

## DPVKOM sammelt Unterschriften für Call-Center-Mindestlohn

In Deutschland sind in den rund 6 700 Call-Centern mittlerweile mehr als 500 000 Menschen beschäftigt, Tendenz steigend. Knapp ein Fünftel davon arbeitet bei „reinen“ Dienstleistern. Der weitaus größere Teil ist jedoch in Call-Centern von Unternehmen wie beispielsweise den drei Postnachfolgeunternehmen Post, Telekom, Postbank oder auch der Deutschen Bank tätig. Während dort die Arbeitsbedingungen in der Regel tarifvertraglich festgelegt sind, stellt sich die Situation bei den reinen Dienstleistern gänzlich anders dar. Hier werden die Arbeits- und Einkommensbedingungen nahezu ausschließlich – mit Ausnahme eines bei walter services existierenden Tarifvertrages – individuell zwischen dem Arbeitgeber und dem Beschäftigten ausgehandelt. Dabei lassen insbesondere die Einkommensbedingungen in vielen Fällen stark zu wünschen übrig. Niedrigstlöhne von fünf bis sechs Euro sind keine Seltenheit. Mit einem solchen Einkommen können die dort Beschäftigten aber keinesfalls ihren Lebensunterhalt bestreiten, geschweige denn den ihrer Familie. Auch vollzeitbeschäftigte Mitarbeiter werden in diesen Fällen dazu gezwungen, staatliche Transferleistungen wie Hartz IV zu beantragen. Dies will die DPVKOM ändern. Es darf nicht sein, dass ein Arbeitnehmer in Vollzeit nicht von seiner Hände Arbeit leben kann. Aus diesem Grund macht sich die DPVKOM vehement für einen branchenspezifischen Mindestlohn von 9,50 Euro stark.

### Unterschriftenaktion verleiht Forderung Nachdruck

Um dieser Forderung Nachdruck zu verleihen, sammelt die DPVKOM ab sofort Unterschriften für eben diesen Mindestlohn. Damit wollen wir in der Öffentlichkeit und gegenüber der nur sehr zögerlich handelnden Politik den Druck erhöhen, nun endlich eine branchenspezifische Lohnuntergrenze einzuführen.

Die DPVKOM hat nämlich bereits im November 2009 über ihren Dachverband dbb beamtenbund und tarifunion einen entsprechenden Antrag auf Festlegung eines branchenspezifischen Mindestlohns nach dem Mindestarbeitsbedingengesetz gestellt. Sie ist bislang die erste und einzige Gewerkschaft Deutschlands, die diesen Weg beschreitet.

Nach den Bestimmungen des Mindestarbeitsbedingengesetzes entscheidet zunächst ein sogenannter Hauptausschuss, ob es in einer Wirtschaftsbranche soziale Verwerfungen gibt. Die DPVKOM ist hiervon überzeugt und hat detailliert belegt, dass dies in der Call-Center-Branche der Fall ist. Nun obliegt es dem 14-köpfigen Hauptausschuss, der sich aus Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertretern zusammensetzt, zu prüfen, ob für die Branche ein Mindestlohn festgesetzt werden muss. Über die Höhe des Mindestlohns und die genaue Ausgestaltung entscheidet dann wiederum ein Fachausschuss. Sollte ein Mindestlohn beschlossen werden, dann gilt dieser für die gesamte Branche. Alle Arbeitgeber dieses Wirtschaftszweiges sind dazu verpflichtet, diesen zu zahlen.

Um es an dieser Stelle noch einmal klarzustellen: Bei dem geforderten Call-Center-Mindestlohn von 9,50 Euro handelt es sich um eine Lohnuntergrenze. Keinem Call-Center-Beschäftigten, der derzeit mehr verdient, wird deshalb das Einkommen gekürzt.

### Chance muss genutzt werden

Die Chancen für einen Mindestlohn stehen gar nicht einmal so schlecht. So haben sich bereits zahlreiche Arbeitgeber der Branche für einen Mindest-

lohn ausgesprochen – allerdings unterhalb der von der DPVKOM geforderten Höhe von 9,50 Euro. Dies belegt zumindest eine Umfrage des Branchenverbandes Call Center Verband (CCV) bei seinen mehr als 400 organisierten Call-Centern. Schließlich können damit Dumpinglöhne zahlende Mitwettbewerber aus dem Markt verdrängt und das Image der Call-Center-Branche verbessert werden. Eine von der DPVKOM durchgeführte Abfrage bei mehr als 200 Call-Center-Betriebsräten hat hin-

Zu wenig für:  
Geburtstagsgeschenke  
Klassenfahrt  
Autoreparatur  
Kreditrückzahlung  
Neue Jacke  
Urlaub

**Deshalb 9,50 Euro Call-Center-Mindestlohn!**

**DPVKOM**  
Die Kommunikationsgewerkschaft  
WEHRE DICH! MIT UNS!

**JETZT FÜR MINDESTLOHN STIMMEN! WEHREDICH.DE**

V.i.S.d.P.: Kommunikationsgewerkschaft DPV (DPVKOM) - Schaumburg-Lippe-Straße 5 - 53113 Bonn

Ein vollzeitbeschäftigter Call-Center-Agent muss mit seinem Einkommen seinen Lebensunterhalt und den seiner Familie bestreiten können. Dies ist jedoch nur mit einem Mindestlohn von 9,50 Euro möglich.

gegen ein deutliches Votum für einen Mindestlohn in Höhe von 9,50 Euro ergeben.

Auch Teile der Politik stehen einem Mindestlohn wohlwollend gegenüber. Dabei handelt es sich um die Oppositionsparteien SPD, Bündnis 90/Die Grünen und Die Linke. Diese Unterstützung gilt es nun zu nutzen, denn die Regierungsparteien CDU/CSU und FDP sträuben sich noch immer gegen die Einführung einer solchen Lohnuntergrenze. Die DPVKOM lässt jedoch nichts unversucht, um die „Blockierer“ umzustimmen.

### Jede Unterschrift zählt!

Dies wird uns umso eher gelingen, je mehr Menschen sich an der Unterschriftenaktion beteiligen. Vor diesem Hintergrund appelliert die DPVKOM an alle Call-Center-Beschäftigten, ihre Familien und Bekannten, mit ihrer Unterschrift die Forderung der DPVKOM zu

unterstützen. Dieser Appell richtet sich insbesondere auch an die Agenten, die mehr als 9,50 Euro verdienen. Schließlich kann der bislang überwiegend über die niedrigsten Löhne ausgetragene Wettbewerb dazu führen, dass auch ihre Löhne unter Druck geraten und sinken. Deshalb ist es das Gebot der Stunde, das gesamte Lohnniveau der Branche anzuheben.

Stimmen Sie mit ab! Unterstützen Sie die Forderung der DPVKOM, entweder auf „herkömmlichen“ Weg mit Ihrer Unterschrift oder füllen Sie eine elektronische Postkarte (e-card) aus und senden Sie uns diese zu. Weitere Informationen zur Unterschriftenaktion erhalten Sie im Internet auf [www.wehredich.de](http://www.wehredich.de) oder auf [www.dpvkom.de](http://www.dpvkom.de) und bei Ihrem Call-Center-Betriebsrat. Nicht vergessen: Jede Unterschrift zählt!

*Maik Brandenburger*

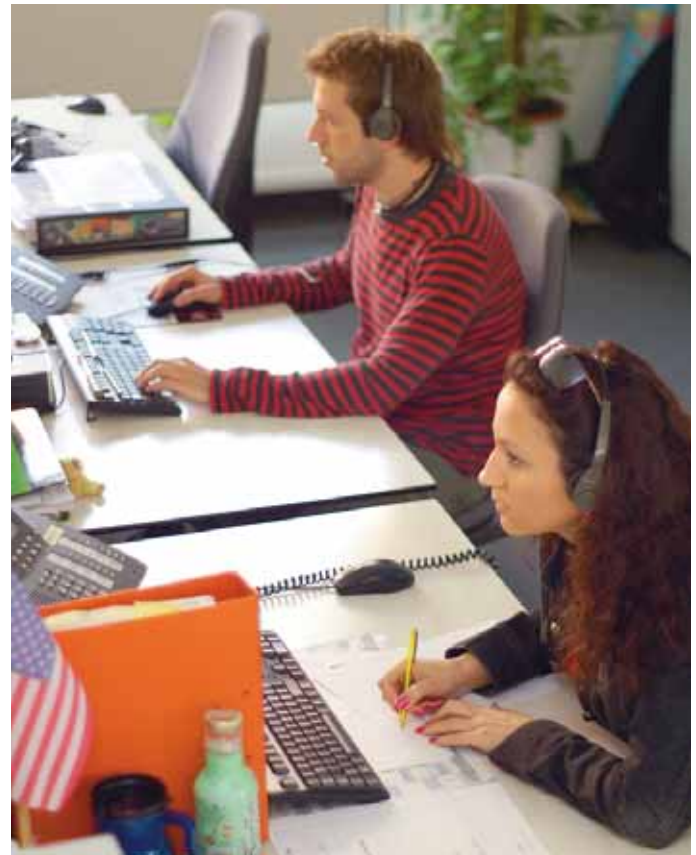


Foto: Call Center Verband Deutschland

> Die DPVKOM setzt sich nicht nur für einen Call-Center-Mindestlohn ein, sondern will auch andere Arbeitsbedingungen in den Unternehmen verbessern. Zu ihren Forderungen zählen unter anderem eine Wochenarbeitszeit von 38 Stunden und bezahlte Bildschirmpausen.

## Niedrigere Löhne als offiziell verlautbart

Nachdem der im Bundesarbeitsministerium angesiedelte Hauptausschuss für Mindestarbeitsbedingungen darüber entscheiden muss, ob es in der Call-Center-Branche soziale Verwerfungen gibt, ist die Höhe der in der Branche gezahlten Löhne in den Mittelpunkt des Interesses gerückt. Derzeit sammeln die Branchenverbände Informationen über die Lohnhöhe in den einzelnen Call-Centern.

Als Datenbasis für die Diskussion könnte rein theoretisch auch eine Antwort der Bundesregierung auf eine Anfrage der Bundestagsfraktion der Linken dienen. Allerdings sind die dort veröffentlichten Löhne nicht sehr aussagekräftig. Schließlich

wurde dabei sowohl die Lohnhöhe in den sogenannten Inhouse-Call-Centern, das heißt Call-Centern von Unternehmen wie der Deutschen Telekom oder auch der Deutschen Bank, berücksichtigt als auch die bei den „reinen“ Dienstleistern. Nach Meinung der DPVKOM gibt es aber gerade bei den Dienstleistern unsoziale Löhne, die den von uns geforderten Call-Center-Mindestlohn von 9,50 Euro rechtfertigen.

Dies untermauert eine von der DPVKOM durchgeführte Abfrage der aktuellen Bezahlungsbedingungen bei mehr als 200 Call-Center-Betriebsräten. Aus den bislang vorliegenden Antworten kann fol-

gende Zwischenbilanz gezogen werden: Die Einstiegsgehälter beginnen bei 6,45 Euro und klettern nach dem ersten Jahr auf etwa 7,80 Euro. Nur zwei Betriebe zahlen derzeit mehr als den geforderten Mindestlohn von 9,50 Euro, nämlich SIGN FOR COM und DB Dialog Telefonservice. In den wenigsten Unternehmen wird darüber hinaus Weihnachts- oder Urlaubsgeld gezahlt. In einigen Betrieben gibt es allerdings eine leistungsorientierte Bezahlung. Dabei hängt es jedoch stark von den individuellen Vereinbarungen ab, ob und wie viel der einzelne Mitarbeiter zusätzlich verdienen kann und ob diese Ziele überhaupt erreichbar sind.

### Diskussion wird in falsche Richtung gelenkt

Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass die von der Bundesregierung veröffentlichten Löhne vollzeitbeschäftigter Call-Center-Agenten von durchschnittlich 12,11 Euro in 2009 erheblich über den tatsächlich in Call-Centern gezahlten Entgelten liegen. Damit wird die Diskussion in die falsche Richtung gelenkt. Die DPVKOM wird daher in der Diskussion mit Politikern, aber auch mit den Arbeitgebern verstärkt auf einen Mindestlohn drängen. Schließlich gilt: Wer Vollzeit arbeitet, muss davon auch ohne staatliche Zuschüsse leben können.

*Karlheinz Vernet Kosik*