

Wahlprüfsteine zur Bundestagswahl 2017

1. Sonn- und Feiertagsarbeit
2. Bestätigungslösung und Verfolgung von Wettbewerbsverstößen
3. Schwerpunktstaatsanwaltschaften
4. Beschäftigtendatenschutz
5. Mindestlohn und bedingungsloses Grundeinkommen
6. Arbeitszeitflexibilität
7. Inklusion
8. Sachverständigenrat für Verbraucherfragen



CCV-Wahlprüfsteine zur Bundestagswahl 2017

Der Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV), gelistet beim deutschen Bundestag, ist die Stimme der deutschen Call- und Contactcenter-Branche sowie ihrer Dienstleister. Zu dem Wirtschaftszweig mit etwa 540.000 Beschäftigten zählen neben eigenständigen Service- auch Inhouse-Callcenter in Unternehmen. Mit seinen mehr als 270 Mitgliedern repräsentiert der CCV die führenden Call- und Contactcenter aus Handel, Finanzen, Industrie und Dienstleistung sowie branchennahe Unternehmen aus den Bereichen Consulting, Training, Hard- und Software. Als größter Verband der Branche vertritt er die Interessen gegenüber Medien und Politik und ist eine anerkannte Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch.

Zur anstehenden Bundestagswahl hat der CCV die nachfolgenden Wahlprüfsteine erarbeitet, mit denen die Parteien, ihre Kandidatinnen und Kandidaten eingeladen sind, sich zu den unterschiedlichen Themenfeldern zu positionieren. Die CCV-Wahlprüfsteine sind unser Angebot an Politik und Gesellschaft. Gemeinsam wollen wir die vor uns liegenden Herausforderungen anpacken. Der CCV und die Callcenter-Branche sind dialogbereit.

1. Sonn- und Feiertagsarbeit

Im November 2014 erklärte das Bundesverwaltungsgericht die Hessische Bedarfsgewerbeverordnung für teilweise unwirksam. Folge ist ein bis heute bestehendes Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit in hessischen Call- und Contactcentern, soweit nicht eine Ausnahme des § 10 Arbeitszeitgesetz (ArbZG) greift (z. B. Notdienste).

Der CCV und das von ihm initiierte „Bündnis für Kundenservice an Sonn- und Feiertagen“ erreichten einen Erlass zur Prüfung einer bundesrechtlichen Ausnahmeregelung. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales plant nun ein Forschungsvorhaben, das ermitteln soll, wie viele Arbeitsplätze in deutschen Call- und Contactcentern bundesweit vom Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit betroffen wären. Der CCV beteiligt sich in diesem Prozess fortlaufend mit seiner Expertise.

Der CCV fragt:

1.1 Wie ist die Haltung Ihrer Partei zum Thema Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit in der Call- und Contactcenter-Branche?

**1.2 Unterstützen Sie die CCV-Forderung einer bundeseinheitlichen Ausnahme vom Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit (§ 9 ArbZG) für Call- und Contactcenter?
Wenn nein, aus welchen Gründen nicht?**

2. Bestätigungslösung und Verfolgung von Wettbewerbsverstößen

Regelmäßig fordern Politik und Verbraucherschutz ein Bestätigungserfordernis für am Telefon geschlossene Verträge in Schriftform (§ 126 BGB, eigenhändige Unterschrift) oder Textform (§ 126b BGB, hier genügt jede lesbare, dauerhafte Erklärung, bspw. SMS, E-Mail) durch den Verbraucher. 2013 wurde mit dem Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken ein Textformerfordernis für Gewinnspeleintragsdienste eingeführt. Der CCV setzte sich im Vorfeld erfolgreich gegen eine Ausweitung auf andere Vertragsarten ein. Der Koalitionsvertrag 2013 sah eine Evaluierung der Wirksamkeit jenes Gesetzes vor. Diese wurde 2016 mit CCV-Beteiligung durchgeführt. Im März 2017 erfolgte die Veröffentlichung. Laut Gutachter ist das Gesetz wirksam und die Beschwerdezahlen sind rückläufig. Jedoch gibt es branchenbezogene Schwerpunkte mit hohen Beschwerdezahlen, etwa Energieversorgung und Telekommunikation.

Lösungen sehen die Gutachter aber nicht in der Ausweitung des Bestätigungserfordernisses auf weitere Vertragsarten, sondern in Verwaltung und Rechtsprechung; etwa in der personellen Aufstockung der Bundesnetzagentur oder einer Änderung der gerichtlichen Zuständigkeit (Landgericht oder Oberlandesgericht), da das aktuell zuständige Amtsgericht Bonn Bußgelder der Bundesnetzagentur oft und ohne Begründung teils erheblich reduziert.

Trotz dieses Fazits werden Forderungen nach einer Ausweitung des Textformerfordernisses laut. Zuletzt beschloss der Bundesrat am 12. Mai 2017 einen Gesetzentwurf, ohne die oben erwähnte Evaluierung zu berücksichtigen und nachdem zuvor mehrfach entsprechende Gesetzesinitiativen scheiterten.

Der CCV fragt:

2.1 Sollten Ihres Erachtens Verbraucher am Telefon geschlossene Verträge nachträglich in Textform bestätigen müssen?

2.2 Sollte die Bundesnetzagentur zur Verfolgung von Wettbewerbsverstößen personell besser ausgestattet werden?

2.3 Spricht sich Ihre Partei für eine Änderung der gerichtlichen Zuständigkeit bei Einspruchsverfahren bzgl. Bußgeldbescheiden der Bundesnetzagentur aus?

3. Schwerpunktstaatsanwaltschaften

Straftaten, die mittels Telekommunikation durchgeführt werden, stellen immer noch eine große Herausforderung für deutsche Strafverfolgungsbehörden dar und bringen unsere Branche in Verruf. Telefonbetrug kann nur mit einer effektiven Strafverfolgung begegnet werden.

Nach der Beobachtung des CCV können derartige Fälle unabhängig von einer Vorratsdatenspeicherung durch die Strafverfolgungsbehörden nicht ermittelt und verfolgt werden, weil die Ausstattung und das Wissen um die technischen und rechtlichen Möglichkeiten nicht oder nicht ausreichend vorhanden sind. Die Einrichtung von Schwerpunktstaatsanwaltschaften für Straftaten mittels Telekommunikation kann die Strafverfolgung von Betrugsfällen auf eine neue, bundesweit koordinierte Basis stellen.

Der CCV fragt:

3. Wird sich Ihre Partei für die Einführung von Schwerpunktstaatsanwaltschaften für Straftaten, die mittels Telekommunikation durchgeführt wurden, einsetzen?

Wenn nein, was spricht dagegen und welche anderen Maßnahmen schlagen Sie vor?

4. Beschäftigtendatenschutz

Ab 25. Mai 2018 gilt die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Diese enthält u. a. für den Beschäftigtendatenschutz Öffnungsklauseln, die es dem nationalen Gesetzgeber ermöglichen, konkretisierende Regelungen zu treffen. Zwecks Anpassung an die DSGVO nahm Deutschland umfassende Änderungen im Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) vor, welche wie die DSGVO ab 25. Mai 2018 gelten. Leider wurde eine der Öffnungsklauseln entsprechende Überarbeitung des Beschäftigtendatenschutzes verpasst. So fehlen der Rechtssicherheit dienende branchenspezifische Normen. Der CCV setzt sich für Regelungen zugunsten unserer Branche ein. Denn das gesprochene Wort des Mitarbeiters stellt hier die zu erbringende Dienstleistung dar. Diese muss nach gängigen Qualitätsstandards gemessen und ohne Verletzung von Datenschutzinteressen im Sinne des Verbrauchers optimiert werden können. So sollte der Arbeitgeber Inhalte der dienstlichen Nutzung von Telekommunikationsmitteln ohne Kenntnis des Beschäftigten im Einzelfall für eine stichprobenartige oder anlassbezogene Leistungs- oder Verhaltens-

Kontrolle erheben dürfen. Vorausgesetzt der Mitarbeiter wurde vorab informiert, dass er in einem eingegrenzten Zeitraum mit einer Kontrolle zu rechnen hat.

Zudem wird das BDSG für Einwilligungen im Arbeitsverhältnis höhere Anforderungen stellen als die DSGVO. Während in der DSGVO die Textform (§ 126b BGB) genügt, fordert das neue BDSG Schriftform (§ 126 BGB). In seiner Stellungnahme zum neuen BDSG kritisierte dies der Bundesrat.

Der CCV fragt:

4.1 Hält Ihre Partei besondere Regelungen zum Beschäftigtendatenschutz für erforderlich?

4.2 Sehen Sie diesbezüglich spezielle Vorschriften für die Callcenter-Branche vor? Wie wären diese ggf. inhaltlich ausgestaltet?

4.3 Werden Sie sich dafür einsetzen, dass das BDSG künftig für Einwilligungen im Arbeitsverhältnis lediglich die Textform statt der Schriftform fordert, wie es auch in der DSGVO vorgesehen ist?

5. Mindestlohn und bedingungsloses Grundeinkommen

Seit 2015 gilt in Deutschland ein flächendeckender Mindestlohn. Dieser wurde 2017 von 8,50 Euro auf 8,84 Euro je Zeitstunde erhöht.

Seit Jahren wird die Einführung eines bedingungslosen Grundeinkommens diskutiert. Als Finanztransferkonzept gewährt dieses jedem Bürger unabhängig von dessen wirtschaftlicher Lage eine gesetzlich festgelegte und für jeden gleiche staatliche Zuwendung, ohne dafür eine Gegenleistung zu fordern. Kritisiert wird u. a., dass dies die Lohnarbeit je nach Höhe in Bedrängnis bringen könnte.

Der CCV fragt:

5.1 Welchen Mindestlohn hält Ihre Partei für angemessen und plant sie, in Regierungsverantwortung diesen im Laufe der Legislaturperiode entsprechend zu erhöhen?

5.2 Befürwortet Ihre Partei die Einführung des bedingungslosen Grundeinkommens oder eines in etwa vergleichbaren Finanztransferkonzepts? Welche Höhe halten Sie ggf. für angemessen?

6. Arbeitszeitflexibilität

Nach § 3 ArbZG beträgt die tägliche Arbeitszeit acht Stunden. Diese darf bis auf maximal zehn Stunden verlängert werden, wenn innerhalb von sechs Monaten oder 24 Kalenderwochen die mehr geleistete Arbeitszeit ausgeglichen wird. Nur in Notfällen oder in nicht vorhersehbaren Situationen darf die tägliche Arbeitszeit auch zehn Stunden übersteigen. Die Gesamtarbeitszeit pro Woche richtet sich nach der Zahl der Werktage, sodass die Wochenarbeitszeit bei sechs Werktagen 48 Stunden beträgt.

Der CCV unterstützt gemeinsam mit mehr als 30 Verbänden die Kampagne der Vereinigung der Bayerischen Wirtschaft e. V. (vbw) „So möchte ich arbeiten“. Zentrale Forderung ist eine Abkehr von der oben geschilderten täglichen, hin zu einer wöchentlichen Betrachtungsweise der Arbeitszeit. Das maximale Arbeitszeitvolumen von 48 Stunden, welches nicht erhöht wird, soll flexibler als heute verteilt werden können, um Anforderungen von Mitarbeitern und Unternehmen im gesellschaftlichen Wandel gerecht zu werden.

Der CCV fragt:

6. Unterstützt Ihre Partei die Forderung nach einer flexibleren Betrachtung der Arbeitszeit?

7. Inklusion

Zur Förderung und Unterstützung von Menschen mit Behinderung im Callcenter-Berufsalltag hat der CCV bereits im Jahr 2001 das Programm „Faire Chance mit Handicap“ initiiert. Vor sieben Jahren wurde der CCV-Arbeitskreis Inklusion ins Leben gerufen. Sein vorrangiges Ziel ist eine verstärkte PR- und Öffentlichkeitsarbeit zum gesamten Themenbereich der Inklusion in Callcentern.

Auf diesem Wege wird Betroffenen gezeigt, wo und wie sie potenzielle und inklusionsbereite Arbeitgeber finden können. Der CCV wirbt bei Unternehmen, sich mit dem Inklusionsthema zu beschäftigen. Langfristig gilt es, dadurch das Image der Branche positiv zu beeinflussen. Dabei stehen wirtschaftliche wie menschliche Faktoren gleichermaßen im Vordergrund. Diese sind an das Ziel geknüpft, leistungsbereiten Menschen einen Arbeitsplatz anzubieten. Der Arbeitskreis kooperiert mit Einrichtungen, die Menschen mit Behinderung unterstützen.

Höhere Strafgebühren bei Unterschreitung der Beschäftigtenquote sehen wir kritisch, solange viele Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderung heute noch unbesetzt bleiben, weil Unternehmen unserer Branche trotz intensiver Bemühungen nicht ausreichend Mitarbeiter finden können.

Der CCV fragt:

7. Welche Maßnahmen zur Erweiterung der bestehenden staatlichen Förderprogramme für Arbeitgeber zur Unterstützung von Menschen mit Behinderung sieht Ihre Partei vor?

8. Sachverständigenrat für Verbraucherfragen

In den vergangenen Jahren wurde die Callcenter-Branche wie kaum ein anderer Wirtschaftszweig Regulierungen des Gesetzgebers und der Rechtsprechung unterworfen. Wesentliche Stichworte dazu sind die Einführung der „kostenlosen Warteschleife“ im Telekommunikationsgesetz (TKG), „unerlaubte Telefonwerbung“ im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken sowie das teilweise Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit in hessischen Callcentern.

Verbraucherschutz und die Interessen von Unternehmen aus der Callcenter-Branche schließen sich nicht aus. Der CCV verfolgt schon seit Jahren mit seinem Branchenkodex, welcher zum Maßstab des gesamten Wirtschaftszweigs wurde, und seinem Beschwerdegremium Bestrebungen, mittels Selbstregulierung Verbraucher, Marktteilnehmer und Mitarbeiter vor unlauteren Geschäftspraktiken zu schützen. Der CCV begrüßt die 2014 erfolgte Einsetzung eines Sachverständigenrats für Verbraucherfragen durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Der CCV fragt:

8. Wie steht Ihre Partei zu einer Mitwirkung oder Einbeziehung der Callcenter-Branche durch den CCV im Sachverständigenrat für Verbraucherfragen?