

CCV Positionspapier

„Kundenservice ist ein Bedürfnis der Bevölkerung“

Sonn- und Feiertagsarbeit in der Call- und Contact Center Wirtschaft

Der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) ist die Interessenvertretung der deutschen Call- und Contact Center Wirtschaft. Der Verband repräsentiert seit 1996 den Wirtschaftszweig mit über 6.900 Service Organisationen und über 520.000 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in Deutschland gegenüber Medien, Multiplikatoren und Politik und bietet die ideale Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch sowie ein umfangreiches Netzwerk für beste Branchenkontakte. Zu den Verbandsmitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Callcentern und Unternehmen mit eigenen Inhouse Callcentern, sind auch zahlreiche andere Marktteilnehmer aus den Bereichen Consulting, Training, Aus- und Weiterbildung, Hard- und Software sowie Arbeitgeberservice vertreten.

Das Urteil des Bundesverwaltungsgerichts vom 26.11.2014 (Aktenzeichen BVerwG 6 CN 1.13) zur Hessischen Bedarfsgewerbeordnung hat dazu geführt, dass die Beschäftigung von Arbeitnehmern an Sonn- und gesetzlichen Feiertagen in hessischen Callcentern künftig nicht weiter zulässig ist, soweit keine Ausnahmen im Einzelfall vorliegen. Diese Entscheidung hat auch faktische Konsequenzen für alle anderen Bundesländer, in denen vergleichbare Rechtsvorschriften zur Anwendung kommen.

Nach dem Arbeitszeitgesetz dürfen Arbeitnehmer an Sonn- und gesetzlichen Feiertagen grundsätzlich nicht beschäftigt werden. Das Arbeitszeitgesetz sieht hiervon aber nur bestimmte Ausnahmen im Einzelfall vor und ermächtigt den Gesetzgeber, weitere Ausnahmen zum Schutz von Wirtschaftsstandorten und zur Sicherung von Bedürfnissen der Bevölkerung in einer modernen Dienstleistungsgesellschaft zuzulassen.

In fast allen Bundesländern bestehen – teilweise mehr als 15 Jahren – landesrechtliche Ausnahmegesetze von der Sonn- und Feiertagsruhe. Die Unternehmen der Call- und Contact Center Wirtschaft haben auf die Bedürfnisse der Bevölkerung reagiert und bieten Kundenservice, Hotlines und andere Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen an. Sie sind damit fester Bestandteil unserer hochentwickelten Dienstleistungsgesellschaft. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer werden dabei durch Vorschriften geschützt, die Höchstarbeitszeiten sowie besondere Ruhepausen und -zeiten vorschreiben. Sie erhalten in der Regel zudem einen zusätzlichen finanziellen Ausgleich für die Tätigkeit an Sonn- und Feiertagen.

Der CCV fordert zur Herstellung der Rechtssicherheit eine schnelle, bundeseinheitliche und praxistaugliche Neuregelung der Ausnahmegesetze für die Call- und Contact Center Wirtschaft für die Sonn- und Feiertagsarbeit.

Eine Aufnahme von Ausnahmegesetzen in das Bundesarbeitszeitgesetz (ArbZG) oder der Erlass einer Rechtsverordnung durch die Bundesregierung kann in ganz Deutschland schnell für Rechtssicherheit und -klarheit sorgen. Eine bundesrechtliche Regelung ist aus Sicht des CCV im Interesse der Gleichbehandlung der Unternehmen und Beschäftigten der Call- und Contact Center Wirtschaft. Sie dient der Konkurrenzfähigkeit, vermeidet Wettbewerbsnachteile und verhindert die Auslagerung von Aufträgen in andere Länder (sog. „Nearshoring“), in denen die Sonntags- und Feiertagstelefonie erlaubt ist. Der Hessische Verwaltungsgerichtshof konstatiert in seinem erstinstanzlichen Urteil in diesem Sinne ebenfalls ein Bedürfnis für eine bundeseinheitliche Rechtssetzung.

Alternativ soll sich der Bundesgesetzgeber im Einvernehmen mit den Bundesländern zur Herstellung gleichwertiger Lebensverhältnisse und Wahrung der Rechts- oder Wirtschaftseinheit für entsprechende einheitliche landesrechtliche Neugestaltungen einsetzen.