

Berlin, 2. Februar 2022

## **Stellungnahme des Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) zum Referentenentwurf eines Gesetzes zur Erhöhung des Schutzes durch den gesetzlichen Mindestlohn (Mindestloohnerhöhungsgesetz)**

### **Über den CCV**

Der Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) ist die Stimme der deutschen Customer-Service- und Callcenter-Branche sowie ihrer Dienstleister. Zu dem Wirtschaftszweig mit über 560.000 Beschäftigten zählen neben eigenständigen Service- auch Inhouse-Callcenter in Unternehmen. Mit seinen Mitgliedsunternehmen repräsentiert der CCV führende Customer-Service-Einheiten sowie Call- und Contactcenter aus den Bereichen Handel, Finanzen, Industrie und Dienstleistung. Als größter Verband in diesem Bereich vertritt er die Interessen gegenüber Medien und Politik und ist innerhalb der Branche eine anerkannte Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch.

Customer-Service-Einheiten sowie Call- und Contactcenter sind in fast allen Wirtschaftszweigen anzutreffen. Sie garantieren den Kunden einen umfassenden Service, von der Bestellung über den Support bis hin zur Gewährleistung und der Durchsetzung von Verbraucherrechten. Deutschlandweit erfolgen täglich etwa 25 Millionen Kundenkontakte auf diesem Wege. Customer-Service-Einheiten sowie Call- und Contactcenter sind das Synonym für besten Kundenservice, sind im Wirtschaftsleben darum unerlässlich und stellen eine bedeutende Branche dar.

Customer-Service-Einheiten sowie Call- und Contactcenter liefern auch zur Bewältigung der Covid-19-Pandemie einen wichtigen Beitrag, z. B. im Rahmen der Kontaktverfolgung sowie bei der Terminvergabe für Impfungen. Der CCV bietet hierfür auf Bundes- sowie Landesebene Ministerien, Behörden und den Kassenärztlichen Vereinigungen seine Unterstützung aktiv an.

Der Schutz von Beschäftigten und Verbrauchern ist dem CCV ein fundamentales Anliegen. Entsprechend wurde z. B. gemeinsam mit dem Deutschen Dialogmarketing Verband e. V. (DDV) und in Zusammenarbeit mit der Bundesnetzagentur bereits 2007 ein [Branchenkodex](#) erstellt, der verbindliche Regeln für das Telefonieverhalten festlegt und dessen selbstregulierende Statuten 2016 nochmals verschärft wurden.

Dem CCV ist als Stimme der Branche an einem konstruktiven Dialog mit Politik und Verbraucherschutz gelegen, um gemeinsam sinnvolle Marktregeln zu schaffen, welche allen Marktteilnehmern gerecht werden. Denn Kundenservice darf auch kein rechtlicher Hindernislauf sein. Der CCV steht für einen Austausch mit Politik und Verbraucherschutz bereit, um die Sichtweise unserer Branche vorzustellen und alternative Lösungsansätze zu diskutieren.

Der Bundesregierung, dem Bundesrat, den Bundesministerien, den Bundestagsfraktionen, den Bundestagsausschüssen, allen Bundestagsabgeordneten sowie dem Nationalen Normenkontrollrat steht der CCV sehr gern für Gespräche, Gremien und Anhörungen zur Verfügung.

### **Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)**

Gertraudenstraße 20

10178 Berlin

Tel.: 030-206 13 28 – 0

[info@callcenter-verband.de](mailto:info@callcenter-verband.de)

<https://callcenter-verband.de>

## 1. Einleitung

Der gesetzliche Mindestlohn in Höhe von zunächst 8,50 Euro war von der Großen Koalition zum 1. Januar 2015 eingeführt worden. Wie im Mindestlohngesetz (MiLoG) vorgesehen, wird der Mindestlohn turnusmäßig angepasst. Zur Anpassung richtete der Gesetzgeber eine ständige unabhängige Mindestlohnkommission ein. In dieser sind neben Gewerkschaften auch Arbeitgeber vertreten. Für die Entscheidung über die Anpassung des Mindestlohnes prüft die Mindestlohnkommission in einer Gesamtabwägung, welche Höhe für die bundesweite Lohnuntergrenze angemessen ist (§ 9 MiLoG).

Die Kommission beschloss zuletzt am 30. Juni 2020 einstimmig die dritte Anpassung des Mindestlohnes. Danach sollte dieser in mehreren Schritten auf 10,45 Euro pro Stunde zum 1. Juli 2022 steigen. Mit Beginn des Jahres 2022 stieg der Mindestlohn bereits von 9,60 Euro auf 9,82 Euro pro Stunde. Normalerweise orientiert sich die Mindestlohnkommission auch an der Tarifenwicklung der vergangenen Jahre; die zuletzt beschlossene dritte Anpassung fiel jedoch bereits sechs Prozent höher aus als die Tarifenwicklung im vergleichbaren Zeitraum.

Der Referentenentwurf des Mindestloohnerhöhungsgesetzes sieht nunmehr vor, den Mindestlohn zum 1. Oktober 2022 auf 12 Euro zu erhöhen. Nach dieser einmaligen Anpassung des Mindestlohnes durch den Gesetzgeber soll die Mindestlohnkommission – wie im MiLoG vorgesehen – wieder über die weiteren Erhöhungsschritte entscheiden.

Die Mehrheit der CCV-Mitglieder stand der grundsätzlichen Einführung des Mindestlohnes positiv gegenüber, denn Branche und Verband stehen als Arbeitgeber zu ihrer sozialen Verantwortung. Bei der Höhe ist jedoch ein Ausgleich zwischen Arbeitnehmer- und Arbeitgeberinteressen wichtig. Diesen gewährleistete bislang die Mindestlohnkommission. Eine rein politisch motivierte Erhöhung ohne Einbeziehung der Sozialpartner, wie jetzt von der Ampelkoalition geplant und im Mindestloohnerhöhungsgesetz vorgesehen, lehnt der CCV hingegen ab.

## 2. Mindestlohnkommission und Tarifautonomie

Die politische Festlegung der Ampelkoalition auf einen gesetzlichen Mindestlohn von 12 Euro stellt eine Aushebelung der Mindestlohnkommission dar. Diese gewährleistet aufgrund ihrer Zusammensetzung bereits, dass bei der Bestimmung der Mindestlohnhöhe auch Aspekte der gesellschaftlichen Teilhabe in hohem Maße einfließen und ein Mindestschutz der Beschäftigten gewahrt wird; ein Eingreifen des Gesetzgebers ist auch aufgrund dieses Umstandes nicht erforderlich. Zusicherungen des Gesetzgebers bei der Einführung des gesetzlichen Mindestlohnes, wonach die Mindestlohnkommission unabhängig von politischen Erwägungen die Wächterin der Lohnuntergrenze sein sollte, werden durch die Pläne der Bundesregierung nicht mehr eingehalten. Die Lohnpolitik wird durch diesen Präzedenzfall künftig vielmehr zum Spielball von Wahlkämpfen, in denen sich die Akteure mit Versprechungen zur Höhe der Lohnuntergrenze überbieten. Der Mindestlohn darf jedoch nicht zu solch einem Objekt des Wahlkampfes werden. Die pauschale, rein politisch motivierte Erhöhung des gesetzlichen Mindestlohnes durch die Ampelkoalition wirft ferner die Frage auf, wie weit überhaupt das Vertrauen der Politik bezüglich der unabhängigen Arbeit der Mindestlohnkommission reicht.

Darüber hinaus ist die Tarifautonomie verfassungsrechtlich geschützt. Durch die politische Festlegung des Mindestlohnes werden Tarifverhandlungen entwertet und die Tarifautonomie wird ausgehöhlt.

### 3. Verlässlichkeit und Effekte

Die frühzeitigen Entscheidungen der Mindestlohnkommission über die Anhebungsschritte der Lohnuntergrenze für die nächsten Jahre waren ein Garant für die Planungssicherheit der gesamten deutschen Wirtschaft. Durch die Pläne der Ampelkoalition, die unabhängige Mindestlohnkommission auszuhebeln, wird diese Planungssicherheit konterkariert, zumal für künftige Legislaturperioden durch den diesjährigen Präzedenzfall zu befürchten ist, dass die Lohnuntergrenze wiederholt an der hierfür vom Gesetzgeber eingerichteten Institution und am Dialog mit den Sozialpartnern vorbei festgelegt wird.

Es ist zudem naheliegend, dass die negativen Beschäftigungseffekte bei der geplanten Anhebung des Mindestlohnes aufgrund seines deutlich höheren Niveaus stärker ausfallen als 2015. Zu dieser Einschätzung kommt auch das Münchener Ifo Institut. Mit einer Erhöhung auf 12 Euro würde der Mindestlohn gegenüber der bereits für den 1. Juli 2022 beschlossenen Lohnuntergrenze von 10,45 Euro um 15 Prozent ansteigen. Es ist zu erwarten, dass dieser massive Anstieg und die entsprechend hohe Personalkostensteigerung von 15 bis 25 Prozent unter anderem zu negativen Beschäftigungseffekten, einer Reduzierung von Arbeitszeit und zu Preiserhöhungen führt. Selbst das BMAS geht im Entwurf davon aus, dass es bei den betroffenen Arbeitgebern zu höheren Lohnkosten von geschätzt rund 1,63 Milliarden Euro allein im Jahr 2022 kommt.

Für die Customer-Service- und Callcenter-Branche ist daneben zu befürchten, dass Unternehmen vermehrt auf Nearshoring, also auf eine Verlagerung betrieblicher Aktivitäten ins nahegelegene bzw. nahestehende Ausland, setzen werden. Das Risiko einer Abwanderung von Standorten bzw. Aufträgen ins Ausland ist bei den betroffenen Unternehmen sehr groß. Hintergrund ist, dass ausländische Standorte und Konkurrenten einen identischen Service anbieten können. Osteuropäische Länder wie Georgien, Polen sowie Rumänien, aber auch Staaten wie z. B. die Türkei und Griechenland verfügen oftmals über an Hochschulen ausgebildetes, deutschsprachiges Personal sowie teilweise eine aus Unternehmenssicht günstigere Beschäftigungssituation. Gerade strukturschwächere Regionen in Deutschland, die zuvor durch entsprechende Förderprogramme, etwa aus der „Gemeinschaftsaufgabe Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ (GRW), für Ansiedlungen unterstützt wurden, verlören durch eine erhebliche Steigerung der Personalkosten Arbeitsplätze und die zuvor erfolgte sehr kostenintensive Förderung war in der jeweiligen Region letztlich nicht nachhaltig.

Daneben ist zu erwarten, dass solch eine massive Erhöhung der Lohnuntergrenze zu einem weiteren Inflationstreiber wird, indem die Personalkostensteigerung auf das gesamtwirtschaftliche Preisniveau durchschlägt. Auch das BMAS betont in seinem Entwurf, dass sich bei einer Überwälzung der Lohn- und Gehaltssteigerungen die Preise für Güter und Dienstleistungen erhöhen werden. Das häufig vorgebrachte Argument, die initiale Einführung des Mindestlohnes im Jahr 2015 habe keine negativen Beschäftigungseffekte hervorgerufen, die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen sei hierdurch nicht beeinträchtigt oder das gesamtwirtschaftliche Preisniveau nicht spürbar beeinflusst worden, geht folglich angesichts der aktuell geplanten massiven Steigerung fehl, zumal die damalige Wirtschaftslage weit besser war als nunmehr in Zeiten der Pandemie.

#### 4. Pandemie

Wir befinden uns nunmehr im dritten Jahr der Covid-19-Pandemie. Bislang wurden Wirtschaftshilfen in Höhe von etwa 130 Milliarden Euro bewilligt. Zahlreiche Branchen sind von den Auswirkungen der Pandemie schwer getroffen, indem beispielweise Veranstaltungen nicht oder nur in einem geringen Umfang stattfinden können, Räumlichkeiten nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden dürfen oder verschiedenste Dienstleistungen durch die beschlossenen Maßnahmen unmittelbar tangiert werden. Die deutsche Volkswirtschaft verzeichnet pandemiebedingt erhebliche Verluste. Die Unternehmen werden durch die Pandemie extrem belastet, es drohen Insolvenzen. Darum ist die Pandemie der denkbar schlechteste Zeitpunkt, aufgrund politischer Erwägungen die Personalkosten (laut BMAS allein im Jahr 2022 1,63 Milliarden Euro) massiv zu erhöhen.

#### 5. Fazit

Die Mindestlohnkommission, in deren Rahmen die Sozialpartner im Dialog den Mindestlohn und dessen Modalitäten festlegen, hat sich bewährt und darf nicht durch die Politik ausgehöhlt werden. Ferner würde die erhebliche Erhöhung der Lohnuntergrenze unter anderem zu negativen Beschäftigungseffekten und zur Verstärkung der Inflation führen und Unternehmen sowie ganze Branchen, die bereits erheblich von der Pandemie betroffen sind, zusätzlich belasten.