

**Antwort  
der Bundesregierung**

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

**– Drucksache 16/11839 –**

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

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 existenzsicheres 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).

**Vorbemerkung der Bundesregierung**

Call-Center haben sich über die Jahre hinweg in vielen Bereichen etabliert und sind zu einem festen Bestandteil des Wirtschaftslebens geworden. Die Branche erwirtschaftet in etwa 5 700 Betrieben mit rund 440 000 Beschäftigten 12 Mrd. Euro Umsatz. Um die Betriebe, die mit unlauteren Methoden arbeiten und ein schlechtes Licht auf die ganze Call-Center-Branche werfen, zu isolieren, will die Branche mit Maßnahmen wie Gütesiegel, Informations- und Beschwerdeportal sowie „Ehrenkodex Telefonmarketing“ dagegen vorgehen.

Immer mehr und unterschiedlichste Dienstleistungs-Unternehmen richten Call-Center ein. Ziel ist, die Servicequalität und Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit des Unternehmens zu verbessern, um die Kundenzufriedenheit zu steigern und

so eine stärkere Bindung der Kunden an das Unternehmen zu erreichen. Des Weiteren wird mit Hilfe von Call-Centern versucht, Kosten im Unternehmen durch die Rationalisierung von Abläufen einzusparen, um somit wettbewerbsfähig zu bleiben.

Die Arbeitsbereiche in Call-Centern sind klassischerweise in Front-Office und Back-Office unterteilt. Der Front-Office-Bereich besteht aus den Telefonarbeitsplätzen, die als Bildschirmarbeitsplätze zu betrachten sind und in dem in der Regel die meisten Mitarbeiter beschäftigt sind. Der Back-Office-Bereich umfasst hingegen weniger Mitarbeiter, die mit Aufgaben der Supervision, der schriftlichen Sachbearbeitung, organisatorischen Tätigkeiten und auch der technischen Wartung beschäftigt sind. Das Serviceangebot reicht hierbei von reinen Informationsauskünften über Bestelldienste bis hin zu komplexen Beratungen.

Von den Call-Center-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern wird deshalb neben der fachlichen Qualifikation insbesondere auch soziale und kommunikative Kompetenz eingefordert. Aus der Aufgabenstellung im Call-Center ergeben sich vielseitige Anforderungen und Belastungen für die Beschäftigten: hohe Aufmerksamkeit und Konzentration, Reaktionsanforderungen, starke Belastungen für Stimme und Gehör, emotionale Belastungen durch Zeitdruck und „schwierige“ Kunden sowie ungewöhnliche und unregelmäßige Arbeitszeiten. Das alles vor dem Hintergrund des Wettbewerbs unter den Unternehmen der Branche, des Drucks nach Effizienzsteigerungen durch sich immer weiter entwickelnde Standardisierung oder Technisierung, des eigenem Leistungsdrucks auf Grund erfolgsabhängiger Bezahlung und immer in Hinblick auf das eigentliche Ziel der Kundenorientierung. Der Umgang mit all diesen Größen prägt die Arbeit und Arbeitsorganisation in Call-Centern.

1. Wie schätzt die Bundesregierung die Situation in den Call-Centern aus Sicht der dort arbeitenden Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ein?

Das „typische“ Call-Center gibt es nicht. Call-Center unterscheiden sich nach Aufgabenbereich, Kommunikationsrichtung, Selbständigkeit, Qualifikationsanforderungen, Tarifsituation, Standort, Größe, eingesetzter Technologie und Managementkonzept.

Die Aufgaben der Center sind in den zurückliegenden Jahren immer komplexer geworden, die Anforderungen an die Agenten und Führungskräfte ebenso. Weil immer mehr Beschäftigte in Call-Centern und Call-Center-artigen Arbeitsorganisationen ihr Geld verdienen, ist es wichtig, auch in Call-Centern soziale Standards zu setzen.

Vordringliche Aufgabe hierbei ist es, die Arbeitsbedingungen zu verbessern sowie faire Bezahlung und die Mitbestimmung der Arbeitnehmer durchzusetzen. Hinzu kommt im Wettstreit um fähige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, dass die Branche mehr in deren Ausbildung, Qualifikation und Arbeitsbedingungen investieren muss.

Langfristig Erfolg versprechende Strategien müssen die humane Arbeitsausgestaltung in den Mittelpunkt rücken, sowohl die Kunden- als auch die Mitarbeiterperspektive beachten und Aspekte eines präventiven Gesundheitsschutzes bereits in die Arbeitsgestaltung und Führung integrieren.

Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales hat im Rahmen des Modellprogramms zur Bekämpfung arbeitsbedingter Erkrankungen in den Jahren 2000 bis 2002 zum Schwerpunktthema „Verbesserung der Arbeitsbedingungen in Call-Centern“ zwei Projekte gefördert. Als Ergebnis wurde eine gemeinsame modulare Handlungshilfe „Gesünder arbeiten in Call-Centern“ entwickelt und

für die Praxis aufbereitet. Die Handlungshilfe wendet sich an Unternehmer, Betreiber und Beschäftigte, aber auch an andere Akteure im betrieblichen und überbetrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutz und gibt Informationen und Gestaltungsempfehlungen zu Call-Centern z. B. zur Lösung von Stimmproblemen, zur Beschäftigungsmöglichkeit für Behinderte, über Möglichkeiten der Gesundheitsförderung und zur ergonomischen Gestaltung der Arbeitsbedingungen in Call-Centern.

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.

Der Bundesregierung liegen keine Erkenntnisse zu durchschnittlichen Monatsverdiensten, Stundenlöhnen und wöchentlichen Arbeitszeiten der Call-Center-Agenten vor. Daten zu Verdiensten existieren in der amtlichen Statistik untergliedert nach Berufen, Wirtschaftszweigen und Unternehmensgrößen, jedoch bedienen Call-Center-Agenten einen Querschnitt über diese Merkmale hinweg, der repräsentativ nicht ausweisbar ist.

3. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung über die Einsatzzeiten der Call-Center-Agenten und deren Krankheitsquote?

Die Krankenkassen erfassen keinen Krankenstand nach Personen-, Berufs- oder Branchengruppen. Es können somit auch keine Angaben über die Höhe der Krankheitsquote (des Krankenstands) von Call-Center-Agenten gemacht werden.

4. Wie hoch ist der Anteil der Call-Center-Agenten, die Teilzeit bzw. Vollzeit arbeiten, und welchen Anteil macht die geringfügige Beschäftigung aus?

Aus der Beschäftigungsstatistik der Bundesagentur für Arbeit kann man Informationen zu den sozialversicherungspflichtig und geringfügig entlohnt Beschäftigten gewinnen, die in der Wirtschaftsklasse Call-Center (7486) beschäftigt sind. Die Zuordnung zur Wirtschaftsklasse erfolgt nach dem Schwerpunktprinzip, das heißt nach der Haupttätigkeit des Betriebes. Eine weitere Einschränkung auf Beschäftigte mit dem Beruf Call-Center-Agent ist auf Basis der derzeit gültigen Klassifikation der Berufe nicht sinnvoll möglich, da dieser Beruf nicht eindeutig zugeordnet wird.

In der Wirtschaftsklasse Call-Center (7 486) arbeiteten im Juni 2008 87 900 sozialversicherungspflichtig und geringfügig entlohnt Beschäftigte. Von allen Beschäftigten waren 56 Prozent in sozialversicherungspflichtigen Vollzeitstellen, 32 Prozent in sozialversicherungspflichtigen Teilzeitstellen und 12 Prozent in einem geringfügig entlohten Beschäftigungsverhältnis beschäftigt. Von den geringfügig entlohnt Beschäftigten waren dort 4 Prozentpunkte im Rahmen einer Nebentätigkeit tätig, das heißt, sie hatten noch ein sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis (in einem unbekannten Wirtschaftszweig).

**Tabelle: Beschäftigte in der Wirtschaftsklasse Call-Center nach Beschäftigungsart und Arbeitszeit**  
30. Juni 2008

	alle absolut	davon						geringfügig entlohnt Beschäftigte					
		Anzahl sozialversicherungspflichtig Beschäftigter			Vollzeitbeschäftigte			geringfügig entlohnt Beschäftigte			Beschäftigte		
		alle absolut	Anteil in%	Teilzeitbeschäftigte Anteil in%	Anteil in%	Vollzeitbeschäftigte Anteil in%	Anteil in%	Anteil in%	ausschließlich absolut	Anteil in%	im Nebenjob absolut	Anteil in%	
Call Centers 7486	87.869	100,0		76.923	87,5	27.826	31,7	49.029	55,8	10.946	12,5	7.732	8,8
Insgesamt	34.535.740	100,0		27.457.715	79,5	5.002.792	14,5	22.442.697	65,0	7.078.025	20,5	4.882.173	14,1

Quelle: Beschäftigungsstatistik der BA.

5. Wie hoch ist der Anteil der weiblichen und männlichen Arbeitskräfte unter den Call-Center-Agenten in den branchenunabhängigen Call-Centern?

Von den sozialversicherungspflichtig und geringfügig entlohnt Beschäftigten in der Wirtschaftsklasse Call-Center waren im Juni 2008 65 Prozent Frauen und 35 Prozent Männer. Auf die methodischen Hinweise in der Antwort zu Frage 4 wird verwiesen.

**Tabelle: Beschäftigte in der Wirtschaftsklasse Call-Center nach Beschäftigungsart und Geschlecht**  
30. Juni 2008

	Beschäftigte						
		alle absolut	Anteil in%	Männer	Anteil in%	Frauen	Anteil in%
Call Centers 7486	87.869	100,0		31.052	35,3	56.817	64,7
Insgesamt	34.535.740	100,0		17.608.318	51,0	16.927.422	49,0
<b>davon sozialversicherungspflichtig Beschäftigte</b>							
Call Centers 7486	76.923	100,0		27.668	36,0	49.255	64,0
Insgesamt	27.457.715	100,0		15.063.590	54,9	12.394.125	45,1
<b>davon geringfügig entlohnt Beschäftigte</b>							
Call Centers 7486	10.946	100,0		3.384	30,9	7.562	69,1
Insgesamt	7.078.025	100,0		2.544.728	36,0	4.533.297	64,0

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 kaufmännischem Bestandteil haben?

Die Call-Center-Branche ist ein dynamisch wachsender Wirtschaftssektor. Im Zusammenhang mit dem starken Wachstum der Branche wird auch ausdrücklich auf eine Professionalisierung der Belegschaft Wert gelegt. Früher wurden Bürokaufleute mit einer betrieblichen Schulung weiterqualifiziert oder Beschäftigte mit speziellen Produkt- und/oder Vertriebskenntnissen und -erfahrung eingestellt. Die zunehmend erforderliche Kundenorientierung und Ausweitung der Aufgaben von Call-Centern haben sich völlig verändert. Kundenorientierung und Übernahme von Servicediensten für Dritte (z. B. Service-Hotline, Servicecenter von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen, telefonische Auftragsdienste) prägen nunmehr den Alltag dieser Branche. Daraus wurden auf Initiative der Branche zum 1. August 2006 zwei neue Ausbildungsberufe „Servicekraft für Dialogmarketing“ und „Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing“ geschaffen.

Mit der zweijährigen „Servicekraft für Dialogmarketing“ und dem dreijährigen „Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing“ kann die Branche ihre Dialog-Profis nun von Grund auf selbst heranbilden.

Die „Servicekraft für Dialogmarketing“ erwirbt Kommunikationsfähigkeiten, die sie vorrangig im operativen Bereich und in den Kernprozessen Kundenbetreuung, Kundenbindung und Kundengewinnung einsetzt.

Bei der ein Jahr längeren Ausbildung der „Kaufleute für Dialogmarketing“ kommen noch Qualifikationen in der Personalwirtschaft, der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle sowie im Marketing und Vertrieb hinzu. Die Kaufleute sind diejenigen, die für den reibungslosen Betrieb der Call-Center verantwortlich sind und Neukunden akquirieren. Der zweijährige Abschluss kann auf die dreijährige Kaufmannsausbildung angerechnet werden.

Ein Zeichen dafür, dass die neuen Dialogmarketing-Berufe den Bedarf der Branche treffen, ist die Zahl der Absolventen und Auszubildenden:

Mit Inkrafttreten der Verordnungen zum 1. August 2006 wurden bereits 480 Servicefachkräfte und 955 Kaufleute ausgebildet. Im Jahr 2007 erhöhte sich diese Zahl mit 974 Servicefachkräften und 2 111 Kaufleuten nochmals erheblich und im Jahr 2008 befanden sich mit insgesamt 1 054 Servicefachkräften und 3 259 Kaufleuten sogar mehr als 4 300 junge Menschen in der Dialogmarketing-Ausbildung (Zahlen für 2008 noch vorläufig). Damit wurde in einer Branche, die vorher nur wenig oder gar nicht ausgebildet hat, die Erwartungen an das Ausbildungsplatzangebot deutlich übertroffen.

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?

Die Bundesregierung kann hierzu keine Angaben machen. Es besteht in der Bundesrepublik Deutschland keine Meldepflicht der Unternehmen über bestehende Betriebsräte.

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)?

Nach Erkenntnissen der Bundesregierung gibt es für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Bereich der branchenunabhängigen Call-Center keinen Branchentarifvertrag.

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)?

Im Juni 2008 gab es 84 500 sozialversicherungspflichtig und ausschließlich gering entlohnt Beschäftigte in der Wirtschaftsklasse Call-Center, die ihren Wohnsitz in Deutschland haben – insofern sind die Zahlen nicht mit denen in der Antwort zu den Fragen 4 und 5 zu vergleichen. Von diesen Personen erhielten 8 400 oder 10 Prozent gleichzeitig als erwerbsfähige Hilfsbedürftige Leistungen aus der Grundsicherung für Arbeitssuchende. Von den 76 800 sozialversicherungspflichtig Beschäftigten waren 7 000 oder 9 Prozent und von den 7 700 ausschließlich geringfügig entlohnt Beschäftigten 1 400 oder 18 Prozent auf Leistungen aus der Grundsicherung angewiesen.

Für geringfügig Beschäftigte im Nebenjob liegen keine integrierten Auswertungen mit der Grundsicherungsstatistik vor.

10. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung darüber, dass zahlreiche Beschäftigte in Call-Centern wegen ihres niedrigen Lohns einen Zweitjob annehmen?

Mit Daten aus der Beschäftigungsstatistik kann nur ausgesagt werden, dass im Juni 2008 in der Wirtschaftsklasse Call-Center 3 200 Beschäftigte eine geringfügige Beschäftigung als Nebenjob ausübten (zusammen mit einem sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis, über deren Wirtschaftszweig keine Informationen vorliegen; auf die Antwort zu Frage 4 wird verwiesen). Darüber wie viele der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in der Wirtschaftsklasse Call-Center einer weiteren Beschäftigung nachgingen, liegen in der Beschäftigungsstatistik keine Informationen vor.

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?

Die Bundesregierung hat mit der Neufassung des Arbeitnehmer-Entsendege setzes (AEntG) und der Änderung des Mindestarbeitsbedingungengesetzes (MiArbG) die Möglichkeit zur Festsetzung von Mindestlöhnen in weiteren Branchen und Wirtschaftszweigen abhängig vom Grad der Tarifbindung geschaffen. Branchenbezogene Mindestlöhne bieten gegenüber einem einheitlichen gesetzlichen Mindestlohn den Vorteil, dass auf die Verhältnisse und Strukturen in der jeweiligen Branche eingegangen werden kann. Branchen mit einer Tarifbindung von mindestens 50 Prozent können nach der Vereinbarung des Koalitionsausschusses vom 18. Juni 2007 in das Arbeitnehmer-Entsendege setz aufgenommen werden. Weitere Voraussetzung für die Aufnahme in den Anwendungsbereich des Arbeitnehmer-Entsendege setzes ist ein gemeinsamer Antrag von Tarifvertragsparteien der betreffenden Branche. In Wirtschaftszweigen mit einer Tarifbindung von weniger als 50 Prozent wird künftig ein dauerhaft eingerichteter Hauptausschuss prüfen, ob soziale Verwerfungen vor liegen und Mindestlöhne festgesetzt werden sollen. Die Bundesregierung, die Spaltenorganisationen der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer sowie die Landesregierungen können dem Hauptausschuss unter Angabe von Gründen Vor schläge für die Festsetzung von Mindestlöhnen unterbreiten.

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 branchen unabhängigen Call-Center angeben)?

Die Bundesregierung hat keine Kenntnis über die Gewinnsituation in der Call-Center-Branche. Die Unternehmen sind nicht verpflichtet, diese Daten zu veröffentlichen.

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)?

Im Jahr 2005 haben Unternehmen der Call-Center-Branche in Berlin, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Sachsen-Anhalt Zuschüsse aus Bundesmitteln der Gemeinschaftsaufgabe „Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur“ (GRW) in Höhe von insgesamt 17,18 Mio. Euro erhalten.

Im Jahr 2006 haben Unternehmen der Call-Center-Branche in Berlin, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen-Anhalt Zuschüsse aus GRW-Bundesmitteln in Höhe von insgesamt 10,05 Mio. Euro erhalten.

Im Jahr 2007 haben Unternehmen der Call-Center-Branche in Berlin, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein Zuschüsse aus GRW-Bundesmitteln in Höhe von insgesamt 12,41 Mio. Euro erhalten.

Im Jahr 2008 haben Unternehmen der Call-Center-Branche in Berlin, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen-Anhalt und Thüringen Zuschüsse aus GRW-Bundesmitteln in Höhe von insgesamt 7,46 Mio. Euro erhalten.

Der Bundesregierung liegen keine Angaben zur Arbeitsmarktförderung von Unternehmen der Call-Center-Branche vor. Die Bundesagentur für Arbeit hat auf Nachfrage mitgeteilt, dass eine differenzierte statistische Berichterstattung über die Inanspruchnahme der verschiedenen Arbeitsförderleistungen der Bundesagentur für Arbeit nach dem Wirtschaftszweig des geförderten Betriebes zurzeit noch nicht möglich ist und dass eine Erweiterung der Berichtsfähigkeit um den Wirtschaftszweig des geförderten Betriebes gerade entwickelt wird.

