

Stellungnahme

Fragenkatalog des BMAS zur Sonn- und Feiertagsbeschäftigung in sog. Callcentern

10. Mai 2016

Seite 1

Bitkom vertritt mehr als 2.300 Unternehmen der digitalen Wirtschaft, davon gut 1.500 Direktmitglieder. Sie erzielen mit 700.000 Beschäftigten jährlich Inlandsumsätze von 140 Milliarden Euro und stehen für Exporte von weiteren 50 Milliarden Euro. Zu den Mitgliedern zählen 1.000 Mittelständler, 300 Start-ups und nahezu alle Global Player. Sie bieten Software, IT-Services, Telekommunikations- oder Internetdienste an, stellen Hardware oder Consumer Electronics her, sind im Bereich der digitalen Medien oder der Netzwirtschaft tätig oder in anderer Weise Teil der digitalen Wirtschaft. 78 Prozent der Unternehmen haben ihren Hauptsitz in Deutschland, 9 Prozent kommen aus Europa, 9 Prozent aus den USA und 4 Prozent aus anderen Regionen. Bitkom setzt sich insbesondere für eine innovative Wirtschaftspolitik, eine Modernisierung des Bildungssystems und eine zukunftsorientierte Netzpolitik ein.

Hintergrund der Kommentierung

Die Arbeits- und Sozialministerkonferenz der Länder hatte im November 2015 beschlossen, dass über den weiteren Fortbestand der Sonntagsarbeit gemeinsam mit der Bundesregierung verhandelt werden solle. Politisch ist das Thema der Sonntagsbeschäftigung in Callcentern im Interesse der betroffenen Branche noch nicht gelöst. Für viele Menschen ist es im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung zur Normalität geworden, ihre Anliegen sofort und unmittelbar zu kommunizieren. Sie erwarten eine ständige Erreichbarkeit. Diese Erreichbarkeit wird in der Regel durch die Mitarbeiter eines Callcenters sichergestellt. Vor diesem Hintergrund ist es sehr problematisch, dass das Bundesverwaltungsgericht mit Urteil vom 26. Nov. 2014 (Az. 6 CN1.13) die Hessische Bedarfsgewerbeverordnung für teilweise nichtig erklärt hat. Würde das Arbeiten an Sonn- oder gesetzlichen Feiertagen in Callcentern in Deutschland flächendeckend verboten, hätte dies erhebliche Konsequenzen für den deutschen Callcenter-Standort. Die Folge des Verbots wären eine massenhafte Verlagerung von Callcenter-Arbeitsplätzen ins Ausland und damit ein erheblicher Abbau von Arbeitsplätzen hierzulande. Bitkom begrüßt die vom BMAS initiierte Verbändeabfrage und erlaubt sich mit der vorliegenden Stellungnahme, Anregungen zu den einzelnen Fragen wie folgt zu übermitteln:

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation
und Neue Medien e.V.

Juliane Petrich
**Referentin Bildungspolitik und
Arbeitsmarkt**

T +49 30 27576-135
j.petrich@bitkom.org

Albrechtstraße 10
10117 Berlin

Präsident
Thorsten Dirks

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Stellungnahme Sonn- und Feiertagsbeschäftigung in sog. Callcentern

Seite 2|6

Zur Entwicklung in Hessen

Einige unserer Mitgliedsunternehmen sahen sich aufgrund der im November 2014 vom BVerwG getroffenen Entscheidung gezwungen, die Tätigkeiten in ihren hessischen Callcentern an Sonn- und Feiertagen bis auf weiteres einzustellen. Die betroffenen Unternehmen haben diese Ausfälle durch die Einschaltung von Callcentern aus anderen Bundesländern und auch aus dem Ausland kompensiert. Der Personalbestand in den hessischen Betrieben wurde zum Teil reduziert. Für Auszubildende bedeutet das Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit einen Übernahme- bzw. Einstellungsstopp. Bereits heute werden von deutschen Unternehmen Callcenter im Ausland in Anspruch genommen. Eine entsprechende Anrufweiterleitung stellt weder technisch noch hinsichtlich der Kosten ein großes Problem dar.

Differenzierung von unterschiedlichen Bedarfen für Sonn- und Feiertagsbeschäftigung

Eine Differenzierung der Sonn- und Feiertagsarbeit sollte dem Freizeitverhalten der Bevölkerung und »Notfällen« Rechnung tragen. So kann es in nahezu jeder Branche zu »Notfällen« kommen, die unverzügliche Aktionen erforderlich machen, z.B. bei Missbrauch von Konten (E-Commerce), Problemen mit der Stromversorgung (Energie), Netzproblemen und technischem Support von Telefonie (Telekommunikation) und Sperrung von Bankkonten (Banking). Aktivitäten, die der Freizeit und Erholung eines jeden einzelnen oder sogar der Familie dienen, werden insbesondere an Wochenenden und Feiertagen wahrgenommen. Hierzu zählt z.B. der Zugang zum Fernsehprogramm oder der Abruf eines Streamingdienstes.

Das Arbeitszeitgesetz (ArbZG) sieht bereits in § 10 Abs. 1 Ausnahmen vor, nach denen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer an Sonn- und Feiertagen beschäftigt werden dürfen. Die in dem Katalog aufgeführten Tätigkeiten grenzen sich von anderen Dienstleistungen deutlich ab. Darunter fallen z. B. die Aufrechterhaltung der Telekommunikationsdienste bzw. Auskünfte zum Bankkonto oder eines abonnierten Rundfunk- oder Streamingdienstes. Callcenter, die im Wirkzusammenhang mit solchen Tätigkeiten stehen, müssen auch weiterhin ihre Dienste anbieten dürfen. Eine abstrakte Gleichstellung mit anderen Callcentern würde ihnen nicht gerecht werden. In § 10 Abs. 1 ArbZG sollten gegebenenfalls noch weitere Tätigkeiten in den Ausnahmetatbestand aufgenommen werden.

Stellungnahme Sonn- und Feiertagsbeschäftigung in sog. Callcentern

Seite 3|6

Wettbewerbsbeeinträchtigung/ Internationale Konkurrenzfähigkeit

1. Wenn in Deutschland Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern zukünftig nicht mehr wie bisher möglich wäre (Fiktion), sehen Sie darin eine konkrete Wettbewerbsbeeinträchtigung für ihre Branche? Worin läge diese Wettbewerbsbeeinträchtigung?

In der heutigen digitalen Dienstleistungsgesellschaft wird vom Verbraucher erwartet, dass die Versorgung mit den Online-Angeboten rund um die Uhr funktioniert. Das Internet kennt in einer globalisierten Wirtschaft keine Zeitbegrenzungen. Der Verbraucher kann das Angebot rund um die Uhr nutzen. Eine Verschiebung auf den Folgetag würde beim Verbraucher auf Unverständnis stoßen. Um den Erwartungen der Verbraucher gerecht werden zu können, ist die Sicherstellung der Erreichbarkeit in den Abendstunden, am Wochenende und auch an Feiertagen unabdingbar. Darüber hinaus dienen z.B. Telekommunikationsdienste, der Rundfunk oder auch Video on Demand-Dienste der Freizeitgestaltung des Einzelnen.

Ein Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit in deutschen Callcentern würde dazu führen, dass die Verbraucher auf Anbieter ausweichen würden, die sich im Ausland angesiedelter Callcenter bedienen. Aufgrund der heutigen grenzüberschreitend funktionierenden technologischen Möglichkeiten kann nicht davon ausgegangen werden, dass durch ein Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit in deutschen Callcentern die Nachfrage nach Serviceleistungen an Sonn- und Feiertagen unterbunden werden kann. Verbraucher, die ihre Dienste nicht im gewohnten Umfang nutzen können, würden vermutlich auf Anbieter aus dem Ausland mit vollumfänglicher Betreuung ausweichen. Ein Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit für Callcenter, die Mitarbeiter in Deutschland beschäftigen, würde diese somit erheblich in ihrer Geschäftstätigkeit beeinträchtigen und sie gegenüber Wettbewerbern aus dem Ausland benachteiligen. Damit droht den deutschen Callcentern und deren Beschäftigten bei einem Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit ein drastischer Stellenabbau.

2. Würden Ihre Mitglieder Ihre Unternehmen oder Teile Ihrer Unternehmen ins Ausland verlegen (wenn dort Sonn- und Feiertagsarbeit möglich wäre), um an Sonn- und Feiertagen telefonische und elektronische Dienstleistungen anbieten zu können? Wenn ja, in welchem Umfang?

Grundsätzlich muss davon ausgegangen werden, dass zumindest Teile der Unternehmen ins Ausland verlagert werden, um wettbewerbsfähig bleiben zu können. Dabei ist es schon aus Gründen der Kosteneffizienz unrealistisch, dass es in Deutschland durch ein Verbot der

Stellungnahme Sonn- und Feiertagsbeschäftigung in sog. Callcentern

Seite 4|6

Sonn- und Feiertagsarbeit zu einer Zweiteilung des Callcenter-Marktes kommt: Dass an den Werktagen nur deutsche Callcenter eingesetzt werden und an Sonn- und Feiertagen ausländische Callcenter ist nicht praktikabel, denn doppelte Strukturen würden auch doppelte Kosten bedeuten. Es ist nicht effizient, ein Callcenter nur sonntags im Ausland zu betreiben. Der Aufwand bezüglich der Schulung von Mitarbeitern sowie der Koordination mit den inländischen Standorten wäre zu hoch. Stattdessen würden bestimmte Auftragsvolumen ins Ausland verlagert werden. Dies kann entweder durch die Beauftragung externer Dienstleister oder gar der Abwanderung des gesamten Callcenters erfolgen. Die Konsequenz: Ein massiver Verlust von Arbeitsplätzen hierzulande.

3. Würden Ihre Mitglieder Aufgaben ins Ausland verlegen oder Aufträge an Callcenter im Ausland vergeben, um an Sonn- und Feiertagen Dienstleistungen anbieten zu können? Wenn ja, in welchem Umfang?

Die Fremdvergabe von Tätigkeiten (Outsourcing) wäre für die Mitgliedsunternehmen eine praktikable Option. Bereits heute werden viele Aufträge für elektronische Dienstleistungen ins Ausland vergeben. Eine Erweiterung der Zusammenarbeit mit externen Partnern aus dem Ausland ist vorstellbar.

4. Wären in Ihren Mitgliedsunternehmen Arbeitsplätze in Deutschland konkret von einem Arbeitsplatzabbau betroffen? Wenn ja, wie viele?

In Abhängigkeit von der Größe des Unternehmens wären hunderte bis tausende Arbeitsplätze in Deutschland von einem Arbeitsplatzabbau betroffen. Eine Neuregelung sollte daher im Sinne der Beschäftigungssicherung der bestehenden Callcenter gestaltet werden. In diesem Zusammenhang sollte vor allem auch die Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Callcenter innerhalb Europas im Blick behalten werden. Die Branche schafft ca. 500.000 Arbeitsplätze in Deutschland.

Die Umsetzung der Digitalen Agenda ist entscheidend, damit deutsche Unternehmen mit der globalen Digitalisierung auch weiterhin Schritt halten und weitere Investitionen tätigen. Daher sollte die Neuregelung der Sonn- und Feiertagsarbeit auch im Einklang mit diesem zukunftsweisenden Vorhaben der Bundesregierung stehen. Vor diesem Hintergrund sollten Bund und Länder die Sonn- und Feiertagsarbeit im Rahmen der Vorgaben aus dem Urteil des Bundesverwaltungsgerichts maßvoll neu regeln.

Stellungnahme Sonn- und Feiertagsbeschäftigung in sog. Callcentern

Seite 5|6

5. Wie aufwändig wäre es für Ihre Mitgliedsunternehmen telefonische und elektronische Dienstleistungen ins Ausland zu verlegen? Welche Qualifikationen / Einarbeitung / Sprachkenntnisse benötigen neu einzuarbeitende Mitarbeiter?

Technisch stellt eine entsprechende Anrufweiterleitung kein großes Problem dar. Auch die notwendige Hardware ist vor Ort schnell eingerichtet. Bedeutender ist in diesem Zusammenhang die Rekrutierung von deutsch-sprechendem Personal. Die zum Teil technisch-komplexen und beratungsintensiven Produkte erfordern deutsche Sprachkenntnisse auf muttersprachlichem Niveau. In den grenznahen Bereichen zu Deutschland stellt dies kein großes Problem dar. Und bereits im fernen Ausland angesiedelte Callcenter (Türkei, Indien) zeigen, dass es sogar dort möglich ist, nach entsprechenden Schulungsmaßnahmen Callcenter-Personal zu finden. Auch Fragen des Datenschutzes und Compliance-Gesichtspunkte spielen bei der Verlagerung ins Ausland eine Rolle. Doch auch diese Themen sind mittelfristig lösbar, wie man bei Wettbewerbern, die bereits heute wesentliche Teile ihres Callcenter-Geschäfts im Ausland betreiben, sehen kann.

6. Unternehmen wandern bereits heute ins Ausland ab. Was sind die Gründe für diese Abwanderung? Welche Rolle spielt die Entscheidung des BVerwG zur Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern in Hessen, bei einer Investitionsentscheidung für eine Verlagerung ins Ausland?

Für die Vergabe von Dienstleistungen als auch für die Abwanderung von Unternehmen ins Ausland sind insbesondere Gesichtspunkte des flexiblen Personaleinsatzes und Kostengründe relevant. Die BVerwG-Entscheidung forciert hier – sollte sich in der Folge auch in anderen Bundesländern entsprechender Handlungsdruck ergeben bzw. die (Länder-) Gesetz-Verordnungsgeber in die entsprechende Richtung tendieren – vor allem im ersten angesprochenen Punkt Handlungsdruck. Eine Einengung der inländischen Spielräume dürfte regelmäßig zu entsprechenden »Ausweichbewegungen« ins Ausland führen.

Schon heute überlegen sich entsprechende Dienstleister in diesem Segment, nicht mehr im Bundesland Hessen zu investieren. Wird diese Regelung auf andere Bundesländer übertragen, wird dort das Gleiche passieren. Auch direkte Investitionsentscheidungen in Unternehmen erfolgen im Kontext der getroffenen Entscheidung. Beispielsweise erscheint es als sehr unwahrscheinlich, dass aktuell überhaupt noch entsprechende Kapazitäten innerhalb von Unternehmen in Deutschland aufgebaut oder erweitert werden. Der Rückgriff auf Dienstleister, die ggf. bereits aus dem Ausland heraus operieren, ist wirtschaftlich lohnender.

Stellungnahme Sonn- und Feiertagsbeschäftigung in sog. Callcentern

Seite 6|6

7. Wenn ein Callcenter ins Ausland umsiedelt, wie läuft dieser Prozess ab (Zeiträume, Schwierigkeiten, Kosten)? Gibt es Callcenter-Typen für die eine Abwanderung ins Ausland deutlich leichter ist, als für andere? Gibt es Callcenter-Typen, für die eine Abwanderung nicht in Betracht kommt? Unterscheidet sich der Qualifizierungsaufwand der Mitarbeiter im Ausland von dem deutscher Mitarbeiter? Welche Hürde stellt die Sprache bei einer Abwanderung dar?

Callcenter-Dienstleistungen, wie beispielsweise einfache Bestell-Hotlines oder ähnliche Dienste, lassen sich grundsätzlich leichter ins Ausland verlagern. Die komplexen Dienstleistungen in der Telekommunikation, die auch spezifische vertragliche und technische Beratung umfassen, machen eine Verlagerung schwieriger und aufwändiger; nichtsdestotrotz ist diese auch an Sonn- und Feiertagen zwingend notwendig. Insgesamt bestehen innerhalb der EU keine größeren Herausforderungen bei der Verlagerung von Callcenter-Tätigkeiten. Außerhalb der EU ist der Prozess etwas aufwändiger, stellt aber auch kein größeres Problem dar.

Bei einem Neuaufbau muss mit einem Zeitraum von 3-6 Monaten gerechnet werden, bis die Mitarbeiter gefunden und ausreichend geschult sind, um den bestehenden Qualitätsansprüchen genügen zu können. Hierbei spielt selbstverständlich die Sprache eine wesentliche Rolle. Es werden, wie schon zuvor beschrieben, nahezu muttersprachliche Kenntnisse in Wort und Schrift benötigt.