

## **Kleine Anfrage**

**der Abgeordneten Sabine Zimmermann (Zwickau), Susanne Ferschl, Matthias W. Birkwald, Sylvia Gabelmann, Dr. Achim Kessler, Katja Kipping, Jutta Krellmann, Pascal Meiser, Cornelia Möhring, Jessica Tatti, Harald Weinberg, Pia Zimmermann und der Fraktion DIE LINKE.**

### **Callcenter: Subventionen, Entlassungen und Betriebsschließungen**

Callcenter sind eine Wachstumsbranche. Der Umsatz eigenständiger Callcenterunternehmen ist von 4,58 Mrd. Euro 2010 auf 6,43 Mrd. Euro 2016 gewachsen, die Beschäftigtenzahl dieser Unternehmen stieg von 98 456 im Jahr 2010 auf 134 249 im Jahr 2018 (Antwort der Bundesregierung auf die Mündlichen Fragen 44 und 58 der Abgeordneten Sabine Zimmermann, Plenarprotokoll 19/100). Hinzu kommen Hunderttausende Beschäftigte in sogenannten Inhouse-Callcentern und die von ihnen erwirtschafteten Umsätze. Mehr als die Hälfte der sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigten der Kerngruppe arbeitet im Wirtschaftszweig „Callcenter“ zum Niedriglohn (ebenda).

Trotz steigender Nachfrage nach Callcenterleistungen und niedriger Löhne in Callcentern wird seit Jahren regelmäßig medial über die Eröffnung von Callcentern im Ausland für deutsche Kunden im Inland berichtet, und zwar sowohl für Unternehmen des Wirtschaftszweiges „Callcenter“ als auch für Inhouse-Callcenter (<https://www.spiegel.de/wirtschaft/callcenter-verlagerung-die-tschechen-sprechen-doch-auch-gut-deutsch-a-321945.html>, <https://www.welt.de/wirtschaft/article141988006/Wenn-die-Hotline-am-Sonntag-stumm-bleibt.html>, <https://www.wiwo.de/my/unternehmen/dienstleister/deutsche-telekom-hotline-im-ausland/25596468.html>). Zudem drohte der Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) im Jahr 2015 die Verlagerung von Arbeitsplätzen ins Ausland an, nachdem das Bundesverwaltungsgericht das Verbot der Sonntagsarbeit auf Callcenter erstreckt hatte (<https://callcenter-verband.de/sonntagsarbeit-ccv-fordert-schnelle-rechtssicherheit-von-der-politik-in-bund-und-laendern/>).

Trotz insgesamt guter wirtschaftlicher Lage der Branche werden Callcenter in Deutschland geschlossen. Zuletzt kündigte der Majorel-Konzern mitten in der zweiten Welle der Corona-Pandemie an, mehrere Callcenter zum Jahresende 2021 zu schließen. Dies betrifft unter anderem den Standort Chemnitz mit rund 400 Beschäftigten, darunter zahlreiche einst ausgegliederte Beschäftigte der Telekom. Weitere 1 400 Beschäftigte sind von Standortschließungen in Neubrandenburg, Schwerin und Stralsund betroffen (<https://www.freiepresse.de/chemnitz/grosskonzern-majorel-streicht-standort-in-chemnitz-400-menschen-verlieren-ihren-job-artikel11195886>).

Diese Entwicklung deutet nach Auffassung der Fragestellenden darauf hin, dass Callcenterunternehmen das Arbeitsmarktpotenzial in Deutschland bewusst nicht ausschöpfen, um Personalkosten als den zentralen Kostenfaktor der Branche einzusparen und dadurch Gewinne zu maximieren oder Arbeitsschutzvor-

schriften in Deutschland zu umgehen. Zugleich hat sich in der Vergangenheit gezeigt, dass Callcenterunternehmen in großem Umfang öffentliche Fördergelder erhalten haben (Antworten der Bundesregierung auf die Kleinen Anfragen auf den Bundestagsdrucksachen 17/3319 und 17/7132). Die Zweckmäßigkeit des Einsatzes von öffentlichen Fördermitteln steht nach Auffassung der Fragestellenden infrage, wenn geförderte Betriebe geschlossen oder neue Arbeitsplätze vor Ort nicht in dem Ausmaß geschaffen werden, wie es dem Auftragswachstum des Unternehmens und der Branche entspricht.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wie haben sich nach Kenntnis der Bundesregierung die Umsätze und Gewinne in der Callcenterbranche in den Jahren 2000 bis 2020 entwickelt?
2. Hat es nach Kenntnis der Bundesregierung in den letzten Jahren in der Callcenterbranche eine wirtschaftliche Konzentration gegeben?

Wenn ja, wie lässt sich diese in Zahlen beschreiben, und wie bewertet die Bundesregierung diese Entwicklung?

3. Welche sind nach Kenntnis der Bundesregierung die 20 größten Unternehmen der Callcenterbranche (bitte mit Umsätzen und Beschäftigtenzahlen nennen)?
4. In welchem Ausmaß sind nach Kenntnis der Bundesregierung jeweils in den einzelnen Jahren 2000 bis 2020 Callcenter und Unternehmen der Callcenterbranche durch verschiedene Instrumente der Wirtschaftsförderung subventioniert worden (bitte auch nach Bundesländern aufgliedern)?

Wie stark ist bei diesen Instrumenten jeweils die Förderintensität der Callcenter verglichen mit der Gesamtwirtschaft?

5. Welche Callcenterunternehmen haben im aktuellsten Jahr, für das Daten vorliegen, sowie im Gesamtzeitraum 2000 bis 2020 aus den Mitteln der Gemeinschaftsaufgabe regionale Wirtschaftsstruktur Fördergelder erhalten (bitte Förderzeitraum, Vorhaben und Fördersumme nennen)?
6. In welchem Ausmaß sind seit dem Jahr 2000 Callcenter und Unternehmen der Callcenterbranche durch verschiedene Instrumente der Arbeitsmarktförderung subventioniert worden (bitte die Summe der Förderung für die einzelnen Jahre nennen sowie nach Art der Förderung aufzählen; falls möglich, auch die Unternehmen nennen)?
7. Gibt es nach Kenntnis der Bundesregierung beschäftigungspolitische Kriterien für die Fördermittelvergabe auf Bundes- und Landesebene (z. B. Mindestentgelte, Art der Beschäftigungsverhältnisse)?
  - a) Wenn nein, warum ist das bisher nicht in Erwägung gezogen worden?
  - b) Wenn ja, um welche handelt es sich dabei (bitte genaue Regelungen für Bundes- und Landesebene nennen)?

8. Welche Callcenterstandorte in Deutschland sind nach Kenntnis der Bundesregierung seit dem Jahr 2000 geschlossen worden (bitte einzeln auflisten und jeweils die Zahl der zuletzt dort Beschäftigten nennen)?
9. Sind der Bundesregierung Fälle bekannt, in denen Unternehmen einerseits Beschäftigte eines Callcenters entlassen oder Betriebsschließungen von Callcentern vorgenommen haben, andererseits aber neue Callcenterstandorte mit der Nutzung von Subventionen errichtet haben (bitte einzeln auflisten und in Beziehung zu den Angaben aus den Antworten zu den Fragen 4 bis 6 und 8 setzen)?

10. Sind der Bundesregierung Fälle bekannt, in denen Callcenterstandorte, für die in den letzten 20 Jahren Fördermittel (aus der Gemeinschaftsaufgabe regionale Wirtschaftsstruktur oder über Instrumente der Arbeitsmarktförderung) geflossen sind, geschlossen wurden (bitte einzeln auflühren und in Beziehung zu den Angaben aus den Antworten zu den Fragen 4 bis 6 und 8 setzen)?
- a) Wenn ja, sind der Bundesregierung Fälle bekannt, in denen dieselben Unternehmen in zeitlichem Zusammenhang mit der Standortschließung Standorte im europäischen oder außereuropäischen Ausland eröffnet haben (bitte einzeln auflühren), und ist der Bundesregierung bekannt, ob die Unternehmen dort öffentliche Fördergelder erhalten haben und zu welchen Bedingungen die Beschäftigten an den jeweiligen Standorten im Ausland arbeiten?
- b) Wenn nein, warum hält die Bundesregierung nicht nach, ob der langfristige Zweck öffentlicher Förderung erreicht wurde?
11. Gibt es nach Kenntnis der Bundesregierung Callcenterunternehmen, die im öffentlichen Besitz sind oder waren oder Tochterfirmen öffentlicher Unternehmen sind oder waren?
- Wenn ja, welche, wie viele sind das, wie viele Beschäftigte arbeiten dort, und wie viele Unternehmen mit wie vielen Beschäftigten wurden in private Eigentümerstrukturen überführt (bitte auch einzeln auflühren)?
12. Inwiefern hält die Bundesregierung die derzeitige statistische Erfassung der Callcenterbranche für zweckmäßig vor dem Hintergrund, dass laut dem Call Center Verband Deutschland e. V. in der Branche 540 000 Menschen arbeiten, während die Beschäftigtenstatistik der Bundesagentur für Arbeit 2018 für den Wirtschaftszweig 134 249 Beschäftigte auswies, sodass – auch nach eigener Aussage der Bundesregierung – die sogenannten internen Callcenter oder Inhouse-Callcenter statistisch nicht als Callcenter erfasst werden?

Berlin, den 30. November 2020

**Amira Mohamed Ali, Dr. Dietmar Bartsch und Fraktion**

