Für eine Lohnfortzahlung im Krankheitsfall haben sich Arbeitnehmer in der Vergangenheit vehement eingesetzt. 1956 erkämpften Beschäftigte der Metallindustrie nach 114 Tagen Streik einen Tarifvertrag, der beinhaltete dass Arbeiterinnen und Arbeitern der Lohn bei Krankheit für eine bestimmte Zeitdauer weiter gezahlt wird. Damit wurde der Grundstein für die heutigen tarifvertraglichen und gesetzlichen Regelungen für eine Lohnfortzahlung im Krankheitsfall gelegt. („Gesetz über die Zahlung des Arbeitsentgelts an Feiertagen und im Krankheitsfall" [PDF – 18 KB]). Das Gesetz war den Arbeitgebern von Anfang an ein Dorn im Auge. Es gab zahllose Versuche die Regelung zu umgehen oder zu unterlaufen. Ein gängiges Mittel sind Ausschlussregelungen in Arbeitsverträgen. Eine besonders dreiste Klausel hat sich das Callcenter „Bestseller" für seine Arbeitsverträge ausgedacht: Es wird monatlich wird ein Gesundheitsbonus gezahlt, dieser Bonus, der 25 Prozent des Gehalts ausmacht, wird aber schon ab dem ersten Krankheitstag vollständig gestrichen. Eine ehemalige Mitarbeiterin dieses Callcenters hat nun dagegen geklagt. In erster Instanz hat das Arbeitsgericht München der Klägerin eine Zahlung von lediglich 100 Euro zugesprochen. Am 11.08. 2009 entschied die Revisionsinstanz, das Landesarbeitsgericht München, in mündlicher Verhandlung, dass der Klägerin der Anspruch auf den vollen Gesundheitsbonus für zwei Monate zusteht, das Callcenter „Bestseller" wurde verurteilt 900 Euro plus Zinsen an die Beklagte zu zahlen. Der Richter bewertete den Anteil des Gesundheitsbonus an den Gesamtbezügen von 25 Prozent als extrem hoch. Allerdings wurde eine Revision dieses Urteils zugelassen (Az.: 8 Sa 131/09). Von Christine Wicht

Die Klägerin Sabine Beineke war bereits längere Zeit arbeitslos als sie sich bei „Bestseller" vorstellte. Es blieb ihr kaum eine andere Wahl als diese Arbeit anzunehmen. Beinekes ausschließliche Tätigkeit war Outbound-Telefonieren, also Kunden anrufen um ein Produkt zu verkaufen. Das beklagte Callcenter „Bestseller" (www.Bestseller.com), in dem je nach Projekt ca. 40-50 so genannte Agents (Mitarbeiter) tätig sind, bedient nur Kunden aus der IT-Branche. Es ist kein integraler Bestandteil eines Unternehmens, sondern ein so genanntes freies Callcenter, das keiner Tarifbindung unterliegt. Kleinere IT-Firmen, ohne eigenen Vertrieb, erteilen „Bestseller" Aufträge deren Produkte zu verkaufen. Beispielsweise erteilen Firmen den Auftrag zu einer Kampagne, ein Produkt bis zu einem gewissen Zeitpunkt zu einem Sonderpreis an Kunden zu verkaufen. In dem Unternehmen arbeiten überwiegend Frauen, der Bildungsstand der Beschäftigten ist weit gefächert und reicht vom ungelernten Mitarbeiter bis zum Akademiker. Je nach Projekt werden auch Agents aus dem jeweiligen professionellen Umfeld angestellt, die mit Mentalität und Sprache der Kunden vertraut sind.

Arbeitsbedingungen im Call Center „Bestseller"

Die Agents erhalten Vollzeitverträge über 40 Wochenstunden und haben einen Achtstundentag. Der Lohn setzt sich aus drei Bestandteilen zusammen: Das Grundgehalt der Klägerin betrug 1800 Euro, hinzu kam der so genannte Gesundheitsbonus, der nur dann ausgezahlt wird, wenn der Agent keinen einzigen Tag im Monat krank war und einer Leistungsprämie in Höhe von maximal 300 Euro, die aber nach Aussage von Beineke de facto nicht zu erreichen ist. Die Klägerin war im Dezember 2006 und im Januar 2007 krank, ihr Arbeitsverhältnis ist seit dem 15.11.2007 beendet.

Im Vertrag war geregelt, dass die komplette Prämie nur dann ausbezahlt wird, wenn der Arbeitnehmer keinen Fehltag hat. „Bestseller“ gestattet „großzügiger Weise“, Krankheitstage mit Urlaubstagen auszugleichen, vertraglich sind 24 Urlaubstage zugesichert. Wenn jemand über einen längeren Zeitraum krank ist, und keine Lohneinbuße hinnehmen will oder kann, wird auf diese Weise unter Umständen der gesamte Jahresurlaub für den Ausgleich verzehrt. „Bestseller“ bezahlt kein 13. Gehalt, kein Urlaubsgeld, kein Weihnachtsgeld oder sonstige Sonderzahlungen, die Probezeit beträgt 6 Monate. Überstunden werden nicht geleistet, da auch die Kunden in der Regel nur zu Bürozeiten zu erreichen sind, um 17.45 h ist die Arbeitszeit beendet.

Ein Großteil der Beschäftigten von „Bestseller“ hat Zeitarbeitsverträge. Die Gründung eines Betriebsrats setzt bekanntlich ein Mindestmaß an Stabilität und Solidarität der Beschäftigten voraus. Dies gestaltet sich äußerst schwierig, wenn ein Großteil Zeitarbeitskräfte sind und die Fluktuation sehr hoch ist. Meist kommen die Agents aus einer Bewerbungsphase und bewerben sich aufgrund der ungenügenden Arbeitsbedingungen weiter und sind oft nicht länger als ein paar Monate im Callcenter tätig.

Angst und Druck sind sehr hoch, Solidarität kann in diesem Klima nicht gedeihen, es verschwindet Kollegialität. Das Arbeitsklima ist enorm angespannt, telefoniert wird in Großraumbüros, die Lärmbelastung ist sehr hoch. Es gibt keine Zwischenwände, wodurch die Mitarbeiter einer permanenten Überwachung ausgesetzt sind. Obendrein sind die Gesprächsvorgaben (35 Entscheide pro Tag) sehr hoch gesetzt und somit das Erlangen der Leistungsprämie (von maximal 300 Euro) fast unmöglich. Des Weiteren müssen sich die Agents schikanösen Spielregeln unterwerfen, die sie unterschreiben müssen, dazu gehört beispielsweise, dass es untersagt ist, eine Wasserflasche auf dem Tisch zu platzieren. Man könnte auch von Willkürkriterien sprechen, die bei unliebsamen Mitarbeiterinnen eine Kündigung bzw. Prämienkürzung begründen können.

Das Panoptikum-Prinzip

Die Agents werden regelmäßig zu Gesprächen zum Teamleiter gebeten und oftmals mit

unredlichen Methoden unter Druck gesetzt. Um die Leistungen anzuspornen wird ihnen z.B vorgehalten, dass andere Kolleginnen weitaus erfolgreicher seien, was aber häufig nicht der Tatsache entspricht. Die Teamleiter (sitzen bei „Bestseller“ ebenfalls im Großraumbüro) und meinen über die Qualität der Telefonate urteilen zu können, was jedoch aufgrund des hohen Lärmpegels kaum möglich ist. Häufig wird auch das Argument der Kundenzufriedenheit vorgeschoben, um Arbeitsdruck zu erzeugen. „Bestseller“ bestreitet so genannte Quality Monitorings (offenes und verdecktes Abhören der Gespräche, Tastatur- und Mausbenutzung) durchzuführen.

Arbeitnehmerrechte werden ausgehebelt

Arbeitnehmerrechte werden mit Vertragsklauseln geschickt ausgehebelt. In Fall von Sabine Beineke wurde ein niedriges Grundgehalt angesetzt und eine 25%ige Bonuszahlung als Sonderzahlung deklariert. „Bestseller“ ist anscheinend davon ausgegangen, dass hier § 4a Entgeltfortzahlungsgesetz, Kürzung von Sondervergütung, greift, konnte sich damit aber in zweiter Instanz nicht durchsetzen.

Auf der Startseite des Callcenters „CallOn“, ist das Nietzsche-Zitat zu lesen: „Niemand weiß, was er kann, wenn er es nicht versucht“. Sabine Beineke hat versucht gegen die arbeitnehmerfeindlichen Praktiken eines Callcenters vorzugehen und sie hat gewonnen. Wer kämpft kann verlieren, wer aber nicht kämpft, hat schon verloren.

Gute Arbeit in Callcentern – Vision oder Illusion?

Der Fall Sabine Beineke wirft ein Schlaglicht auf die Callcenter-Branche, angesichts von weit über 400.000 Beschäftigten auf diesem Arbeitsfeld hat sich die Dienstleistungsgewerkschaft ver.di in den letzten Jahren intensiv mit den Arbeitsbedingungen, die dort herrschen, beschäftigt. Darüber will ich aus Anlass dieses Streits, den ich im Gerichtssaal verfolgt habe, berichten:

ver.di weist darauf hin, das der Zusammenhang zwischen Stress und anderen Folgen psychisch belastender Arbeitsbedingungen einerseits, mangelnden Gestaltungsmöglichkeiten der eigenen Arbeitsbedingungen und fehlenden Entscheidungsspielräumen andererseits, arbeitsmedizinisch nachgewiesen ist. Laut Angaben der Dienstleistungsgewerkschaft ist in der Callcenter-Branche das sog. Ressourcenmanagement weit verbreitet, also das Aufstellen von Kennzahlen für Produktivität, Leistung, Gesprächsdauer, Qualität usw. mit ausführlichem Reporting und Controlling.
Prozesse würden nach first und second level (problemorientierte, vertriebsorientierte

Beratungstätigkeita) organisiert, Beschäftigte nach „skills“ (Kompetenz der Fähigkeiten), Projekte und Prioritäten eingestuft. Hier stelle sich jedoch oft die Frage, ob die Kenngrößen zur Erfolgsmessung richtig gewählt sind, von den Agents beeinflusst werden können und dauerhaft gesunde Arbeit ermöglichen (vgl. dazu den Beitrag von Anita Liebholz im Heft „Gute Arbeit in Callcentern – Vision oder Illusion“, auf S. 18).

Im Übrigen stelle, so ver.di, ein Bericht zum Thema Überwachung und Privatsphäre am Arbeitsplatz, (herausgegeben vom britischen Institut für die Rechte der Arbeitnehmer) fest, dass der zunehmende Gebrauch von Technologien zur Beobachtung von Beschäftigten deren psychische und physische Gesundheit beeinträchtige. Intensive Telefon- und Videoüberwachung, Abfangen von E-mails und die Kontrolle von Internetzugängen sowie ständige Updates der Leistungsberichte können von simpler Unzufriedenheit zu Stress und Depressionen führen, ebenso wie zu zahlreichen physischen Problemen wie RSI (repetitive strain injuries) und chronischen Kopfschmerzen. Auch die AOK Rheinland/Hamburg geht in ihrem Gesundheitsbericht über Callcenter-Beschäftigte auf diese Problematik ein und fordert derartige Verhaltens- und Leistungskontrollen weitestgehend abzubauen.

Gute Arbeit im Call Center?

Auf Grundlage des DGB INDEX Gute Arbeit wurde im Frühjahr 2009 eine Umfrage unter ver.di-Mitgliedern aus 13 unternehmensungebundenen Callcentern durchgeführt, die in einem Sonderdruck 7/2009 unter dem Thema: Gute Arbeit in Callcentern – Vision oder Illusion?“ veröffentlicht wurde. Die Ergebnisse können zwar nicht als repräsentativ bezeichnet werden, jedoch geben die Zahlen einen Überblick, wie die befragten Beschäftigten ihre Arbeit einschätzen:
80 % der Teilnehmerinnen waren weiblich und 20 % männlich, es beteiligten sich 25% Singles, 7 % Alleinerziehende sowie 17 % der Teilnehmenden, die Pflegeverpflichtungen haben. Die Befragung brachte zum Vorschein, dass die einzelnen Callcenter Standorte zwischen 90 und 1.100 Beschäftigte haben.
Bei der allgemeinen Auswertung von Arbeitsverhältnissen nach dem DGB-INDEX hatten 13% der Beschäftigten in 2008 das Urteil „Gute Arbeit“ abgegeben, 55 % das Urteil „Mittelmäßige Arbeit“ sowie 32 % das Urteil „Schlechte Arbeit“. Bei den Rückläufern aus den Callcentern fiel diese Beurteilung wesentlich negativer aus: nur 3% urteilten „Gute Arbeit“, 14% „Mittelmäßige Arbeit und 83 % beurteilten ihre Tätigkeit als „Schlechte Arbeit“.

Ähnlich negative Beurteilungen gab es auch bei der Auswertung weiterer Fragestellungen: 88 % vermissen die Anerkennung ihrer Arbeit, 78 % der sich an der Umfrage Beteiligten fühlen sich leer und ausgebrannt nach der Arbeit und nur 9,7 % spüren eine Verbundenheit

mit dem eigenen Unternehmen. In einer weiteren Frage bejahten 82,8 %, dass sie einen Arbeitgeberwechsel für möglich halten, nur 6 % schlossen dies aus.

Callcenter – wachsender Dienstleistungssektor

Nach Angaben von Ver.di waren im Jahr 2007 ca. 420.000 Beschäftigte im Callcenter-Bereich tätig, prognostiziert wird für die nächsten Jahre eine Zahl von bis zu 500.000 Beschäftigten bundesweit. Somit sind die Beschäftigten in Callcentern keine Randgruppe mehr. Zu den größten Arbeitgebern gehören „arvato direct services“ (Bertelsmann), „walter services Holding GmbH“, „D+S Europe AG“, „Quelle Contact GmbH“, „SNT Deutschland AG“. Hamburg ist unter Berücksichtigung interner Callcenter die bundesweite Hochburg in dieser Dienstleistungsbranche. Insgesamt sollen ca. 240 Unternehmen in Hamburg tätig sein. Handel, Finanzdienstleister und Firmen aus der IT- und Telekommunikationsbranche bilden dabei den Schwerpunkt. Eine Aktion der Gewerkschaft zur Verbesserung der Arbeits- und Entlohnungsbedingungen in Callcentern wurde unterstützt von dem Journalisten und Autor Günter Wallraff, der, undercover, für einen Tag ohne Bezahlung zur Probe, in dem Callcenter „CallOn“, tätig war und anschließend eine zeitlang bei „ZIU-International“, eine Firma, die im Übrigen auch in den Internetstellenanzeigen der Arbeitsagentur zu finden ist. Hier hat Wallraff Auszüge des Jugendschutzgesetzes an Kneipiers, Wirte und Imbissbudenbesitzer per Barnachnahme für 69 Euro am Telefon verkauft. Später hat er über die Arbeitsbedingungen berichtet. Im Juli 2009 haben Ver.di und die Ettlinger Firma „Walter Services Administration GmbH“, die an 15 Standorten in Deutschland 8000 Menschen beschäftigt, branchenweit den ersten Entgelttarifvertrag für Callcenter-Beschäftigte geschlossen, nach welchem ein Kundenbetreuer rückwirkend zum 1. Mai einen Mindestlohn von 7,50 Euro pro Stunde erhalten soll. Der Tarifvertrag hat eine Laufzeit bis Ende Dezember 2010. Üblicherweise werden in dieser Branche Stundenlöhne von 5,50 bis 6,80 Euro gezahlt. Bislang ist „Walter services“ das einzige Callcenter in Deutschland mit einem Rahmentarifvertrag. Laut Information von Helge Biering, Projektsekretär Callcenter in Sachsen, ist ein Branchentarifvertrag wie bei Leih- und Zeitarbeitsfirmen in der Callcenter-Branche momentan nicht möglich, da sich keiner der existierenden Verbände („DDV -Deutscher Dialogmarketing Verband e.V.“ und „CCF – CallCenter Forum Deutschland e.V.“) als tariffähig einstuft.

Kein guter Lohn für gute Arbeit

60.9% der Befragten teilten mit, dass ihr Gehalt nicht zum Leben ausreiche, bei 38,3% reichte es gerade so aus. Dies bestätigte eine ver.di-Umfrage von 2007, nach welcher 79% der Befragten angaben, dass ihr Einkommen nicht ausreiche. Damals gaben 51% an, dass sie auf einen Zweitjob angewiesen seien. Bei 23% der Rückmeldung kam zum Vorschein,

dass zusätzlich zum Einkommen staatliche Leistungen in Anspruch genommen werden. Die Befragten berichten von miesen Arbeitszeiten, Hungerlöhnen, hohen Anforderungen und häufigen Kontrollen. Für Ver.di ist es absolut inakzeptabel, dass viele der Beschäftigten in Callcentern unter Arbeitsbedingungen tätig sind, die denen des Manchesterkapitalismus ähneln. Faire Entlohnung und die Durchsetzung von Tariflöhnen könnten ein Schritt zu besserer Arbeitsqualität sein. Dazu gehörten aber auch die Abschaffung der ständigen Kontrollen, die von den Beschäftigten als enorme Belastung empfunden werden. Wenn überhaupt Leistungsbemessung durch Kennzahlen, so ver.di, dann müssten diese genau geprüft werden. Die starken Belastungen am Arbeitsplatz werden auch durch die Auswertung der Antworten zu einer weiteren Frage deutlich: So gaben 61,7 % der Befragten an, dass sie ihren Job nicht bis zur Rente ausüben können, nur 19,1 % halten dies für möglich.

ver.di gelangt zu folgendem Fazit:

Durch diese Umfrageergebnisse wird deutlich, dass es mindestens zwei Handlungsnotwendigkeiten gibt:

- zum Ersten den Versuch, die Entgelte und weitere Leistungen über tarifvertragliche Regelungen abzusichern und zu verbessern und

- zum Zweiten im betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutz den Beschäftigten und betrieblichen Interessenvertretungen Unterstützungsangebote zu unterbreiten, damit sie ihre Rechte und Möglichkeiten noch besser kennen lernen und anschließend auch durchsetzen können.

- Des Weiteren vertritt ver.di die Ansicht, dass die Rahmenbedingungen zur Durchführung der Gespräche, Rechte und Pflichten der Beteiligten, Formulare, Verfahren im Konfliktfall in einer Betriebsvereinbarung mit einem Betriebsrat geregelt werden können. Ein Ansatzpunkt zur Verbesserung der Führungskräftequalität sei die Integration entsprechender Themen in die Mitarbeiterbefragung.

Zum Weiterlesen: www.dgb-index-gute-arbeit.de