

Berlin, den 26.08.2021

DIE LINKE Antwort Wahlprüfstein

Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) Gertraudenstraße 20
10178 Berlin
Constantin Jacob

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?

DIE LINKE fordert ein Beschäftigtendatenschutzgesetz, welches die Verwertung der im Arbeitsprozess digital anfallenden personenbezogenen Daten sowie die Überwachung von Beschäftigten verbietet und Verstöße hart sanktioniert. Vor allem in Dienstleistungsbereichen, wie der Call- und Contactcenter-Branche ist eine klare Regulierung der Nutzung personenbezogener Daten notwendig, nicht zuletzt, um im Sinne des Verbraucherschutzes Kundinnen und Kunden zu schützen.

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?

DIE LINKE unterstützt den Kampf der Gewerkschaften und Kirchen für den erwerbsarbeitsfreien Sonntag und fordert dahingehend eine enge Auslegung des zugrundeliegenden bundesweiten Arbeitszeitgesetzes. Das BVerwG hat in seiner Pressemitteilung vom 26.11.2004 verdeutlicht, dass eine umfassende Ausnahmeregelung für die gesamte Call- und Contactcenter-Branche, also unabhängig vom Betrieb oder Tätigkeitsbereich, mit dem oben genannten bundesweit geltenden Arbeitszeitgesetz nicht vereinbar ist. Dieser Auffassung schließen wir uns an und wenden uns gegen eine solche bundesweit einheitliche Ausnahme für Ihre Branche.

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

Ja, DIE LINKE setzt sich für eine allgemeine Bestätigungslösung für alle am Telefon geschlossenen Dauerschuldverhältnisse ein. Nur so kann unlautere Telefonwerbung verhindert und dem Unterschieben von Verträgen effektiv begegnet werden. Eine 2017 durchgeführte Evaluierung der Verbraucherschutzvorschriften hat diesbezüglich Handlungsbedarf aufgezeigt. Außerdem sieht das Europarecht keine sektorale Lösung vor.

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 zunehmende Digitalisierung und Ausweitung digitaler Dienste in alle Lebensbereiche erfordert zwangsläufig eine verstärkte Regulierung und Anpassung von Gesetzen und Verordnungen. DIE LINKE sieht hier keine generelle "Überregulierung". Allerdings sehen wir die Notwendigkeit effektiverer und konsistenter Regulierung, um etwa den Arbeits-, Daten- und Verbraucherschutz durchzusetzen. Wir lehnen unsinnigen bürokratischen Aufwand ab (für BürgerInnen wie Unternehmen) und wollen eine zielgerichtete proaktive Anwendung und Durchsetzung bestehender Gesetze und Verordnungen. Für uns ist auch die freiwillige Selbstverpflichtung keine Alternative. Belastungen lassen sich weit besser reduzieren, wenn wir auf allen Ebenen eine funktionsfähige digitale Verwaltung schaffen. Hierzu wollen wir 10 Mrd. Euro pro Jahr zusätzlich öffentlich investieren. Nur so lässt sich auch für die Call Center Branche der tägliche bürokratische Aufwand merklich reduzieren.

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?

Alle Beschäftigten sollen durch ein Recht auf Homeoffice einen Teil ihrer Arbeit zu Hause erledigen können, sofern die Art ihrer Tätigkeit das zulässt und die Beschäftigten es ausdrücklich wollen. Die Bedingungen für Homeoffice müssen dabei per Tarifvertrag oder per Betriebs- bzw. Dienstvereinbarung geregelt werden. Arbeitsschutz und die gesetzliche Unfallversicherung müssen auch im Homeoffice uneingeschränkt gelten und sollten auf das mobile Arbeiten vollständig Anwendung finden.

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?

DIE LINKE will den gesetzlichen Mindestlohn auf 13 Euro anheben, damit Einkommen aus Arbeit auch wirklich vor Armut schützt.

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?

DIE LINKE hat früh auf die eklatanten Fehler hingewiesen. Völliger Unsinn ist es, die Bereitstellung einer öffentlichen Infrastruktur privaten Anbietern zu überlassen und auf die Probleme ständig mit neuen öffentlichen Förderprogrammen zu Lasten Dritter zu reagieren. Wir wollen eine öffentliche Investitionsoffensive, um ein einheitliches, kostengünstiges Netz flächendeckend zu bekommen und die öffentliche Verwaltung zu digitalisieren. Netzausbau und -betrieb gehören in öffentliche Hand.

Dienstleistungen können dann von privaten Unternehmen kostengünstiger angeboten werden. Wir wollen eine Bundesnetzagentur, die den Netzausbau effektiv plant und organisiert. Ein Digitalministerium ist für uns nicht per se notwendig, insbesondere dann nicht, wenn die fatale Politik des "weiter-so" bleibt. Eine unsinnige Politik wird nicht besser durch ein neues Ministerium - im Gegenteil.

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 LINKE steht für Solidarität und begrüßt jedes bürgerschaftliche und unternehmerische Engagement insbesondere in Krisensituationen. Welche Gründe für die von ihnen angeführte "geringe Resonanz" entscheidend waren, können wir nicht beurteilen. Generell gehören aber der Aufbau und der Unterhalt einer krisenresistenten Infrastruktur (u.a. Hotlines bzw. der schnelle Aufbau relevanter IuK-Netze) zur Kernaufgabe des öffentlichen Sektors. Hierzu bedarf es außerhalb akuter Krisen einer breiten Finanzierung durch öffentliche Mittel, hoch motivierter, kompetenter MitarbeiterInnen und modernster technischer Ausstattung. Alles dies kann durch das ehrenamtliche Engagement immer nur partiell ergänzt, aber nie ersetzt oder gar in der Breite getragen werden.