

Satzung
des Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Neu gefasst mit Beschluss der Mitgliederversammlung
vom 18. November 2021

§ 1

Name, Sitz, Geschäftsjahr

- (1) Der Verband führt den Namen „Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V.“ (CCV).
- (2) Der Verband hat seinen Sitz in Berlin.
- (3) Das Geschäftsjahr des Verbandes ist das Kalenderjahr.

§ 2

Zweck, Aufgaben

- (1) Zweck des Verbandes ist die Förderung des fachspezifischen Informationsaustausches und die Weiterbildung der Mitglieder beim Einsatz von professionellen, herstellerunabhängigen Call Center Lösungen in technischen, organisatorisch strukturellen als auch personellen Aspekten sowie die empirisch, wissenschaftliche Forschung im Bereich Call Center Lösungen in Deutschland.
- (2) Der Verband hat darüber hinaus die Aufgabe, die gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Interessen seiner Mitglieder und der Branche zu fördern und zu verfolgen (§ 8 UWG, § 3 UKlaG).
- (3) Mittel des Verbandes dürfen nur für die satzungsgemäßen Zwecke verwendet werden. Die Mitglieder erhalten keine Zuwendungen aus den Mitteln des Verbandes. Es darf keine Person durch Ausgaben, die dem Zweck des Verbandes fremd sind, oder durch unverhältnismäßig hohe Vergütungen begünstigt werden. Die Entschädigung von Organen des Verbandes und organschaftlich tätigen Mitgliedern regelt die Entschädigungsordnung des Verbandes, über die die Mitgliederversammlung entscheidet.

§ 3

Zugehörigkeit zu einem Spitzenverband

Zur Erfüllung seiner Aufgaben kann der Verband Mitglied in anderen Verbänden werden.

§ 4

Erwerb der Mitgliedschaft

- (1) Mitglied des Verbandes kann jede natürliche oder juristische Person werden.
- (2) Voraussetzung für den Erwerb der Mitgliedschaft ist ein Aufnahmeantrag in schriftlicher oder elektronischer Form oder mittels eines durch den Verband zur Verfügung gestellten Webformulars. Der Vorstand entscheidet über den Aufnahmeantrag nach freiem Ermessen. Bei Ablehnung des Antrags ist er nicht verpflichtet, dem Antragsteller die Gründe mitzuteilen.
- (3) Auf Vorschlag des Vorstandes kann der Beirat Ehrenmitglieder auf Lebenszeit ernennen.

§ 5

Beendigung der Mitgliedschaft

- (1) Die Mitgliedschaft endet durch Austritt, Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Mitgliedes oder Ausschluss aus dem Verband.
- (2) Der Austritt erfolgt durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Vorstand mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Geschäftsjahres des Verbandes. Die Mitgliedschaft muss mindestens für ein volles Geschäftsjahr bestehen.
- (3) Ein Mitglied kann durch Beschluss des Vorstandes ausgeschlossen werden, wenn es trotz zweimaliger, schriftlicher Mahnung mit der Zahlung des Mitgliedsbeitrages in Verzug ist. Der Ausschluss darf frühestens zwei Monate nach Absendung der zweiten Mahnung und Androhung des Ausschlusses erfolgen. Das Mitglied ist über den Ausschluss in Kenntnis zu setzen.
- (4) Ein Mitglied kann durch Beschluss des Vorstandes ausgeschlossen werden, wenn es gegen den Branchenkodex des Verbandes verstößt oder schuldhaft in grober Weise die Interessen des Verbandes verletzt. Vor der Beschlussfassung muss der Vorstand dem Mitglied Gelegenheit zur schriftlichen Stellungnahme geben. Der Beschluss des Vorstandes ist schriftlich zu begründen und dem Mitglied zuzustellen. Gegen den Beschluss kann das Mitglied Beschwerde an den Beirat richten; der Beirat entscheidet gemäß § 18 Abs. 4.

§ 6

Mitgliedsbeiträge

- (1) Die Höhe der Beiträge regelt die Beitragsordnung des Verbandes. Über die Beitragsordnung entscheidet die Mitgliederversammlung.
- (2) Ehrenmitglieder sind von der Pflicht zur Zahlung von Beiträgen befreit. Gleiches gilt für Vorstandsmitglieder für die Dauer ihrer Vorstandstätigkeit. Handelt es sich nicht um eine persönliche Mitgliedschaft, gilt die Befreiung zu Gunsten des vertretenen Unternehmens für die Dauer der Zugehörigkeit zu diesem Unternehmen. Bei einem unterjährigen Eintritt oder Wegfall des Befreiungsgrundes beginnt oder endet die Befreiung mit dem nächsten Geschäftsjahr des Verbandes.
- (3) Der Vorstand kann in geeigneten Fällen Beiträge ganz oder teilweise erlassen oder stunden.

§ 7

Rechte und Pflichten der Mitglieder, Branchenkodex

- (1) Die Mitglieder sind berechtigt, die Einrichtungen und Anlagen des Verbandes zu benutzen sowie an den Veranstaltungen des Verbandes teilzunehmen.
- (2) Über Arbeitsergebnisse des Verbandes ist Stillschweigen zu wahren. Sie dürfen ausschließlich für Projekte, die das Mitglied selbst oder das Unternehmen, in dem das Mitglied beschäftigt ist, verantwortet, genutzt werden. Der Vorstand kann in begründeten Fällen Ausnahmen erlauben.

- (3) Die Mitglieder sind zur Einhaltung des Branchenkodex des Verbandes verpflichtet. Über den Branchenkodex entscheidet die Mitgliederversammlung. Verstöße gegen den Branchenkodex werden entsprechend der Verfahrensordnung zum Branchenkodex geahndet. Über die Verfahrensordnung entscheidet der Beirat.

§ 8

Organe des Verbandes

- (1) Organe des Verbandes sind die Mitgliederversammlung, der Vorstand, der Beirat und die Rechnungsprüfer.
- (2) Der Verband untergliedert sich in Regionalgruppen und Arbeitskreise, die keine Organe des Verbandes sind.

§ 9

Mitgliederversammlung

- (1) In der Mitgliederversammlung hat jedes Mitglied eine Stimme. Zur Ausübung des Stimmrechts kann ein anderes Mitglied schriftlich bevollmächtigt werden. Die Bevollmächtigung ist für jede Mitgliederversammlung gesondert zu erteilen.
- (2) Die Mitgliederversammlung ist für folgende Angelegenheiten zuständig:
- a) Genehmigung des vom Vorstand aufgestellten Haushaltsplans für das nächste Geschäftsjahr; Entgegennahme des Jahresberichts des Vorstandes; Entlastung des Vorstandes;
 - b) Festsetzung der Mitgliedsbeiträge;
 - c) Wahl und Abberufung der Mitglieder des Vorstandes;
 - d) Beschlussfassung über Änderungen der Satzung und über die Auflösung des Verbandes;
 - e) satzungsmäßig zugewiesene Aufgaben.

§ 10

Einberufung der Mitgliederversammlung

- (1) Mindestens einmal im Jahr muss die ordentliche Mitgliederversammlung stattfinden. Sie wird vom Vorstand unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen textlich unter Angabe der Tagesordnung einberufen. Die Frist beginnt mit dem auf die Absendung der Einladung folgenden Tag. Die Einladung gilt dem Mitglied als zugegangen, wenn sie an die letzte vom Mitglied dem Verband schriftlich bekannt gegebene Adresse gerichtet ist. Die Tagesordnung setzt der Vorstand fest. Die Einberufung der Mitgliederversammlung kann auch durch Veröffentlichung in der einschlägigen Fachpresse erfolgen.
- (2) Jedes Mitglied kann bis spätestens zwei Wochen vor einer Mitgliederversammlung beim Vorstand schriftlich eine Ergänzung der Tagesordnung beantragen. Der Versammlungsleiter hat zu Beginn der Mitgliederversammlung die Ergänzung bekannt zu geben. Über Anträge

auf Ergänzung der Tagesordnung, die in Mitgliederversammlungen gestellt werden, beschließt die Versammlung.

§ 11

Außerordentliche Mitgliederversammlung

Eine außerordentliche Mitgliederversammlung ist vom Vorstand einzuberufen, wenn das Interesse des Verbandes es erfordert oder wenn drei Zehntel der Mitglieder dies schriftlich unter Angabe des Zwecks und der Gründe beantragen.

§ 12

Durchführung und Beschlussfassung der Mitgliederversammlung

- (1) Die Mitgliederversammlung wird vom Präsidenten, bei dessen Verhinderung vom Vizepräsidenten oder einem weiteren Vorstandsmitglied, geleitet. Ist kein Vorstandsmitglied anwesend, bestimmt die Versammlung den Versammlungsleiter. Bei Wahlen kann die Versammlungsleitung für die Dauer des Wahlganges und der vorhergehenden Diskussion einem Wahlausschuss übertragen werden.
- (2) Die Art der Abstimmung bestimmt der Versammlungsleiter. Die Abstimmung muss schriftlich durchgeführt werden, wenn ein Drittel der erschienenen stimmberechtigten Mitglieder dies beantragen.
- (3) Die Mitgliederversammlung ist beschlussfähig, wenn mindestens ein Zehntel der Stimmen sämtlicher Verbandsmitglieder vertreten sind. Bei Beschlussunfähigkeit ist der Vorstand verpflichtet, innerhalb von vier Wochen eine zweite Mitgliederversammlung mit der gleichen Tagesordnung einzuberufen; diese ist ohne Rücksicht auf die Zahl der erschienenen Mitglieder beschlussfähig. Hierauf ist in der Einladung hinzuweisen.
- (4) Die Mitgliederversammlung fasst Beschlüsse im Allgemeinen mit einfacher Mehrheit der abgegebenen gültigen Stimmen; Stimmenthaltungen gelten als ungültige Stimmen. Durch Beschluss der Mitgliederversammlung kann die vom Vorstand festgelegte Tagesordnung geändert und ergänzt werden.
- (5) Zur Änderung der Satzung ist eine Mehrheit von zwei Dritteln der abgegebenen gültigen Stimmen nötig; eine Auflösung des Verbandes muss mindestens vier Wochen vor der Mitgliederversammlung schriftlich angekündigt werden.
- (6) Bei Wahlen zu Organen des Verbandes ist gewählt, wer mehr als die Hälfte der abgegebenen gültigen Stimmen erhalten hat. Hat niemand mehr als die Hälfte der abgegebenen gültigen Stimmen erhalten, so findet zwischen den beiden Kandidaten, die die meisten Stimmen erhalten haben, eine Stichwahl statt. Gewählt ist dann derjenige, der die meisten Stimmen erhalten hat. Bei gleicher Stimmzahl entscheidet das von dem Versammlungsleiter zu ziehende Los.
- (7) Über Beschlüsse der Mitgliederversammlung ist ein Protokoll aufzunehmen, das vom jeweiligen Schriftführer zu unterzeichnen und den Mitgliedern zuzustellen ist.

§ 13

Virtuelle und hybride Mitgliederversammlung

- (1) Statt in Präsenz (§ 12) kann auf Beschluss des Vorstandes die Mitgliederversammlung in virtueller oder hybrider Form durchgeführt werden. Die hybride Mitgliederversammlung ist eine Kombination von Präsenzversammlung und virtueller Mitgliederversammlung.
- (2) Die Teilnahme an einer virtuellen Mitgliederversammlung und für nicht körperlich anwesende Teilnehmer an einer hybriden Mitgliederversammlung erfolgt durch eine geschlossene Daten-, Bild- und Tonübertragung (Live-Übertragung). Die Zugangsdaten für die Live-Übertragung werden spätestens zwei Stunden vor Beginn dieser Mitgliederversammlung dem jeweiligen angemeldeten Teilnehmer an jene E-Mailadresse gesandt, welche der Teilnehmer bei seiner Anmeldung hinterlegt hat. Die Teilnehmer sind verpflichtet, die Zugangsdaten keinem Dritten zugänglich zu machen. Redebeiträge der nicht körperlich anwesenden Mitglieder sind durch den Versammlungsleiter zu berücksichtigen.
- (3) Bei einer virtuellen Mitgliederversammlung findet die Stimmabgabe durch die stimmberechtigten Mitglieder ausschließlich auf elektronischem Wege statt. Bei einer hybriden Mitgliederversammlung erfolgt die Stimmabgabe der körperlich nicht anwesenden, stimmberechtigten Mitglieder ausschließlich in elektronischer Form; der Vorstand beschließt, ob die Stimmabgabe der körperlich anwesenden, stimmberechtigten Mitglieder auf nicht-elektronischem Wege erfolgen kann. Können bei einer hybriden Mitgliederversammlung die körperlich anwesenden, stimmberechtigten Mitglieder auch auf nicht-elektronischem Wege abstimmen, so erfolgt deren Stimmabgabe schriftlich und geheim sowie simultan mit der elektronischen Abstimmung; die vor Ort und die in elektronischer Form abgegebenen Stimmen werden unmittelbar nach Ende der Abstimmungen zusammengezählt. Die elektronische Stimmabgabe wird mit einem geeigneten System durchgeführt, zu dem nur stimmberechtigte Mitglieder durch Eingabe ihrer nur für diese Mitgliederversammlung gültigen Legitimationsdaten Zugang haben. Die Legitimationsdaten zum System für die Stimmabgabe werden dem jeweiligen stimmberechtigten Mitglied unmittelbar vor oder während der Mitgliederversammlung, in jedem Fall jedoch vor Beginn der Abstimmung, an jene E-Mailadresse gesandt, welche das stimmberechtigte Mitglied bei seiner Anmeldung zur Mitgliederversammlung hinterlegt hat. Die stimmberechtigten Mitglieder sind verpflichtet, ihre Legitimationsdaten für die Stimmabgabe keinem Dritten zugänglich zu machen. Zur Vermeidung mehrfacher Abstimmungen einzelner Mitglieder und zur Gewährleistung der Anonymität der Stimmabgabe erfolgt eine getrennte Auswertung der Legitimationsdaten und der Abstimmungsergebnisse.
- (4) Mitglieder, die gegen die in § 13 Abs. 2 und § 13 Abs. 3 enthaltenen Regelungen zur Vermeidung mehrfacher Abstimmungen und zur Vertraulichkeit der Legitimationsdaten verstoßen, können durch Beschluss des Vorstandes für maximal zwei Jahre von der elektronischen Stimmrechtsausübung und der Teilnahme an der Live-Übertragung ausgeschlossen werden. Gegen den Beschluss kann das Mitglied Beschwerde an den Beirat richten; der Beirat entscheidet gemäß § 18 Abs. 4.
- (5) In der Einladung gemäß § 10 Abs. 1 ist darauf hinzuweisen, dass die Mitgliederversammlung in virtueller oder hybrider Form stattfindet. Ist nach Versand der Einladung aufgrund

behördlicher Anordnung eine Mitgliederversammlung in Präsenz oder hybrider Form nicht oder in nur eingeschränktem Umfang möglich, kann der Vorstand kurzfristig eine virtuelle Mitgliederversammlung unter Beibehaltung des ursprünglichen, in der Einladung kommunizierten Zeitrahmens beschließen. Dies ist den Mitgliedern umgehend in Textform mitzuteilen.

- (6) Für die Einberufung und den Ablauf der virtuellen oder hybriden Mitgliederversammlung gelten im Übrigen die Regelungen der §§ 9 bis 12 mit folgender Ausnahme: Anträge auf Ergänzung und Änderung der Tagesordnung gemäß §§ 10 Abs. 2 Satz 3, 12 Abs. 4 Satz 2, welche die Aufnahme weiterer Beschlussgegenstände zum Inhalt haben, können in einer virtuellen oder hybriden Mitgliederversammlung durch die Mitglieder nicht gestellt werden; Anträge des Vorstandes, soweit vereinsrechtlich zulässig, sind davon ausgenommen.

§ 14 Vorstand

- (1) Der Vorstand des Verbandes besteht mindestens aus dem Präsidenten und dem Vizepräsidenten sowie einem Schatzmeister. Der Vorstand im Sinne des § 26 BGB sind jeweils zwei Vorstandsmitglieder gemeinsam.
- (2) Der Präsident wird durch den Vizepräsidenten vertreten. Der Vorstand kann aus weiteren Vorstandsmitgliedern bestehen.

§ 15 Zuständigkeit des Vorstandes

- (1) Der Vorstand ist für alle Angelegenheiten des Verbandes zuständig, soweit diese nicht durch die Satzung einem anderen Organ des Verbandes übertragen sind. Er hat insbesondere folgende Aufgaben:
- a) Vorbereitung und Einberufung der Mitgliederversammlung sowie Aufstellung der Tagesordnung;
 - b) Ausführung von Beschlüssen der Mitgliederversammlung und des Beirates;
 - c) Vorbereitung des Haushaltsplans, Buchführung, Erstellung des Jahresberichtes;
 - d) Beschlussfassung über die Aufnahme von Mitgliedern;
 - e) Konzipierung der Aktivitäten des Verbandes;
 - f) Änderungen des Satzungstextes und des Textes der Beitragsordnung, die nur sprachliche Korrekturen enthalten und nicht den Regelungsinhalt verändern (redaktionelle Änderungen durch einstimmigen Beschluss des Vorstandes);
 - g) satzungsmäßig zugewiesene Aufgaben.
- (2) Der Vorstand hat eine Geschäftsordnung. Die Geschäftsordnung regelt zumindest die Zahl der weiteren Vorstände und die Zuständigkeiten der Vorstände. Über die Geschäftsordnung entscheidet der Vorstand. Die jeweils aktuelle Fassung ist den Mitgliedern zugänglich zu machen.

§ 16

Wahl und Amtsdauer des Vorstandes

- (1) In den Vorstand des Verbandes können nur Mitglieder beziehungsweise deren Organe oder Arbeitnehmer gewählt werden.
- (2) Die Wahlen zum Vorstand finden alle zwei Jahre statt. Der Vorstand wird von der Mitgliederversammlung gewählt. Jedes Vorstandsmitglied ist einzeln zu wählen.
- (3) Die Mitgliedschaft im Vorstand endet durch die Wahl eines neuen Vorstandes oder durch Wegfall der Wahlvoraussetzungen gemäß § 16 Abs. 1.
- (4) Im Fall eines vorzeitigen Ausscheidens aus dem Amt wählt der Beirat auf Vorschlag des Vorstandes ein kommissarisches Vorstandsmitglied für die Dauer bis zur nächsten ordentlichen Mitgliederversammlung. Erfolgt das vorzeitige Ausscheiden aufgrund des Wegfalls der Wahlvoraussetzungen gemäß § 16 Abs. 1, kann der Beirat das vom Wegfall betroffene Vorstandsmitglied bis zur nächsten Vorstandswahl durch Beschluss in seinem Amt bestätigen.

§ 17

Sitzungen und Beschlüsse des Vorstandes

- (1) Der Vorstand beschließt in regelmäßigen Sitzungen, die vom Präsidenten, bei dessen Verhinderung vom Vizepräsidenten, einberufen werden. Eine Einberufungsfrist von vier Wochen soll eingehalten werden.
- (2) Der Vorstand ist beschlussfähig, wenn mindestens zwei Drittel seiner Mitglieder anwesend sind. Bei der Beschlussfassung entscheidet die Mehrheit der abgegebenen gültigen Stimmen; Stimmenthaltungen gelten als ungültige Stimmen. Bei Stimmgleichheit entscheidet die Stimme des Präsidenten, bei dessen Abwesenheit die des Vizepräsidenten.
- (3) Der Vorstand kann im schriftlichen oder mündlichen Verfahren beschließen (ohne besondere Einberufungsfrist), wenn alle Vorstandsmitglieder dem Gegenstand der Beschlussfassung zustimmen.

§ 18

Beirat

- (1) Der Beirat setzt sich aus den Leitern der Regionalgruppen und den Leitern der Arbeitskreise zusammen.
- (2) Der Beirat berät und unterstützt den Vorstand bei grundlegenden, strategischen Fragestellungen zur Gestaltung der Verbandsaktivitäten.
- (3) Darüber hinaus nimmt der Beirat die ihm durch diese Satzung oder durch Beschluss der Mitgliederversammlung zugewiesenen Aufgaben wahr.
- (4) Bei Entscheidungen des Beirates hat jede Regionalgruppe und jeder Arbeitskreis eine Stimme. § 17 Abs. 2 gilt entsprechend.

§ 19

Rechnungsprüfer

- (1) Zwei von der Mitgliederversammlung gewählte stimmberechtigte Mitglieder, die nicht dem Vorstand oder dem Beirat angehören dürfen, prüfen die Rechnungsführung des Verbandes und legen ihren Bericht der Mitgliederversammlung vor.
- (2) Zur Prüfung und Kontrolle der Rechnungs- und Buchführung kann von den Rechnungsprüfern eine Treuhandgesellschaft bzw. eine fachkundige Person oder Stelle hinzugezogen werden. Der Prüfungsaufwand wird nicht vergütet.
- (3) Die Rechnungsprüfer werden jeweils im Rahmen der regulären Vorstandswahlen für zwei Jahre gewählt. Eine Wiederwahl ist erst nach zwei Jahren möglich.

§ 20

Regionalgruppen, Arbeitskreise

- (1) Im Verband können Regionalgruppen und Arbeitskreise gebildet werden. Die Einrichtung sowie deren räumliche und thematische Abgrenzung bedürfen der Genehmigung des Vorstandes. Die Regionalgruppen und Arbeitskreise bilden keine eigene juristische Person.
- (2) Die Regionalgruppen und Arbeitskreise können mit Zustimmung des Vorstandes über eigene finanzielle Mittel aus dem allgemeinen Haushalt, aus zweckgebundenen Spenden oder aus Sonderbeiträgen der Regionalgruppenmitglieder bzw. Arbeitskreismitglieder verfügen. Über Sonderbeiträge beschließen die Regionalgruppen bzw. Arbeitskreise mit einfacher Mehrheit ihrer Mitglieder. § 17 Abs. 2 gilt entsprechend. Die Verwaltung der Mittel erfolgt im Rahmen des allgemeinen Haushalts des Verbandes.

§ 21

Regionalgruppen- und Arbeitskreisleiter

Regionalgruppen und Arbeitskreise haben bis zu drei Leiter. Zu Arbeitskreisleitern können nur Mitglieder des jeweiligen Arbeitskreises gewählt werden. Die Wahl von Regionalleitern kann unabhängig von ihrer Zugehörigkeit zu einer Regionalgruppe aufgrund ihres Unternehmenssitzes erfolgen. Die Wahlen finden im jährlichen Wechsel mit den Wahlen des Vorstandes statt. Die Leiter werden mit einfacher Mehrheit der abgegebenen gültigen Stimmen gewählt; Stimmenthaltungen gelten als ungültige Stimmen. § 16 Abs. 1 und Abs. 3 Var. 1 gelten entsprechend.

§ 22

Auflösung des Verbandes

- (1) Die Auflösung des Verbandes kann nur in einer Mitgliederversammlung mit einer Mehrheit von neun Zehnteln der abgegebenen gültigen Stimmen beschlossen werden.

- (2) Falls die Mitgliederversammlung nichts anderes beschließt, sind der Präsident und der Vizepräsident gemeinsam vertretungsberechtigte Liquidatoren.
- (3) Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend, wenn der Verband aus einem anderen Grund aufgelöst wird oder seine Rechtsfähigkeit verliert.

Für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Satzung gemäß § 71 BGB zeichnet der Vorstand wie folgt:

Berlin, 18.11.2021

Dirk Egelseer
CCV-Präsident

Roy Reinelt-Peter
CCV-Vizepräsident