

17. Oktober 2017

## Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern

### Hintergrund

- Online einkaufen gehört inzwischen zum Alltag vieler Menschen. Dazu gehört zunehmend auch das Online-Einkaufen an Sonn- und Feiertagen. Es ist für Kunden daher wichtig, auch an diesen Tagen Nachfragen zu Produkten oder dem Kaufprozess telefonisch zu tätigen. Der Trend geht zudem vermehrt zum Multi- bzw. Cross-Channel-Handel. Viele stationäre Händler sind zusätzlich online tätig.
- Mit Urteil vom 26.11.2014 hat das Bundesverwaltungsgericht die Ausnahmeregelung in der Hessischen Bedarfsgewerbeverordnung für unwirksam erklärt, die die Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern zuließ. In den übrigen Bundesländern bestehen vergleichbare Ausnahmeregelungen. Diese werden von dem Urteil zwar nicht direkt erfasst. Allerdings könnten sich Parlamente in anderen Bundesländern in der Folge dazu veranlasst sehen, ihre Ausnahmeregelungen für Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern zu streichen. Dadurch entsteht ein erhebliches Maß an Rechtsunsicherheit für Unternehmen, die Callcenter betreiben. Zumal Kunden auch an Sonn- und Feiertagen ein telefonisches Serviceangebot erwarten. Dadurch entsteht für Unternehmen, die Callcenter betreiben, ein erheblicher Druck, ihre Callcenter ins Ausland zu verlagern. Dort bestehen häufig keinerlei Restriktionen für Sonn- und Feiertagsarbeit.

### Aktuelle Lage

- Im November 2015 hat die Bundesregierung eine Bund-Länder-Arbeitsgruppe unter Leitung des Bundesarbeitsministeriums (BMAS) eingesetzt, die prüfen soll, ob eine Ausnahmeregelung für Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern in Form einer bundeseinheitlichen Rechtsverordnung nach § 13 Abs. 1 Nr. 2 c Arbeitszeitgesetz (ArbZG) aufgrund des Gemeinwohls, insbesondere zur Sicherung der Beschäftigung, erlassen werden kann.
- Um belastbare Daten bezüglich der Frage zu erhalten, wie viele Arbeitsplätze in Deutschland durch ein flächendeckendes Beschäftigungsverbot an Sonn- und Feiertagen in Callcentern bedroht wären, hat das BMAS Anfang 2017 eine sog. "Machbarkeitsstudie" in Auftrag gegeben. Die Studie wurde inzwischen vom Leibniz-Institut für Wirtschaftsforschung (RWI) fertiggestellt. Die Ergebnisse der Studie wurden vom BMAS bisher nicht bekannt gegeben.
- Im Wahlprogramm der FDP zur Bundestagswahl 2017 findet sich zum Thema „Sonn- und Feiertagsarbeit“ folgender Passus (S.17): „Das allgemeine Verkaufsverbot für den Einzelhandel an Sonntagen wollen wir aufheben. Wir wollen auch andere Verbote, wie Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen anzubieten, aufheben“. Die anderen Parteien haben dazu in ihren Wahlprogrammen keine Positionen veröffentlicht.

### Position

- Nach Auffassung des HDE kann Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern nach § 13 Absatz 1 Nr. 2 c des ArbZG aus Gründen des Gemeinwohls durch eine von der Bundesregierung zu erlassende bundeseinheitliche Rechtsverordnung zugelassen werden.
- Gründe des Gemeinwohls im Sinne von § 13 Absatz 1 Nr. 2 c des ArbZG liegen insbesondere dann vor, wenn in Deutschland andernfalls der Abbau von Arbeitsplätzen zu befürchten wäre. Dies ist der Fall, da im Ausland angesiedelte Callcenter-Unternehmen ihre Dienstleistungen aufgrund der technischen Gegebenheiten aus dem Ausland heraus auch ohne weiteres in Deutschland anbieten können. Hat ein Unternehmen seine Callcenter-Tätigkeit erst einmal ins Ausland verlegt, dürfte sich dies zudem bereits aufgrund der damit verbundenen Investitionen nicht auf die Sonn- und Feiertage beschränken, sondern auf sämtliche Werkzeuge ausgeweitet werden. Ein flächendeckendes Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern würde also dazu führen, dass Deutschland als Standort für Callcenter, die oft in strukturschwachen Regionen angesiedelt sind, unattraktiv wird. Die daraus resultierenden Betriebsschließungen und Abwanderungen würden zu erheblichen Arbeitsplatzverlusten führen.
- **Die Bundesregierung sollte also durch eine bundeseinheitliche Rechtsverordnung sicherstellen, dass die Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern im Bundesgebiet zulässig ist und dies auch zukünftig bleibt.**