Kleine Anfrage

der Abgeordneten Sabine Zimmermann, Diana Golze, Matthias W. Birkwald, Heidrun Dittrich, Werner Dreibus, Klaus Ernst, Katja Kipping, Jutta Krellmann, Ingrid Remmers, Jörn Wunderlich und der Fraktion DIE LINKE.

Fehlende soziale Mindeststandards in der Call-Center-Branche

Die Beschäftigten in der Call-Center-Branche sind mit Niedriglöhnen und schlechten Arbeitsbedingungen konfrontiert. Nach einer Befragung der Gewerkschaft ver.di bewerteten 83 Prozent der Beschäftigten ihre Arbeit als „schlechte Arbeit“ und nur 3 Prozent als „gute Arbeit“. 78 Prozent fühlen sich „leer und ausgebrannt“. 61 Prozent sagen, ihr Einkommen reiche nicht aus.

Seit Jahren unternimmt die Politik nichts gegen diese katastrophalen Zustände. Noch schlimmer: Call-Center-Firmen werden jährlich mit zweistelligen Millionensummen subventioniert, wie die schwarz-rote Bundesregierung 2009 in ihrer Antwort auf die Kleine Anfrage der Fraktion DIE LINKE. mitteilte (Bundestagsdrucksache 16/12187).

Nach langem Kampf ist es beim Unternehmen Walters Service GmbH den dort Beschäftigten mit ihrer Gewerkschaft ver.di gelungen, einen Haustarifvertrag mit einem Mindestentgelt von 7,50 Euro die Stunde durchzusetzen. Aber auch dieser Stundenlohn schützt nicht vor Armut. Darüberhinaus ist die Branche selbst weitgehend tariflos. Die Arbeitgeber weigern sich, einen Arbeitgeberverband zu gründen, obwohl es mit dem Deutschen Dialogmarketing Verband e. V. (DDV) und dem Call Center Forum Deutschland e. V. (CCF) zwei große Lobbyverbände gibt, die als Arbeitgeberverbände agieren könnten.

Trotz dieser bekannten Fakten lehnt die Bundesregierung es ab, einen allgemeinen gesetzlichen Mindestlohn einzuführen und in die Branche sozial regulierend einzugreifen. Nicht einmal das unzureichende Instrument des Mindestarbeitsbedingungengesetzes ist bisher für die Call-Center-Branche angewendet worden.

Bleibt die Politik untätig, droht eine weitere Verschlechterung der Arbeitsbedingungen und eine Lohnspirale nach unten. Nach einer aktuellen Umfrage (profiTel consultpartner GmbH) will jeder zweite Call-Center-Betreiber die Kosten senken.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wie schätzt die Bundesregierung die derzeitige Lage der Call-Center-Branche und die Situation der dort arbeitenden Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ein?
2. Welche Kenntnisse hat die Bundesregierung über die Beschäftigungsverhältnisse in der Call-Center-Branche (bitte im Zeitverlauf der letzten Jahre bis heute die jährliche Zahl der sozialversicherungspflichtigen Vollzeit- und Teilzeitjobs sowie der geringfügigen Beschäftigungsverhältnisse sowie entsprechende volkswirtschaftliche Vergleichszahlen nennen)?

3. Welche Rolle spielen Leiharbeit und befristete Beschäftigung in der Call-Center-Branche?

Wie hat sich seit 2005 der Anteil dieser beiden Beschäftigungsformen an der Gesamtbeschäftigung in der Branche entwickelt (bitte jährlich relativ und absolut angeben sowie entsprechende volkswirtschaftliche Vergleichszahlen nennen)?

4. Wie hat sich seit 2005 das Lohngefüge in der Call-Center-Branche entwickelt (bitte die Entwicklung der Monats- und Stundenlöhne in der Call-Center-Branche für die letzten Jahre darstellen und dabei auch nach Beschäftigungsformen und Leistungsgruppen differenzieren)?
5. Wie hat sich seit 2005 in der Call-Center-Branche die Zahl der sogenannten Aufstocker (Erwerbstätige mit Bezug von Arbeitslosengeld II) entwickelt (bitte auch hier nach den verschiedenen Beschäftigungsformen differenzieren und entsprechende volkswirtschaftliche Vergleichszahlen nennen)?
6. Wie hoch sind die Ausgaben, die seit 2005 für aufstockende Leistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) an Erwerbstätige in der Call-Center-Branche geleistet wurden (bitte die Gesamtkosten aufführen sowie deren jährliche Entwicklung, und wenn möglich, den durchschnittlich gezahlten Betrag je Erwerbstätigen nennen)?
7. Teilt die Bundesregierung die Aussage des Präsidenten der Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände, Dr. Dieter Hundt, es gäbe in der Call-Center-Branche keine sozialen Verwerfungen (Financial Times, 3. Februar 2010)?
8. Wie hoch ist der Anteil der weiblichen und männlichen Arbeitskräfte unter den Call-Center-Agenten in den Call-Centern (bitte auch hier nach den verschiedenen Beschäftigungsformen differenzieren)?
9. Welche Erkenntnisse über die Krankheitsquote in der Call-Center-Branche ergeben sich aus den Fehlzeitreporten verschiedener Krankenkassen, zieht man Call-Center-typische Tätigkeiten etwa die einer Telefonistin heran?
10. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung bezüglich einer Dequalifizierung von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in der Call-Center-Branche, die darin besteht, dass Beschäftigte den Unternehmen Fähigkeiten zur Verfügung stellen, die sie vorher auf dem Arbeits- und Ausbildungsmarkt erworben haben, aber von den Call-Center-Unternehmen weder als Qualifikationen anerkannt noch entgolten werden, womit aus einstigen Fachkräften systematisch gering entlohnte Hilfskräfte gemacht werden?
11. Wie haben sich die Umsätze und Gewinne in der Call-Center-Branche in den letzten Jahren entwickelt?
Welche statistischen Daten, welche Branchenanalysen und Firmenumfragen sind verfügbar?
12. Hat es in den letzten Jahren in der Call-Center-Branche eine wirtschaftliche Konzentration gegeben?
Wenn ja, wie lässt sich diese in Zahlen beschreiben, und wie bewertet die Bundesregierung diese Entwicklung?
13. Was sind die zwanzig größten Unternehmen der Call-Center-Branche (bitte mit Umsätzen und Beschäftigtenzahlen nennen)?
14. In welchem Ausmaß sind 2009 Unternehmen der Call-Center-Branche durch verschiedene Instrumente der Wirtschaftsförderung subventioniert worden (bitte nach Bundesländern aufgliedern)?

15. Wie stark ist die Förderintensität der Call-Center-Branche verglichen mit der Gesamtwirtschaft?
16. Welche zwanzig Call-Center-Unternehmen haben aus den Mitteln der Gemeinschaftsaufgabe regionale Wirtschaftsstruktur die meisten Fördergelder erhalten (bitte Förderzeitraum, Vorhaben und Fördersumme nennen)?
17. In welchem Ausmaß sind seit 2005 Unternehmen der Call-Center-Branche durch verschiedene Instrumente der Arbeitsmarktförderung subventioniert worden (bitte die Summe der Förderung für die einzelnen Jahre nennen sowie nach Art der Förderung aufzählen)?
18. Gibt es beschäftigungspolitische Kriterien für die Fördermittelvergabe auf Bundes- und Landesebene (z. B. Mindestentgelte, Art der Beschäftigungsverhältnisse)?
Wenn nein, warum ist das bisher nicht in Erwägung gezogen worden?
Wenn ja, um welche handelt es sich dabei (bitte genaue Regelungen für Bundes- und Landesebene nennen)?
19. Sind der Bundesregierung Fälle bekannt, dass Call-Center-Unternehmen einerseits Entlassungen und Betriebsschließungen vorgenommen haben, andererseits aber neue Standorte mit der Nutzung von Subventionen errichtet haben?
Welche staatlichen Stellen sind für eine Prüfung dieses Sachverhalts zuständig, und welche Prüfungen haben dazu mit welchen Ergebnissen in der Vergangenheit stattgefunden?
20. Wie hoch ist die Tarifbindung in der Call-Center-Branche?
21. Wie viele und welche Unternehmen der Call-Center-Branche haben seit 2005 Tarifverträge geschlossen und diese entsprechend der Verpflichtung aus dem Tarifvertragsgesetz dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) nach Abschluss übersandt (dabei wird eine Aufstellung erbeten nach Jahren und geordnet nach Art der Tarifverträge unter Angabe des Geltungsbereiches und der Geltungsdauer sowie der vertragsschließenden Gewerkschaft)?
22. Welche der 20 größten Unternehmen der Call-Center-Branche sind derzeit im Tarifregister eingetragen (soweit vorhanden, bitte nennen, wie dort wesentliche Arbeitsbedingungen wie Lohn, Arbeitszeit, Urlaub konkret geregelt sind)?
23. Welche Schritte wären notwendig, um nach dem Mindestarbeitsbedingengesetz für die Call-Center-Branche ein Mindestentgelt durchzusetzen?
Sind entsprechende Schritte für die Call-Center-Branche eingeleitet worden?
Wenn nein, warum nicht?
Wenn ja, in welchem Stadium befindet sich dieser Prozess, und wann ist mit einem Abschluss des Verfahrens zu rechnen?
24. Wie begründet die Bundesregierung ihre schriftliche Antwort auf die Mündlichen Fragen 63 und 64 (Plenarprotokoll 17/54) nach einem gesetzlichen Mindestlohn für Call-Center-Beschäftigte, die lautete „Die Bundesregierung bekennt sich zur Tarifautonomie. Diese hat Vorrang vor staatlicher Lohnfestsetzung. Einen einheitlichen gesetzlichen Mindestlohn lehnt die Bundesregierung deshalb ab.“ vor dem Hintergrund, dass es in der Call-Center-Branche überhaupt keine funktionierenden Tarifvertragsparteien gibt?

25. Gibt es Call-Center-Firmen, die im öffentlichen Besitz oder Tochterfirmen öffentlicher Unternehmen sind?
26. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung über die Tätigkeit von Private Equity-Investoren in der Call-Center-Branche?

Berlin, den 17. September 2010

Dr. Gregor Gysi und Fraktion