

Tarifverträge in Call Center



*Helge Biering
Projektssekretär
Landesbezirk SAT*

**Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft**

Call-Center-Branche sieht sich weiter im Aufwind

... "Wenn der Boom anhält, sind knapp 450.000 Jobs bis Ende 2008 realistisch", teilte der Präsident des Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF/Berlin), Manfred Stockmann mit.

[...]

Seit Jahresbeginn seien 15.000 Menschen zusätzlich in Arbeit gebracht worden.

[...]

Derzeit arbeiten knapp 435.000 Frauen und Männer in Deutschland in rund 5700 Call Centern.

[...]

Der monatliche Bruttoverdienst in einem Call Center liegt laut Branchenforum im Durchschnitt zwischen 1800 und 1900 Euro pro Vollzeitbeschäftigten. [...]

Ranking der Call Center Bundesweit Stand 2008

Rang/(Vorjahr)	Unternehmen	Netto-Roheinkommen 2007
01/(01)	arvato direct services GmbH	734.901.900
02/(02)	Walter Services Holding GmbH	235.847.000
03/(03)	D+S europe AG	231.500.000
04/(04)	SNT Deutschland AG	175.708.000
05/(05)	telegate AG	105.415.000
06/(07)	OTTO Call Center	70.190.000
07/(08)	buw Holding GmbH	66.095.951
08/(10)	DB Dialog Telefonservice GmbH	61.080.000
09/(15)	TECTUM Consulting GmbH	59.493.673
10/(13)	Transcom Worldwide	54.636.493

Anzahl der Mitarbeiter in Vollzeitbeschäftigten gemessen

Rang	Unternehmen	Anzahl Mitarbeiter 2007
01	arvato direct services GmbH	11.188
02	Walter Services Holding GmbH	6.250
03	Vivento Customer Services GmbH	5.227
04	SNT Deutschland AG	4.039
05	D+S europe AG	3.500
06	adm GmbH	3.400
07	Sitel Corporation	2.853
08	TECTUM Consulting GmbH	1.910
09	buw Holding	1.725
10	OTTO Call Center	1.702

Wo gibt es in der Branche Tarifverträge

Call Center Neckermann in Heidelberg – Anlehnung an MTV Einzelhandel Sachsen-Anhalt

Call Center Einzelhandel Hamburg ab 01.10.2006

Haufe Service Center GmbH ab 01.01.2006

e.dialog GmbH Potsdam ab 01.10.2005

VIVENTO Customer Service

Lufthansa Service-Center Kassel GmbH

walter services ab 01.05.2009 ???

Quelle Communication Center

Der Weg zum Tarifvertrag in einem Callcenter

1. Was ist ein Tarifvertrag?

Tarifverträge regeln einheitlich arbeitsrechtliche Beziehungen und Einkommensbedingungen zwischen den Arbeitgebern und den Arbeitnehmern z.B.

Löhne, Gehälter, Ausbildungsvergütungen, Arbeitszeiten, Urlaub und Urlaubsgeld, Weihnachtsgeld, Kündigungsfristen u. a..

Nach dem Grundgesetz Art. 9 herrscht Tarifautonomie, d.h., die beiden Tarifvertragsparteien haben das Recht, die Arbeits- und Einkommensbedingungen ohne staatliche oder sonstige Eingriffe in freien Tarifverhandlungen miteinander festzulegen.

Weiterhin gelten BetrVG § 77,3 sowie § 87, 1 Punkt 10 und 11 und das Tarifvertragsgesetz

Grundgesetz Artikel 9

(1) Alle Deutschen haben das Recht, Vereine und Gesellschaften zu bilden. (3) Das Recht, zur Wahrung und Förderung der Arbeits- und Wirtschaftsbedingungen Vereinigungen zu bilden, ist für jedermann und für alle Berufe gewährleistet. Abreden die dieses Recht einschränken oder zu behindern suchen, sind nichtig, hierauf gerichtete Maßnahmen sind rechtswidrig.

§ 77 Durchführung gemeinsamer Beschlüsse, Betriebsvereinbarungen BetrVG

[...]

(3) Arbeitsentgelte und sonstige Arbeitsbedingungen, die durch Tarifvertrag geregelt sind oder üblicherweise geregelt werden, können nicht Gegenstand einer Betriebsvereinbarung sein. Dies gilt nicht, wenn ein Tarifvertrag den Abschluss ergänzender Betriebsvereinbarungen ausdrücklich zulässt

[...]

§ 87 Mitbestimmungsrechte BetrVG

(1) Der Betriebsrat hat, soweit eine gesetzliche oder tarifliche Regelung nicht besteht, in folgenden Angelegenheiten mitzubestimmen:

[...]

10. Fragen der betrieblichen Lohngestaltung, insbesondere die Aufstellung von Entlohnungsgrundsätzen und die Einführung und Anwendung von neuen Entlohnungsmethoden sowie deren Änderung;

11. Festsetzung der Akkord- und Prämiensätze und vergleichbarer leistungsbezogener Entgelte, einschließlich der Geldfaktoren;

[...]

2. Wer verhandelt Tarifverträge?

Auf der einen Seite die Gewerkschaft ver.di und auf der anderen Seite der Arbeitgeber oder der jeweilige Arbeitgeberverband

Ziele:

- **Unternehmer:** Erhaltung des Unternehmens, Kostensenkung (Löhne, Produktion) zur Erhöhung der Gewinne
- **Gewerkschaften:** Erhaltung des Unternehmens am Wirtschaftsstandort und Sicherung der Arbeitsplätze, Verbesserung der Arbeitsbedingungen, Erhöhung der Löhne, Verkürzung der Arbeitszeiten, Weiterbildung, Verbesserung der sozialen Verhältnisse (z.B. Kinderbeaufsichtigung im Betrieb, Zusatzrenten usw.)

3. Arten von Tarifverträgen

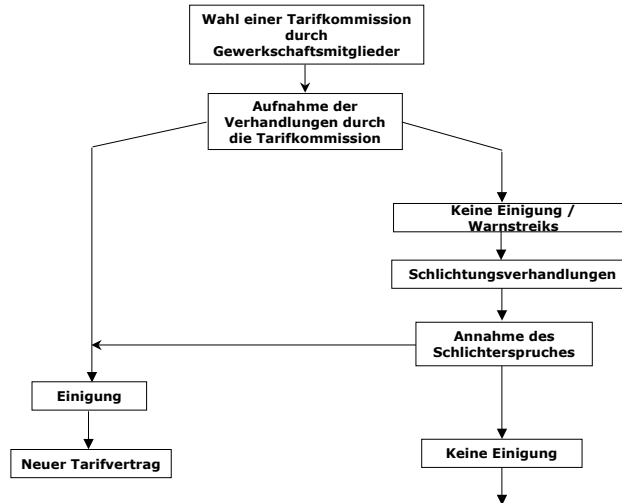
• **Entgelttarifvertrag**

- *Regelt Entgeltstrukturen oder auch Leistungsbezogene Parameter (Prämien)*

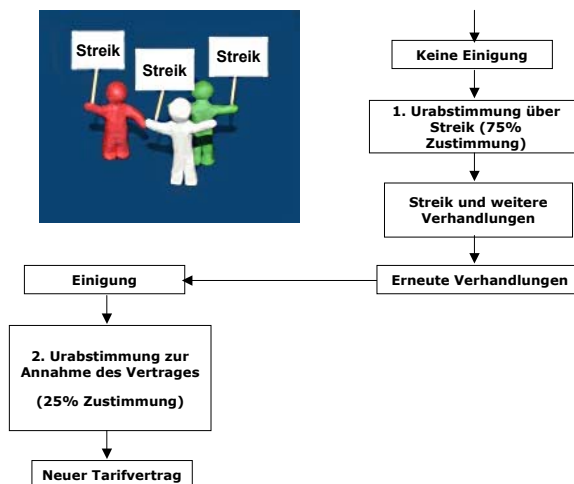
• **Rahmen- oder Manteltarifvertrag**

- *Regelt Urlaub, Arbeitsbedingungen, Arbeitszeiten, soziale Leistungen und z.B. Kündigungsfristen*

4. Der Ablauf von Tarifverhandlungen



Der Ablauf von Tarifverhandlungen



3. Für wann gilt der neue Tarifvertrag

Anspruch auf tarifliche Regelungen und Leistungen haben nur die Mitglieder der am Tarifvertrag beteiligten Gewerkschaft (ver.di).

Nichtmitglieder haben keinen Rechtsanspruch auf die verhandelten Ergebnisse.

Einklagbar sind somit Leistungen aus einem Tarifvertrag nur für die Gewerkschaftsmitglieder

2. Wie kann sowas für aussehen

Beispiele	Gesetz	Tarifvertrag
Urlaub	Bis 16 Jahre – 30 Werktage Bis 17 Jahre – 27 Werktage Bis 18 Jahre – 25 Werktage Danach nur noch 24 Werktage	30 Arbeitstage für alle
Urlaubsgeld	Kein Anspruch	50% vom ø Monatsverdienst
Sonderzahlung (Weihnachtsgeld)	Kein Anspruch	50% vom ø Monatsverdienst
Arbeitszeit	48 Std./ Woche	36 Std./ Woche
Arbeitsverhinderung	Kein Anspruch	Geburten, Hochzeiten (2 Tage); Umzug Sterbefälle (1-2 Tage)
Vermögenswirksame Leistungen	Kein Anspruch	für alle
Lohn, Gehalt und Ausbildungsvergütung	Kein Anspruch	Jährlich durch Tarifrunde steigend (bundesdeutscher ø 5 % 2008)

Stärke entsteht im Betrieb

Je mehr Beschäftigte im Betrieb organisiert sind desto größer wird die Chance, einen guten Tarifvertrag abzuschließen

**Deshalb gilt: Aktiv für Tarif.
Gemeinsam stark im Betrieb!**

Danke für
Ihre
Aufmerksamkeit