

„Ehrenkodex“ für Call-Center-Betreiber

Gerd Schweizer // Arbeitnehmerkammer Bremen

Freiwillige Selbstverpflichtungen der Wirtschaft haben Konjunktur und werden vor allem dann gerne ins Spiel gebracht, wenn es darum geht, verbindlichen gesetzlichen Auflagen zuvorzukommen. Eine Taktik, die – wie man am Beispiel der immer wieder verhinderten Ausbildungsplatzabgabe sieht – durchaus aufgehen kann.

Auch die Call-Center-Branche hat jetzt ihre Selbstverpflichtung: Das „Call Center Forum Deutschland“ hat im vergangenen Jahr einen lange angekündigten „Ehrenkodex“ veröffentlicht, der für alle seine Mitgliedsunternehmen verbindlich sein¹ und Verbraucher, Mitbewerber, Auftraggeber und auch Arbeitnehmer vor „unlauteren Geschäftspraktiken“ schützen soll.

Schon bei der ersten Durchsicht dieses Papiers fällt das Ungleichgewicht zwischen Kunden- und Arbeitnehmerschutz ins Auge: Während auf zwei der etwa dreieinhalb Seiten längst überfällige Ge- und Verbote im Sinne der Verbraucher niedergelegt sind (von denen man nur wünschen kann, dass sie auch alle eingehalten würden), findet der Schutz der Arbeitnehmer auf einer Seite Platz. Und dann bezieht sich die Hälfte dieser Selbstverpflichtungen auch noch auf – durchaus sinnvolle! – Regeln zur Mitarbeiterschulung, die mindestens so sehr im Interesse der Call-Center-Betreiber wie in dem der Beschäftigten liegen.

Sieht man sich dann die übrigen Passagen zum „Arbeitnehmerschutz“ an, bekommt man einen aufschlussreichen Eindruck davon, wie sich die Branche selbst sieht. Da wird allen Ernstes festgestellt, dass „unlauter“ handelt, wer Arbeitnehmer beschäftigt, ohne diesen ein Entgelt zu bezahlen! Und sollten die Arbeitnehmer bezahlt werden, so sollte dies transparent geschehen, insbesondere bei einem Mix aus fixen und variablen Bestandteilen – ob man von seinem Entgelt auch leben können sollte, darüber schweigt sich das Papier aus.

„Unlauter“ handelt auch, wer systematisch (!) gegen zwingende (!) arbeits- oder arbeitsschutzrechtliche Vorschriften verstößt. Mit anderen Worten: Ein „unsystematischer“ Verstoß – wie auch immer so etwas definiert werden könnte – würde der Lauterkeit nicht schaden. Und dass es aus Sicht der Call-Center-Betreiber offenbar „zwingende“ und andere, dann wohl weniger beachtliche Rechtsvorschriften gibt, darf man ebenfalls mit Interesse feststellen (das Betriebsverfassungsgesetz gehört jedenfalls nicht zu den „zwingenden“ Gesetzen).

Nun könnte man angesichts der Realität in vielen Call-Centern froh sein, wenn sich der Verband mit aller Kraft wenigstens für die Einhaltung dieser von ihm für verbindlich erklärten Vorschriften einsetzen würde. Wenn dann aber als Sanktion für „unlauteres Verhalten“ maximal der Ausschluss aus dem Betreiberverband angedroht wird, mag doch keine rechte Freude aufkommen.

Als Fazit bleibt nur die – nicht wirklich überraschende – Erkenntnis: Letztlich bleiben die Wahl von Betriebsräten und die Werbung von Gewerkschaftsmitgliedern das einzig wirksame Mittel der Arbeitnehmer-Interessenvertretung auch in den Call-Centern.

Autor

Gerd Schweizer, Referent bei der Abteilung Mitbestimmung und Technologieberatung der Arbeitnehmerkammer Bremen; fon 0421 36301959, gerd.schweizer@arbeitnehmerkammer.de

Fußnote

1 www.ccf-ev.de/fileadmin/content/ccf_1/doc/Ehrenkodex.pdf