

Antworten auf die Wahlprüfsteine vom Call Center Verband Deutschland e. V. anlässlich der Bundestagswahl 2021



Frage 1:

Es fehlt an einem Beschäftigtendatenschutzgesetz. In der Call- und Contactcenter-Branche ist das Wort die Dienstleistung. Diese muss ohne Verletzung des Datenschutzes im Sinne des Verbrauchers optimiert werden dürfen. Befürworten Sie solch ein Gesetz und spezifische Normen für unsere Branche?

Ja, wir wollen einen starken Beschäftigtendatenschutz. BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN haben sich seit jeher für ein Beschäftigtendatenschutzgesetz eingesetzt und sind dazu mehrfach im Bundestag mit Anträgen und Gesetzentwürfen aktiv geworden. Auch in unserem Antrag „Digitalisierung – Update für die Mitbestimmung“ aus dieser Wahlperiode haben wir die Notwendigkeit eines umfassenden Gesetzes zum Beschäftigtendatenschutz erneut betont (BT-Drs. 19/16843). Ein solches Gesetz sollte soweit nötig auch Branchen-Spezifika regeln. Wir bedauern, dass die noch amtierende Bundesregierung ihre Ankündigung im Koalitionsvertrag („wir wollen ... eigenständiges Gesetz zum Beschäftigtendatenschutz“) nicht umgesetzt hat.

Frage 2:

Das BVerwG verbot 2014 grds. die Callcenter-Beschäftigung an Sonn- und Feiertagen in Hessen. In den übrigen Bundesländern ist sie möglich, jedoch herrscht Unsicherheit hinsichtlich der künftigen Entwicklung. Befürworten Sie eine bundeseinheitliche Ausnahme von diesem Verbot für unsere Branche?

Wir GRÜNE unterstützen die bestehenden Regelungen, nach der in Deutschland eine Beschäftigung an Sonn- und Feiertagen nur in Ausnahmefällen und in bestimmten Branchen erlaubt ist. Die Bundesländer können durch Rechtsverordnung Ausnahmen vom Sonntagsschutz vornehmen. Eine generelle Aufweichung sehen wir kritisch, da gemeinsame Ruhetage nicht nur der Erholung, sondern auch der Vereinbarkeit von Familie und Beruf dienen.

Frage 3:

2013 wurde ein Textformerfordernis für Gewinnspieleintragdienste verabschiedet. Aktuell wurde dies für Energielieferungsverträge eingeführt, was wir im Vorfeld ablehnten. Planen Sie eine Ausweitung des Textformerfordernisses/der Bestätigungslösung auf weitere Vertragsarten?

Die 2013 eingeführte Textformerfordernis für Gewinnspielverträge war zwar sehr effektiv, hat aber nur im Bereich der Glücksspielverträge zu einem Rückgang der Verbraucherbeschwerden zu unerlaubten Telefonanrufen und dabei angebotenen Verträgen geführt und nicht generell. Für 2020 meldete die Bundesnetzagentur einen Höchstwert der Beschwerden über unerlaubte Werbeanrufe sowie eine Zunahme der Beschwerden über Verträge, die Verbraucher*innen am Telefon oder im Nachgang ungewollt untergeschoben wurden. Diese beziehen sich auf verschiedene Branchen und nicht nur auf den Bereich der nun geregelten Energielieferungsverträge. Daher befürworten wir GRÜNE die Einführung einer allgemeinen Bestätigungslösung als effektives Instrument zur Eindämmung der unerlaubten Telefonwerbung und der damit verbundenen unerwünschten Verträge.

Frage 4:

Bei kaum einer anderen Branche standen in den vergangenen Jahren ähnlich viele Regulierungen auf der Agenda. Der Call- und Contactcenter-Branche droht die Gefahr einer Überregulierung. Welche regulatorischen Pläne verfolgen Sie, die auch uns in hohem Maße betreffen (z. B. im UWG, BGB, TKG, BDSG)?

Die meisten der für sie geltenden Vorgaben hat die Branche ohnehin aufgrund EU-Recht und/oder Rechtsprechung zu beachten, v.a. dass Verbraucher*innen ohne zuvor aufgeklärt-freiwillige, ausdrückliche Einwilligung nicht telekommunikativ kontaktiert werden dürfen. Dies muss jedoch - angesichts manch praktischer Missstände - z.T. noch national konkretisiert werden (vgl. u.a. unser kürzlich im Bundestag eingebrachter Antrag BT-Drs. 19/28442). So soll beispielsweise eine erteilte Einwilligung in telekommunikative Kontaktierung auf längstens zwei Jahre befristet gelten. Ferner sollen alle telefonisch angebotenen Verträge mit Verbraucher*innen nur wirksam werden, soweit diese anschließend explizit textlich bestätigen. Weitere Konkretisierungen in o.g. Rechtsbereichen bleiben je nach Markt- und Bedarfsentwicklung vorbehalten.

Frage 5:

Soweit keine Gründe dagegensprachen, mussten Unternehmen in der Pandemie Homeoffice ermöglichen. Planen Sie unabhängig von der Pandemie ein Recht auf Homeoffice bzw. eine Angebotspflicht; wie soll dies ausgestaltet sein, wie sollen Telearbeitsplatz und mobiles Arbeiten voneinander abgegrenzt werden?

Die Möglichkeit zur Selbstbestimmung im Arbeitsleben wollen wir GRÜNE erhalten und stärken, indem wir ein Recht auf mobiles Arbeiten einführen – mit Blick auf betriebliche Möglichkeiten, aber auch mit strikten Schutzkriterien und starkem Einfluss der Interessensvertretungen versehen. Das mobile Arbeiten kann im Homeoffice oder im nahe gelegenen Co-Working Space stattfinden, der Wechsel dorthin muss immer freiwillig, mit einem Rückkehrrecht und mit ausreichend Zeit an einem Arbeitsplatz im Unternehmen verbunden sein. Arbeit an einem festen Telearbeitsplatz bleibt davon unberührt.

Frage 6:

2014 wurde der Mindestlohn eingeführt. Der CCV war im Vorfeld Dialogpartner der Politik. Die Mehrheit der CCV-Mitglieder votierte zuvor für die Einführung. Bei der Höhe ist ein Ausgleich zwischen Arbeitnehmer- und Arbeitgeberinteressen wichtig. Welchen Mindestlohn hält Ihre Partei für angemessen?

Den gesetzlichen Mindestlohn wollen wir GRÜNE sofort auf 12 Euro anheben. Anschließend muss der Mindestlohn weiter steigen, um wirksam vor Armut zu schützen und mindestens der Entwicklung der Tariflöhne zu entsprechen. Die Mindestlohnkommission wollen wir reformieren und mit diesem Auftrag ausstatten. Die bestehenden Ausnahmen für unter 18-Jährige und Langzeitarbeitslose werden wir abschaffen.

Frage 7:

Der Ausbau der digitalen Infrastruktur geht zu langsam voran. Dies zeigte auch die Pandemie. Um dem Thema mehr Gewicht zu verleihen, spricht sich der CCV für ein eigenständiges Digitalministerium aus. Planen Sie dessen Einrichtung und wie wollen Sie den notwendigen Digitalausbau vorantreiben?

Deutschland hat schon lange kein Erkenntnis- sondern ein Prioritäten- und Umsetzungsproblem. Digitalpolitik muss mit Kabinettsrang und eigenem Budgetrecht versehen werden. Es muss eine klare und effektive Koordinierung in der Bundesregierung und mit den europäischen Partnern erfolgen. Dabei reicht nicht die Umsetzung von Einzelmaßnahmen in den Zuständigkeiten der Ministerien. Vielmehr muss eine ressortübergreifende Modernisierungsvision entwickelt werden, hinter die sich alle Ministerien stellen und diese konkret und kooperativ umsetzen. Dazu gehört auch, dass alle Ressorts innovativeres Arbeiten ermöglichen und mit eigenständigeren Agenturen sozial-ökologische Innovationen und Digitalisierung vorantreiben. Unser Ziel ist schnelles und kostengünstiges Glasfaserinternet (FTTB) in jedem Haus. Wir GRÜNE setzen einen Rechtsanspruch auf schnelles Internet mit Mindestbandbreiten um. Beim Mobilfunkausbau gilt es eine flächendeckende Versorgung sicherzustellen, egal in welchem Netz man surft.

Frage 8:

2020 und 2021 boten wir mit unserem Netzwerk Bundesministerien, Landesministerien, Behörden sowie ärztlichen Vereinigungen unsere Unterstützung in der Pandemie an, z. B.

bzgl. der Einrichtung von Hotlines. Die Resonanz war gering. Begrüßen Sie das Engagement und würden Sie es in Anspruch nehmen?

Die Corona-Krise hat gezeigt, dass der Staat auf Risiken schneller reagieren und Innovationskräfte mit Tempo und entschlossenen Investitionen unterstützen muss. Digitale Lösungen können einen Beitrag leisten. Die Corona-Warn-App ist heute als offenes und sicheres Werkzeug ein gutes Beispiel. Allerdings hat der Entwicklungsprozess viel zu lange gedauert. Wir GRÜNE wollen mit eigenständigeren Agenturen sozial-ökologische Innovationen und Digitalisierung in der Bundesregierung vorantreiben. Eine interdisziplinäre Technologie Task-Force (TTF) soll beim Bundeskanzleramt als zentraler Ansprechpartner des Bundes für Innovator*innen und Technologie-Entwickler*innen dienen, um vielversprechende Ideen kurzfristig und umgehend in die Anwendung zu bringen und sie dafür organisatorisch zu unterstützen.