

## **Kleine Anfrage**

**der Abgeordneten Sabine Zimmermann, Dr. Barbara Höll, Werner Dreibus, Kornelia Möller und der Fraktion DIE LINKE.**

### **Arbeitsbedingungen in der Call-Center-Branche – Mitbestimmung und die Notwendigkeit eines Mindestlohns**

Die Call-Center-Branche ist ein Wirtschaftszweig, in denen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer oftmals unter Ausbeutungsverhältnissen arbeiten ohne tarifvertragliche Regelungen und Mitbestimmung. Die Politik muss also dringend handeln, um die dort beschäftigten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu unterstützen und ihnen eine Arbeit in Würde und ein existenzsicherndes Einkommen zu gewährleisten.

Eine Umfrage der Gewerkschaft ver.di unter Call-Center-Beschäftigten im Herbst 2007 ergab: 99 Prozent der Befragten sind mit ihrer Bezahlung unzufrieden. 51 Prozent sagten, sie brauchen einen Zweitjob zum Überleben und 23 Prozent der Befragten gaben an, zusätzliche staatliche Unterstützungsleistungen zu erhalten.

Diese Probleme treten vor allem bei den branchenunabhängigen Call-Centern (Call-Center-Dienstleister) auf, weshalb sich folgende Fragen auch nur auf diesen Bereich der Call-Center beziehen (die Bundesregierung wird gebeten, auch nur für diesen Bereich zu antworten).

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wie schätzt die Bundesregierung die Situation in den Call-Centern aus Sicht der dort arbeitenden Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ein?
2. Liegen der Bundesregierung Erkenntnisse vor, wie hoch durchschnittlich die Monatsverdienste, Stundenlöhne und wöchentlichen Arbeitszeiten der Call-Center-Agenten sind, die etwa 95 Prozent der Beschäftigten in den Call-Centern ausmachen?  
Wenn nein, warum nicht?  
Wenn ja, bitte die entsprechenden Daten für die Jahre 2005 bis 2008 aufzählen.
3. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung über die Einsatzzeiten der Call-Center-Agenten und deren Krankheitsquote?
4. Wie hoch ist der Anteil der Call-Center-Agenten, die Teilzeit bzw. Vollzeit arbeiten, und welchen Anteil macht die geringfügige Beschäftigung aus?
5. Wie hoch ist der Anteil der weiblichen und männlichen Arbeitskräfte unter den Call-Center-Agenten in den branchenunabhängigen Call-Centern?

6. Wie viele Call-Center-Agenten in den branchenunabhängigen Call-Centern gibt es, wie viele davon sind speziell für diesen Beruf ausgebildet worden, und welche Ausbildung haben die anderen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, und wie hoch ist der Anteil unter den speziell für diesen Beruf ausgebildeten Arbeitnehmern, die eine zweijährige Ausbildung haben, und wie hoch ist der Anteil derjenigen, die eine dreijährige Ausbildung mit kaufmännischen Bestandteil haben?
7. In wie vielen Call-Center-Betrieben mit wie vielen Beschäftigten gibt es einen Betriebsrat, und wie hoch ist der Anteil dieser an der Gesamtzahl der Betriebe und an der Gesamtzahl der Beschäftigten?
8. Gibt es in dem Bereich der branchenunabhängigen Call-Center Tarifverträge?

Wenn ja, für wie viele Beschäftigte gelten diese?

Soweit es mehrere Verträge gibt: wer sind jeweils die Tarifvertragsparteien, und welches ist der Tarifvertrag mit den niedrigsten Entgelten und mit den höchsten Entgelten (bitte nach Stundenlohn)?

9. Wie hoch ist der Anteil der Aufstocker (also der erwerbstätigen Leistungsbezieher aus dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch) unter den Beschäftigten der Call-Center-Branche (Erfassung in Wirtschaftsklassifikation 2003 unter 74.86, in Wirtschaftsklassifikation 2008 82.20)?
10. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung darüber, dass zahlreiche Beschäftigte in Call-Centern wegen ihres niedrigen Lohns einen Zweitjob annehmen?
11. Plant die Bundesregierung noch in dieser Legislaturperiode für die Call-Center-Branche einen branchenspezifischen Mindestlohn festzulegen?

Wenn ja, wann, und wie?

Wenn nein, ist es dann nicht notwendig, endlich einen gesetzlichen Mindestlohn zu beschließen, mit dem den beschäftigten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern ein Einkommen jenseits der Armutsschwelle garantiert werden kann?

12. Hat die Bundesregierung Kenntnis über die Gewinnsituation in der Call-Center-Branche?

Wenn nein, warum nicht?

Wenn ja, wie hoch waren die Gewinne der gesamten Branche seit 2005 (wenn möglich bitte absolut und relativ ausweisen sowie die entsprechenden Zahlen für die zehn größten Unternehmen im Bereich der branchenunabhängigen Call-Centern angeben)?

13. In welchem Ausmaß sind seit 2005 Unternehmen der Call-Center-Branche durch verschiedene Instrumente der Wirtschaftsförderung sowie Arbeitsmarktförderung subventioniert worden (wenn möglich bitte die Summe der Förderung für die einzelnen Jahre nennen sowie nach Art der Förderung aufzählen als auch die zehn Unternehmen, die die meisten Fördergelder erhalten haben)?

Berlin, den 3. Februar 2009

**Dr. Gregor Gysi, Oskar Lafontaine und Fraktion**