchmachergewerbe

Entscheidungsgründe...

- ...sind noch nicht veröffentlicht – CCV erhält diese direkt vom Bundesverwaltungsgericht (ca. Mitte Februar)
- **Pressemitteilung des Bundesverwaltungsgerichts:**
Verordnung ist nicht mit Arbeitszeitgesetz vereinbar, weil darin keine Gründe enthalten sind, warum der Betrieb von Callcentern an Sonn- und Feiertagen erforderlich ist, um besonders hervortretende Bedürfnisse der Bevölkerung zu befriedigen.

Folgen für die Branche:

- Sofortiges Arbeits- und Beschäftigungsverbot an Sonn- und Feiertagen **in Hessen**
- Nur Ausnahmen gemäß § 10 Arbeitszeitgesetz zulässig
- Insbesondere Kundenservice-Hotlines betroffen
- Bundesländer überprüfen eigene Regelungen
- Geldbuße bis zu 15.000 Euro bei Verstoß
- Geldstrafe oder Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr bei Gesundheitsgefährdung oder im Wiederholungsfall

Übersicht

- Länder prüfen Anpassung
- Hessen:
Bedarfsgewerbeordnung teilweise nichtig
- Sachsen:
keine Bedarfsgewerbeverordnung erlassen
(Einzelgenehmigungen)



Sonntagsarbeit grundsätzlich nicht verboten in ...



Wer ist genau betroffen?

- „Dienstleistungsunternehmen mit der Entgegennahme von Aufträgen, der Auskunftserteilung und der Beratung per Telekommunikation“ (Wortlaut § 1 Absatz 1 Nr. 9 Hess. Bedarfsgewerbeordnung)
- Beispiele:
 - Versandhandel: absolutes Verbot
 - Bankgewerbe: nur Notdienste für Kartensperrung, kein Telefonbanking
 - Versicherungsgewerbe: nur Notservice Auslandskrankendienst, keine Schadensmeldung
 - **Einzelfallbetrachtung notwendig!**

Internet? Telefax?

- **Bayern:** „Dienstleistungsbetrieben mit der Entgegennahme von Aufträgen, der Auskunftserteilung und Beratung per Telefon **oder mittels elektronischer Datenübertragung**“
- **Saarland:** „Bank- und Versicherungsgewerbe, bei Kreditkartenunternehmen, bei Mobilfunkbetreibern und Finanzdienstleistungsanbietern sowie im Versandhandel mit der telefonischen Entgegennahme von Aufträgen, der Auskunftserteilung und Beratung per Telefon, **Telefax oder sonstiger Telekommunikationsmittel**“

Fallzahlen Deutschland

Abhängig Erwerbstätige	Insgesamt	Sonn- und Feiertagsarbeit			
		zusammen	ständig	regelmäßig	gelegentlich
Mikrozensus 2013	33.678.000 100 %	8.685.000 25,79 %	692.000 2,05 %	3.952.000 11,73 %	4.040.000 12,00 %
Mikrozensus 2008	32.591.000 100 %	8.516.000 26,13 %	745.000 2,29 %	3.537.000 10,85 %	4.234.000 12,99 %

Quelle: Bundestages-Drucksache 18/03611

Erste Branchenzahlen

Berufsgruppe	In den letzten drei Monaten sonntags gearbeitet, und zwar ...					
	Berufe im Dialogmarketing (9212)	Insgesamt	...ständig oder regelmäßig	...ständig, an jedem Sonntag	...regelmäßig, aber nicht an jedem Sonntag	...unregelmäßig oder gelegentlich an einem Sonntag
Mikrozensus 2013	99.000	19.000	/	19.000	12.000	68.000
Mikrozensus 2012	94.000	20.000	/	19.000	11.000	64.000

Wirtschaftsgruppe	In den letzten drei Monaten sonntags gearbeitet, und zwar ...					
	Callcenter (822)	Insgesamt	...ständig oder regelmäßig	...ständig, an jedem Sonntag	...regelmäßig, aber nicht an jedem Sonntag	...unregelmäßig oder gelegentlich an einem Sonntag
Mikrozensus 2013	92.000	20.000	/	19.000	9.000	63.000
Mikrozensus 2012	85.000	19.000	/	18.000	9.000	57.000

Quelle: Statistisches Bundesamt, 2015

Worum geht es wirtschaftlich?

**≈ 25 Prozent des
Jahresumsatzes**

erfolgt im Versandhandel
an Sonntagen

Rechtslage in Deutschland

Arbeitszeit-Richtlinie

Europa

Arbeitszeitgesetz

Bund

Bedarfsgewerbeordnungen

Bundesländer

Arbeitszeitgesetz (ArbZG)

- § 1 Nr. 1 ArbZG:
Sonntag und staatlich anerkannten Feiertage sind Tage der Arbeitsruhe
- § 9 Abs. 1 ArbZG:
Arbeitnehmer dürfen an Sonn- und gesetzlichen Feiertagen von 0 bis 24 Uhr nicht beschäftigt werden
- § 10 Abs. 1 ArbZG:
Sofern die Arbeiten nicht an Werktagen vorgenommen werden können, dürfen Arbeitnehmer an Sonn- und Feiertagen in bestimmten Fällen beschäftigt werden
- § 13 Abs. 3 ArbZG:
Feststellungsbescheid der Aufsichtsbehörde, ob Beschäftigung nach § 10 ArbZG zulässig
- § 13 Abs. 5 ArbZG:
Ausnahmegenehmigung aufgrund längerer Betriebszeiten im Ausland bei unzumutbarer Beeinträchtigung der Konkurrenzfähigkeit

Ausnahmekatalog

- Not- und Rettungsdienste (z.B.: EC- und Kreditkartensperrung)
- Gaststätten und andere Einrichtungen zur Bewirtung und Beherbergung
- Theatervorstellungen, Filmvorführungen, Schaustellungen, Darbietungen und ähnliche Veranstaltungen
- Erholungs- und Vergnügungseinrichtungen, Fremdenverkehr und Museen
- Rundfunk, Tages- und Sportpresse
- Verkehrsbetriebe

→ Einzelfallprüfung erforderlich

Engagement des CCV

- Positionspapier „Kundenservice ist ein Bedürfnis der Bevölkerung“
 - Kontakt zu Politik und Verwaltung (LaReg und BMAS)
 - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
 - Information der Mitglieder
 - Gespräche mit anderen Verbänden
 - Ermittlung konkreter Zahlen → Umfrage zur CCW 2015
 - Urteilsanalyse nach Veröffentlichung
- Durchsetzung der Verbandsziele gegenüber Politik und Öffentlichkeit**

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Grenzen für die Sonntagsarbeit

Frankfurt Neue Presse
FAZ

ROUNDUP: Bundesgericht setzt der Ausweitung der Sonntagsarbeit Grenzen



dpa

Bundesgericht setzt der Ausweitung der Sonntagsarbeit Grenzen

Saarbrücker Zeitung

Nein zu mehr Sonntagsarbeit

BUNDESVERWALTUNGSGERICHT Büchereien und Callcenter bleiben zu

Bundesgericht setzt der Ausweitung der Sonntagsarbeit Grenzen

Wiesbadener Tagblatt

Frankfurter Rundschau

CCV Positionspapier

- Erarbeitung im CCV Arbeitskreis Recht & Regulierung
- CCV Vorstandsbeschluss vom 16.12.2014

Beschluss CCV Vorstand am 16.12.2014)



CCV Positionspapier

„Kundenservice ist ein Bedürfnis der Bevölkerung“ Sonn- und Feiertagsarbeit in der Call- und Contact Center Wirtschaft

Der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) ist die Interessenvertretung der deutschen Call- und Contact Center Wirtschaft. Der Verband repräsentiert seit 1996 den Wirtschaftszweig mit über 6.900 Service Organisationen und über 520.000 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in Deutschland gegenüber Medien, Multiplikatoren und Politik und bietet die ideale Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch sowie ein umfangreiches Netzwerk für beste Branchenkontakte. Zu den Verbandsmitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Callcentern und Unternehmen mit eigenen Inhouse Callcentern, sind auch zahlreiche andere Marktteilnehmer aus den Bereichen Consulting, Training, Aus- und Weiterbildung, Hard- und Software sowie Arbeitgeberservice vertreten.

Das Urteil des Bundesverwaltungsgerichts vom 28.11.2014 (Aktenzeichen BVerwG 6 CN 1.13) zur Hessischen Bedarfsgewerbeordnung hat dazu geführt, dass die Beschäftigung von Arbeitnehmern an Sonn- und gesetzlichen Feiertagen in hessischen Callcentern künftig nicht weiter zulässig ist, soweit keine Ausnahmen im Einzelfall vorliegen. Diese Entscheidung hat auch faktische Konsequenzen für alle anderen Bundesländer, in denen vergleichbare Rechtsvorschriften zur Anwendung kommen.

Nach dem Arbeitszeitgesetz dürfen Arbeitnehmer an Sonn- und gesetzlichen Feiertagen grundsätzlich nicht beschäftigt werden. Das Arbeitszeitgesetz sieht hiervon aber nur bestimmte Ausnahmen im Einzelfall vor und ermächtigt den Gesetzgeber, weitere Ausnahmen zum Schutz von Wirtschaftsstandorten und zur Sicherung von Bedürfnissen der Bevölkerung in einer modernen Dienstleistungsgesellschaft zuzulassen.

Forderungen des CCV

- Herstellung von Rechtssicherheit
- schnelle, bundeseinheitliche und praxistaugliche Neuregelung der Ausnahmegesetze
- Primär: Änderung Arbeitszeitgesetz
- Sekundär: Änderung Bedarfsgewerbeordnung

Erste Reaktionen der Politik

- **Stefan Grüttner**, Hessischer Minister für Soziales und Integration: „Für den Bereich Callcenter ist es zuvorderst Aufgabe des Bundesgesetzgebers, das Arbeitszeitgesetz zu ändern.“
- Kontakt zu Bundesministerin für Arbeit und Soziales, **Andrea Nahles** und Gespräch mit Abteilungsleitung zum Arbeits- und Arbeitszeitrecht:
„Abwarten der Entscheidungsgründe des Bundesverwaltungsgerichts“

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Enrico Rennebarth

Leiter Politik & Regulierung, Verbandsjustitiar

Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Tel.: + 49 (030) 2061 328 - 11

Email: enrico.rennebarth@callcenter-verband.de