

Call-Center-Verband Deutschland e.V.
Axel-Springer-Str. 54a
10117 Berlin

1. Mindestlohn

Auf der CCV Mitgliederversammlung Ende 2011 hat die Mehrheit der CCV Mitglieder den CCV Vorstand beauftragt, sich im Namen des Call Center Verband Deutschland e.V. um die Gründung eines Zweckverbandes zur Einführung eines allgemeinverbindlichen tarifvertraglichen Mindestlohnes zu bemühen.

Die deutsche Callcenter Branche umfasst insgesamt mehr als 520.000 Arbeitnehmer. Von der Einführung eines Mindestlohnes in der Callcenter Branche wären jedoch nur die Dienstleistungscallcenter betroffen, in denen zum Jahresende 2012 rund 105.000 Arbeitnehmer tätig waren. Arbeitnehmer in Inhouse Callcentern fallen regelmäßig unter die tariflichen Gegebenheiten der jeweiligen Branche wie beispielsweise Lebensmittelindustrie, Finanz- und Versicherungsdienstleistungen oder Versandhandel.

Der CCV fragt:

1.1. Welche inhaltlichen Vorstellungen (insbesondere gesetzliche tarifliche Festlegung, Höhe des Mindestlohnes, Zeitplan) verfolgt Ihre Partei hinsichtlich der Einführung eines Mindestlohns in der Bundesrepublik Deutschland?

Die Piratenpartei fordert die Einführung eines allgemeinen gesetzlichen Mindestlohns. Bei Zeitverträgen soll dieser Mindestlohn um 8,33 % erhöht werden! Für das Jahr 2013 bedeutet dies: 9,02 Euro für unbefristete und 9,77 Euro für befristete Arbeitsverhältnisse.

Darüber hinaus fordert die Piratenpartei eine paritätisch besetzte Expertenkommission um halbjährlich Empfehlungen zur Erhöhung des Mindestlohns ausarbeiten.

1.2. Favorisiert Ihre Partei einen branchenspezifisch ausgestalteten oder einen flächendeckenden Mindestlohn?

Die Piratenpartei fordert die Einführung eines allgemeinen, flächendeckenden gesetzlichen Mindestlohns.

1.3. Welchen Ansprechpartner sehen die Bestrebungen Ihrer Partei bei Verhandlungen zur Einführung eines Mindestlohnes in Branchen vor, in denen kein Arbeitgeberverband existiert?

Diese Frage stellt sich für die Piratenpartei nicht (s.o.).

2. Datenschutz

In den vergangenen Wochen und Monaten war der Datenschutz in der öffentlichen Wahrnehmung ein sehr dominierendes Thema. Der Datenschutz hat auch in der Callcenter Branche einen wichtigen Stellenwert. Personenbezogene Daten werden zur Erfüllung eigener Geschäftszwecke oder im Auftrag anderer Unternehmen erhoben, gespeichert, verändert oder übermittelt.

Zahlreiche Gesetzgebungsverfahren hatten in den vergangenen Jahren die deutsche Callcenter Branche vor große Herausforderungen gestellt. Das Gesetz zur Neuregelung der Telekommunikationsüberwachung oder der nicht umgesetzte Gesetzentwurf zur Regelung des Beschäftigtendatenschutzes sind Beispiele dafür. Bundesdeutsche Callcenter haben bereits Zertifizierungen wie die DIN EN 15838 für Kundenkontaktzentren durchgeführt, um die stetig steigenden Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit sicherstellen zu können. Der CCV war in der Erarbeitung der DIN EN 15838 für europäische Contact Center beteiligt und bringt sein Expertenwissen in die aktuelle Entwicklung der internationalen Norm ISO/NP 18295 ein.

2.1. Beschäftigtendatenschutz

Callcenter spezifischer Datenschutz steht im engen Zusammenhang mit der Qualitätssicherung in unserer Branche. Der CCV setzt sich für hohe Qualitätsstandards in der Callcenter Branche ein. Er verleiht den CCV Quality Award, die höchste Auszeichnung deutscher Callcenter Organisationen für herausragendes Engagement bei Mitarbeiterorientierung, Kundenzufriedenheit, IT Innovationen oder der Sonderkategorie 2013 „Engel am Telefon“. Der CCV Ehrenkodex definiert Qualitätsmaßstäbe und dient der Schaffung klarer und fairer Rahmenbedingungen.

Besondere Relevanz kommt in unserem Wirtschaftszweig dem Beschäftigtendatenschutz zu. Es gilt dabei, konsequent zwischen Qualitätssicherung, Leistungskontrolle und auch Beweissicherung zu unterscheiden. Diese Punkte stehen bei der Bewertung des Beschäftigtendatenschutzes in engem Zusammenhang und bedingen einander.

Qualitätssicherungsmaßnahmen, die auf der Auswertung von Gesprächsaufzeichnungen beruhen, sind für die Gewährleistung einer ausgezeichneten und kunden- und letztlich auch verbraucherfreundlichen Callcenter Dienstleistung unerlässlich. Zudem fällt in Callcentern die grundsätzlich zulässige Leistungskontrolle der Tätigkeit von Arbeitnehmern mit der Kontrolle von Telefongesprächen zusammen.

Dadurch sind nicht nur die rechtlich geschützten Interessen des Arbeitnehmers sondern auch die seines Gesprächspartners besonders zu beachten. Letztlich bilden Aufzeichnungen ein wichtiges Mittel für Beweissicherungszwecke.

Der CCV fragt:

2.1.1. Hält Ihre Partei besondere Regelungen zum Beschäftigtendatenschutz für erforderlich?

Die Piratenpartei setzt sich für einen starken Datenschutz und das Prinzip der informationellen Selbstbestimmung ein. Dies umfasst auch Regelungen des Beschäftigtendatenschutzes. Die aktuellen Regelungen des §32 BDSG sind hierbei zu unkonkret und haben in den letzten Jahren immer wieder zu Problemen bei Beschäftigungsverhältnissen geführt. Eine Konkretisierung der gesetzlichen Vorgaben sind daher erforderlich.

2.1.2. Sehen Sie diesbezüglich spezielle Vorschriften für die Callcenter Branche vor?

Nein

2.1.3. Wie werden diese Regelungen aussehen und sollen diese auf europäischer oder eher auf nationaler Ebene erfolgen?

Um einen effektiven Datenschutz gewährleisten zu können, ist eine mindestens europaweite Regelung erforderlich. Deutschland hat sich durch die aktuellen nationalen Regelungen einen Wettbewerbsvorteil erarbeitet, insbesondere im Hinblick auf die aktuellen Überwachungsskandale. Diesen Vorteil und ein Mehr an Schutz der Daten dürfen wir für eine europaweite Regelung aber nicht aufgeben. Die geplante Datenschutzverordnung der EU wird voraussichtlich den Schutz der Kundendaten regeln und sollte unserer Meinung nach so streng wie möglich und so wenigen Ausnahmen wie möglich zulassend ausfallen. Dagegen verbleibt vermutlich der Beschäftigtendatenschutz unter nationaler Kontrolle, d.h. das Bundesdatenschutzgesetz muss in geeigneter Form konkretisiert und verschärft werden, im Gegensatz zum inzwischen gescheiterten Versuch der noch amtierenden Bundesregierung.

2.2. Vorratsdatenspeicherung von Telekommunikationsdaten

Die sehr stark in der Öffentlichkeit diskutierte geheimdienstliche Überwachung von Verbindungsdaten hat gezeigt, dass die Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit nicht ohne ein Mindestmaß an Einschränkungen gesellschaftlicher Freiheit erfolgen kann. Davon ist aber die Strafverfolgung von Betrugsdelikten mittels Telekommunikationsmitteln abzugrenzen. Ein weiteres wichtiges Anliegen der Callcenter Branche stellt die Nachverfolgbarkeit von Telefonbetrug dar.

Die bestehenden gesetzlichen Regelungen sind nur effektiv, wenn die Strafverfolgungsbehörden auch die rechtlichen und technischen Mittel und Möglichkeiten haben, die jeweiligen Täter zu ermitteln. Der Schaden, der durch diese Betrugsdelikte nicht nur bei Privatpersonen sondern auch in Unternehmen entsteht, hat darüber hinaus auch insgesamt zur Folge, dass der Ruf und das Ansehen der gesamten Callcenter Branche beschädigt werden. Gute und qualifizierte Callcenter Dienstleistungen sind ein wichtiger Bestandteil der heutigen Kommunikationslandschaft und ein bedeutender Wirtschaftszweig.

Eine Vorratsdatenspeicherung von Telekommunikationsdaten stellt nach Ansicht des CCV ein probates Mittel dar, um Tätern das Handwerk zu legen.

Der CCV fragt:

2.2.1. Beabsichtigt Ihre Partei eine Vorratsdatenspeicherung von Telekommunikationsdaten?

Nein. Die Piratenpartei lehnt die Vorratsdatenspeicherung (VDS) von Telekommunikations-Verbindungsdaten grundsätzlich ab. Zweck und Mittel dieser Überwachungsmaßnahme stehen aus Sicht der PIRATEN nicht in einem ausgewogenen Verhältnis. Die anlasslose Speicherung ist ein weiterer Schritt in Richtung schrankenloser Telekommunikationsüberwachung und stellt die Bevölkerung unter Generalverdacht.

2.2.2. Wenn ja, wie soll diese umgesetzt werden?

Entfällt, siehe 2.2.1

3. Schwerpunktstaatsanwaltschaften

Straftaten, die mittels Telekommunikationsmitteln durchgeführt werden, stellen immer noch eine große Herausforderung für deutsche Strafverfolgungsbehörden dar. Telefonbetrug kann nur durch eine effektive Strafverfolgung begegnet werden. Jüngst erregten Telefonbetrüger aufsehen, die in Essen und in Krefeld in wenigen Monaten viele Menschen betrogen haben und mehr als eine Million Euro rechtswidrig erlangten.

Nach der Beobachtung des CCV können derartige Fälle unabhängig von einer Vorratsdatenspeicherung von Telekommunikationsdaten durch die Strafverfolgungsbehörden oftmals nicht konsequent ermittelt und verfolgt werden, weil die Ausstattung und das Wissen um die komplexen technischen und rechtlichen Möglichkeiten nicht oder jedenfalls nicht ausreichend vorhanden sind. Die Einrichtung von Schwerpunktstaatsanwaltschaften für Straftaten mittels Telekommunikationsmitteln kann die Strafverfolgung von Betrugsfällen auf eine neue, bundesweit koordinierte Basis stellen.

Der CCV fragt:

3.1. Wird sich Ihre Partei für die Einführung von Schwerpunktstaatsanwaltschaften für Straftaten, die mittels Telekommunikationsmitteln durchgeführt wurden, einsetzen?

Ähnlich wie bei Korruptionsdelikten erscheint eine solche Bündelung durchaus zielführend, wenn die Ermittlungen rechtsschonend, d.h. ohne flächendeckende VDS, Schleier- oder Rasterfahndung durchgeführt werden.

3.2. Wenn nein, was spricht Ihrer Ansicht nach dagegen, und welche anderen Maßnahmen schlagen Sie vor?

Generell sollte der Ausbildungsstand der Beschäftigten in Polizei und Justiz hinsichtlich Telekommunikation, insbesondere der neuen Medien, verbessert werden. Das würde auch helfen, solche Ermittlungen ohne große, verfassungsrechtlich verbotene, mindestens aber bedenkliche Streubreite durchführen zu können.

4. Inklusion

Zur Förderung und Unterstützung von Menschen mit Behinderung im Callcenter Berufsalltag hat der CCV bereits im Jahr 2001 das Programm „Faire Chance mit Handicap“ initiiert. Vor drei Jahren wurde der CCV Arbeitskreis Inklusion ins Leben gerufen. Sein vorrangiges Ziel ist eine verstärkte PR- und Öffentlichkeitsarbeit zum gesamten Themenbereich der Inklusion im Callcenter Bereich. Auf diesem Wege wird Betroffenen gezeigt, wo und wie sie potenzielle und inklusionsbereite Arbeitgeber finden können. Der CCV wirbt aber auch bei Unternehmen, sich mit dem Inklusionsthema zu beschäftigen. Langfristig gilt es, dadurch auch das Image der Branche positiv zu beeinflussen. Dabei stehen wirtschaftliche wie menschliche Faktoren gleichermaßen im Vordergrund. Diese sind an das Ziel geknüpft, leistungsfähigen und leistungsbereiten Menschen einen Arbeitsplatz anzubieten. Der Arbeitskreis kooperiert mit anderen Einrichtungen, die Menschen mit Behinderung unterstützen.

Höhere Strafabbgaben bei Unterschreitung der Beschäftigtenquote sehen wir kritisch, solange viele Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderung heute noch unbesetzt bleiben, weil Unternehmen trotz intensiver Bemühungen nicht ausreichend Mitarbeiter finden können.

Der CCV fragt:

4. Welche Maßnahmen zur Erweiterung der bestehenden staatlichen Förderprogramme für Arbeitgeber zur Unterstützung von Menschen mit Behinderung sieht Ihre Partei vor?

Wir setzen uns für die Teilhabe aller Menschen am gesellschaftlichen und politischen Leben ein. Dazu gehört auch und besonders die Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention.

Arbeitsmarktpolitik soll sich daran orientieren, Menschen in ihren Fähigkeiten zu bestärken, Vielfältigkeit anzuerkennen und Diskriminierung abzubauen. So können die Ziele, sowohl den Arbeitsmarkt offen und fair für alle Teilnehmer zu gestalten als auch als Volkswirtschaft erfolgreich zu sein, erreicht werden.

Wir wollen eine Mehr-Klassen-Situation auf dem Arbeitsmarkt beenden.

Diskriminierungsmaßnahmen jeder Art stellen unnötige und unangemessene Hürden für die Menschen dar, schaffen unnötige Bürokratie für Arbeitgeber und behindern die Entwicklung der Wirtschaft. Wir setzen uns dafür ein, die gesetzliche Schlechterstellung von Menschen aus Nicht-EU-Staaten auf dem Arbeitsmarkt abzuschaffen. Außerdem soll die europaweite Übertragbarkeit von Sozial- und Rentenleistungen gefördert werden.

5. Sachverständigenrat für Verbraucherpolitik bzw. Verbraucherfragen

In den vergangenen Jahren wurde die Callcenter Branche wie kaum ein anderer Wirtschaftszweig zum Zwecke des Verbraucherschutzes gesetzlichen Regulierungen unterworfen. Wesentliche Stichworte dazu sind die Einführung der „kostenlosen Warteschleife“ im Telekommunikationsgesetz (TKG), das Verbot „unerlaubter Telefonwerbung“ im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) oder das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken, das ein Textformerfordernis für telefonisch vereinbarte Gewinnspielverträge vorsieht.

Verbraucherschutz und die Interessen von Unternehmen aus der Callcenter Branche müssen sich keineswegs ausschließen. Der CCV verfolgt schon seit Jahren mit seinem CCV Ehrenkodex Bestrebungen, mittels Selbstregulierung Verbraucher, Marktteilnehmer und die Mitarbeiter im Direktmarketing vor unlauteren Geschäftspraktiken zu schützen. Der CCV begrüßt das Anliegen der Parteien in ihren Wahlprogrammen, einen Sachverständigenrat für Verbraucherpolitik bzw. Verbraucherfragen einzuführen.

Der CCV fragt:

5. Wie steht Ihre Partei zur einer Mitwirkung oder Einbeziehung der Callcenter Branche durch den CCV mit seiner Fach- und Branchenkenntnis im Sachverständigenrat für Verbraucherpolitik bzw. Verbraucherfragen?

Hierzu haben wir keinen Beschluss, angesichts der unterschiedlichen Interessenlagen erscheint eine Zusammenarbeit aber zumindest schwierig, da Verbraucher so wenig Daten wie möglich preisgeben wollen, während Callcenter bedingt durch Ihr Geschäftsmodell eher gegenteilige Ziele verfolgen.