



10. März 2016

## **Positionspapier zur Sonn- und Feiertagsarbeit**

**Der 1948 gegründete DDV, Deutscher Dialogmarketing Verband ist der größte nationale Zusammenschluss der Dialogmarketingbranche im deutsch-sprachigen Raum und damit einer der größten Kommunikationsverbände in Europa. Der Verband repräsentiert ein jährliches Investitionsvolumen von rund 27 Milliarden Euro im Wirtschaftszweig Dialogmarketing. Der DDV hat seinen Sitz in Frankfurt am Main und verfügt zudem über ein eigenes Hauptstadtbüro, um seine nationale und europäische politische Arbeit in Berlin und Brüssel steuern zu können. Die mehr als 800 Mitglieder repräsentieren die ganze Wertschöpfungskette des Dialogmarketings on- und offline: Dialogmarketing-Agenturen, Online-Agenturen, E-Mail-Dienstleister, Adress- und Informationsdienstleister, Customer Services-Dienstleister, Direct-Mail-Unternehmen sowie werbungstreibende Unternehmen aus allen Branchen, die Dialogmarketing-Maßnahmen einsetzen.**

Der DDV bekennt sich grundsätzlich zu den Wertungen des Grundgesetzes und den darin vorgesehenen grundsätzlich arbeitsfreien Sonn- und Feiertagen. Die Beschäftigung an Sonn- und Feiertagen ist vom Gesetzgeber nach Maßgabe der Wertentscheidung der Verfassung grundsätzlich auf das erforderliche Maß zu beschränken.

Eine Erlaubnis ist - im Einklang mit der Grundrechtsdogmatik – jedoch nach der Verfassung in Ausnahmefällen notwendig, wann immer kollidierende Grundrechte und das Verhältnismäßigkeitsprinzip ein solches Abwägungsergebnis gebieten. In dieser Hinsicht setzt sich der DDV für den weitest gehenden Erhalt der bisherigen Ausnahmen hinsichtlich einer Beschäftigung an Sonn- und Feiertagen in telefonischen und elektronischen Dienstleistungszentren ein.

Für den DDV betrifft das Thema Sonn- und Feiertagsarbeit in Call Centern allein den Bereich eingehender Anrufe (sogenannte Inbound Tätigkeit) und sonstiger eingehender Anfragen (z.B. per E-Mail oder etwa per Webformular). Die Mitglieder des DDV haben sich per Selbstverpflichtung dazu verpflichtet, an diesen Tagen keine Kunden ohne etwaige, vorherige Aufforderung zu kontaktieren (sogenannte Outbound Tätigkeit).

Der DDV sieht im Rahmen der Inbound Tätigkeiten von Callcentern ein Bedürfnis für Erlaubnistatbestände bei übergeordneten Interessen als gegeben an. Beispiel für solche Interessen sind zum Beispiel die Gefahrenabwehr, die Versorgung der Bevölkerung, arbeitstechnische Erfordernisse, die Sicherung des Standorts Deutschland, die nachhaltige Finanzierbarkeit des deutschen Sozialstaates und die Wertungen der sogenannten Wirtschaftsgrundrechte (z.B. Art. 2 I, 12, I, 14 I



GG).

Der DDV nimmt immer dann im Rahmen des Ausgleichs der Grundrechte ein Ausnahmebedürfnis als gegeben an, wenn

- die in Deutschland ansässigen Unternehmen oder Organisationen eine Leistung zur Sicherung ihrer Wettbewerbsfähigkeit, für gemeinnützige Zwecke oder für den technischen Support im Bereich Daseinsvorsorge und Finanzwesen erbringen,
- die wirtschaftliche oder gemeinnützige Tätigkeit die Finanzierung des deutschen Sozialstaates oder das Gemeinwesen zumindest mittelbar-potentiell fördert und
- im Einklang mit der sich fortlaufend wandelnden sozialen Wirklichkeit und dem eigenen Gesellschaftsbild der Bevölkerung potentiell eine konkrete Binnennachfragesituation erwachsen kann oder eine Exportnachfrage potentiell befriedigt werden kann.

Im Rahmen der für die Begründung der Ausnahmefälle zugrundeliegenden Abwägungsvorgänge sind aus Sicht des DDV als Erwägungsgründe dabei die folgenden Aspekte stets zu berücksichtigen:

- die digital unterstützte Globalisierung des Wirtschaftslebens mit Ihren Auswirkungen auch auf die Freizeitgestaltung,
- die sich womöglich fortlaufend ändernden Einstellungen der Bundesbürger (siehe B2C-Umfrage von CCV und Verint „Macht sich Kundenservice am Wochenende bezahlt?“ vom 24. Februar 2015),
- die Verfügbarkeit von Teilzeitarbeitskräften für Alleinstehende mit Kindern,
- die gesellschaftlich-soziale Funktion von gemeinnützigen Tätigkeiten, wie etwa des Fundraising,
- die multiplikative Wirkung von Arbeitgebern, wie etwa Call Center-Unternehmen, in strukturschwachen Regionen,
- die nachhaltige Finanzierbarkeit des deutschen Sozialstaates, insbesondere der Alterssicherung,

Respektive der sich ändernden Bedürfnisse der Bürger wird die im Rahmen der Wertungen des Artikel 139 WRV gewünschte „seelische Erhebung“ und „Ruhe“ durch Freizeittätigkeiten heute zunehmend durch Online-Handel und infolgedessen durch die Nutzung von Customer Service und Call Center-



Angeboten verwirklicht. Die Nutzbarkeit dieser Dienstleistungen ist daher - nach dem derzeitigen Verständnis des DDV - zur Grundbedingung einer

entsprechenden Freizeitnutzung im Sinne des Art. 139 WRV. Viele Bürger, gerade die 25- 40 Jährigen verbinden Ausruhen und Freizeit mit der Befriedung eines

technischen Supportanliegens im Bereich der bei IT- und Kommunikationsangeboten oder auch beim Shopping im Rahmen eines E- Commerce-Angebots.

### **Betroffenheit von Umsätzen und Arbeitsplätzen**

Verschärfungen zu Lasten deutscher Unternehmen bei der Arbeitszeit gehen auch zu Lasten von Arbeitsplätzen. Umsätze, die an einem Sonn- oder Feiertag nicht anfallen, lassen sich nur in geringem Maße auf andere Zeitperioden verlagern. Viele situative Geschäftstransaktionen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt nicht erbracht werden können, fallen ersatzlos weg.

Der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bev) taxierte die Betroffenheit der Umsätze, die an Sonntagen erbracht werden, in punktuellen Spitzen auf bis zu 50% des Jahresumsatzes einer Leistungsofferte.

Von daher begrüßt der DDV die Bestätigung durch die Ministerinnen und Minister, Senatorinnen und Senatoren für Arbeit und Soziales der Länder, dass „durch einen Wegfall der Beschäftigungsmöglichkeit im Zusammenhang mit telefonischen und elektronischen Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen in Deutschland eine nicht unerhebliche Anzahl von Arbeitsplätzen gefährdet ist.“

Aktuell strengt der DDV zur Unterstreichung dieser Erkenntnis eine Erhebung an zu der Anzahl an Arbeitsplätzen in Call Centern, zu der Art der Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen und zur Verlagerung von Arbeitsplätzen im Zuge des hessischen Verwaltungsgerichtsurteils.

### **Ausschöpfung regulatorischer Möglichkeiten**

Der DDV setzt sich dafür ein, dass alle Möglichkeiten in Betracht gezogen werden, die bestehenden Ausnahmeregelungen in eine bundeseinheitliche Verordnung zu fassen.

Laut des Bundesverfassungsgerichts (BVerwG) sei es „allenfalls für einzelne Branchen“ vorstellbar, dass ein Bedürfnis nach Entgegennahme von Aufträgen, nach Auskunftserteilung und Beratung per Telekommunikation bestehe, welches auch unter Berücksichtigung des Schutzes der Arbeitnehmer und der Sonn- und Feiertagsruhe eine Beschäftigung von Arbeitnehmern in Call Centern als erforderlich erscheinen lasse.

Eine solch Erlaubnis wäre auch geeignet, da er die grundsätzlichen Wertungen der Artikel 139 WRV und Art. 2 II GG verwirklichte. Aktuelle statistische Erhebungen (s.



Verint & CCV-Studie „Kundenservice am Wochenende“) haben im Trendbild gezeigt, dass potentiell mehr als 20% der deutschen Bevölkerung in ihrer Freizeit entsprechenden Tätigkeiten im Rahmen der Arbeitsruhe und zu ihrer seelischen

Erhebung nachgehen wollen. In einzelnen Altersgruppen ist das Interesse an diesen Freizeitbetätigungen sogar erheblich höher. Auch sind unseren Informationen nach die Auftragslage und die Fixkostendeckung in vielen Call Centern von einer Möglichkeit der Arbeit an Sonn- und Feiertagen abhängig. Die an Sonntagen üblicherweise gezahlten Zuschläge sind auch für die Arbeitnehmer äußerst attraktiv, führen sie doch im Rahmen der flexiblen Beschäftigungsmöglichkeiten eines Call Centers pro rata temporis zu vergleichsweise höheren verfügbaren Einkommen. Die Flexibilität, auch an diesen Tagen arbeiten zu können, hilft manchem Arbeitnehmer Doppelbelastungen, wie Familie und Beruf, Angehörigenpflege und Beruf, Hobby und Beruf oder Studium und Beruf abfedern zu können.

Die vorgeschlagene Erlaubnis ist auch erforderlich, da die hier vorgeschlagene Regelung gegebenenfalls eine nachhaltige Finanzierung des deutschen Sozialstaates im Sinne der Artikel 20, 28, 79 Abs. 3 GG fördert und ohne diese Customer Service Center und Call Center-Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen die von den genannten Bevölkerungsgruppen angestrebte Erholung und seelische Erhebung nicht eintritt. Ein Verzicht auf eine solche Erlaubnis - mithin eine Akzeptanz der durch das BVerfG-Urteil (Nr. 69/2014, BVerwG 6 CN 1.13 vom 26.11.2014) - stellt in Anbetracht der sich ändernden sozialen Strukturen und Wertungen in unserer Gesellschaft sowie der Globalisierung keine gleich geeignete Handlungsalternative für den Gesetzgeber dar. Der Onlineeinkauf stellt ein wirtschaftliches Wachstumssegment dar, das zur Finanzierung des Sozialstaates beiträgt. Auch schätzen viele Bürger das Online-Einkaufen an Sonn- und Feiertagen als entspannende Freizeitbeschäftigung und flexible Beschaffungsmöglichkeit.

Vielen Bürgern eröffnet die Möglichkeit des Einkaufs oder der Administration bei Verträgen der Daseinsvorsorge an Sonn- und Feiertagen eine flexiblere und ausdrücklich erwünschte Option einer optimalen Freizeitnutzung. Die Möglichkeit einer Bedarfsdeckung per E-Commerce und Customer Center bzw. Call Center an Sonn- und Feiertagen trägt bereits heute in vielen Haushalten zu einer Flexibilisierung und daher besseren Nutzung der verfügbaren Freizeit bei. Die durch das Grundgesetz gesicherte „seelische Erhebung“ und das „Ausruhen“ an Sonn- und Feiertagen und anderen Freizeitperioden wird heute oft erst durch eine entsprechende Flexibilisierung möglich.

Die Ausgestaltung des Erlaubnisvorbehalts ist angemessen. Die angestrebten Ziele, nämlich die Sicherung der Finanzierung des Sozialstaates und die Sicherstellung der Erholung breiter Gruppen der Bevölkerung durch zeitgemäße Freizeitmöglichkeiten, stehen nicht außer Verhältnis zum Schutzzweck des Artikels 139 WRV. Ganz im Sinne einer von der Verfassung vorgegebenen Ausnahmeregelung und der gebotenen Abwägungsvorgaben wird das Freizeitbedürfnis weniger Call Center-Mitarbeiter dem Bedürfnis vieler



Bundesbürger bzw. erheblicher Gruppen der Bevölkerung für die Erreichung höher stehender Zwecke untergeordnet.

### **Zusammenfassung**

Zusammenfassend setzt sich der DDV dafür ein, die Auswirkungen der BVerwG-Entscheidung regulatorisch - soweit wie rechtlich zulässig – abzuschwächen. Der föderale Gesetzgeber sollte aktiv alle Möglichkeiten auf Bundes- und auf Landesebene ausschöpfen, die ihm hierfür zur Verfügung stehen. Bisherige wirtschaftliche und gemeinnützige Aktivitäten müssen in Call Centern - v. a. im Rahmen eines globalisierten Wettbewerbs, eines veränderten Verbraucherverhaltens und zur nachhaltigen Finanzierung des Sozialstaats - weitergeführt werden können. Eine besondere Beachtung sollte der Gesetzgeber dabei der veränderten Nutzung von Freizeit in breiten Teilen der Bevölkerung geschenkt werden. Diese Nutzungen knüpfen im Zeitalter der Digitalisierung insbesondere an Call Center bzw. Customer Services Center an. Dies macht eine maßvolle Flexibilisierung der im Rahmen des § 10 ArbZG zulässigen Tätigkeiten notwendig. Eine maßvolle Änderung erlaubt bedeutenden Teilen der Bevölkerung, die von Artikel 139 WRV beabsichtigte Ruhe und Erholung an Sonn- und Feiertagen, sowie im Rahmen der übrigen verfügbaren Freizeit, wahrzunehmen.