

## Positionspapier

### Sonn- und Feiertagsarbeit im deutschen E-Commerce- und Versandhandel

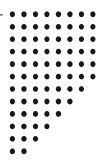
Berlin, 17. März 2015 | Version 1.0

Ansprechpartner: RA Sebastian Schulz, [sebastian.schulz@bevh.org](mailto:sebastian.schulz@bevh.org)

#### I.

Mit Revisionsurteil vom 26. November 2014 hat das Bundesverwaltungsgericht (BVerwG, Az. 6 CN 1.13) die Hessische Bedarfsgewerbeverordnung (HessBedGewV) teilweise, u.a. soweit sie die Beschäftigung von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in Callcentern an Sonn- und Feiertagen regelt, für nichtig erklärt. Die bislang in der HessBedGewV für diesen Bereich geregelte Ausnahme kann seither nicht mehr als Rechtsgrundlage herangezogen werden. Wenngleich das Urteil zunächst allein im räumlichen Anwendungsbereich der HessBedGewV Wirkung entfaltet, sind auch die übrigen Bundesländer mit einem bislang identischen bzw. vergleichbaren Rechtsrahmen mittelbar von dem Urteil betroffen. Seit Verkündung des Urteils ist die Beschäftigung von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in Callcentern an Sonn- und Feiertagen nicht mehr rechtssicher möglich. Vielmehr droht der bislang gelebten und seit Jahren unwidersprochenen Praxis der ausnahmsweisen Zulässigkeit von Callcenter-Serviceleistungen an Sonn- und Feiertagen das generelle Aus.

**Damit deutsche Handelsunternehmen auch in Zukunft ein hohes Kundenserviceniveau gewährleisten und darüber Arbeitsplätze in Deutschland gesichert werden können ist der deutsche Gesetzgeber aufgefordert, hierfür schnellstmöglich eine neue gesetzliche Grundlage zu schaffen. Sonn- und Feiertagsarbeit in Callcentern der Online- und Versandhandelsbranche müssen als bereichsspezifische Ausnahmen auch in Zukunft möglich bleiben. Eine Unterbrechung dieser Serviceleistungen an Sonn- und Feiertagen ist für deutsche E-Commerce- und Versandhandelsunternehmen keine Option.**



## II.

Keine Branche ist so nah und direkt im Dialog mit dem Verbraucher wie die Online- und Versandhandelsbranche. Interaktion zwischen Händlern und Verbrauchern ist ein Kernbestandteil dieser Vertriebswege. Als **zentrale Serviceleistungen** ist es für den Handel wie auch für die Verbraucher heute eine Selbstverständlichkeit, dass auch an Sonn- und Feiertagen **Beratung** angeboten, **Bestellungen** entgegen genommen und im Falle von **Rückfragen** telefonisch oder per elektronischer Kommunikation **Hilfestellung geleistet** werden kann. Bereits kleine mittelständische Unternehmen beschäftigen nicht selten **mehrere Hundert Callcenter-Agenten** allein zu diesem Zweck, größere Mittelständler regelmäßig mehr als Eintausend. Nicht zuletzt grenzen sich über dieses Serviceangebot kleine und mittelständische deutsche Unternehmen gegenüber vollautomatisierten Prozessen großer, international agierender US-amerikanischer Konzerne erfolgreich ab.

### **Diese Serviceorientierung wirkt sich messbar auf Umsatz und Kundenzufriedenheit aus.**

Im Online-, TV-Shopping- und Versandhandel sind die Umsatzanteile nicht gleichmäßig auf alle Wochentage verteilt. Ganz im Gegenteil werden gerade **an Sonntagen verhältnismäßig hohe Umsätze** generiert, die – aufgeschlüsselt nach Unternehmen und Warenssegment – zu **bis zu 50%** auf **Bestellungen über das Telefon** zurückgeführt werden können. Hintergrund hierfür ist schlicht der Umstand, dass an Sonn- und Feiertagen vor allem von Berufstätigen der gesamte Tag flexibel zur Produktrecherche sowie zu Bestellungen genutzt werden kann. Für eine Vielzahl von Arbeitnehmern ist der Sonntag schlicht der einzige Tag in der Woche, an dem das individuelle Konsumbedürfnis gedeckt werden kann.

Distanzhandel ist naturgemäß **grenzüberschreitender Handel** (cross border). Bereits diese transnationale Ausrichtung bietet Distanzhandelsunternehmen grundsätzlich auch den Rahmen, Arbeitsplatz- und Standortentscheidungen losgelöst von der Ausrichtung auf den deutschen Markt zu treffen. Dieser Logik sind deutsche Distanzhandelsunternehmen in der Vergangenheit regelmäßig nicht gefolgt. Im Gegenteil: Bei der Sicherung bestehender und der Schaffung neuer Arbeitsplätze stand bislang, auch gegenüber etwa gegebenen Kostensenkungspotentialen ausländischer Standorte, die **Sicherung und Schaffung von Arbeitsplätzen in Deutschland** im Zentrum des unternehmerischen Handelns. Ermöglicht wurde diese Ausrichtung bis zuletzt durch einen angemessenen, ausgewogenen Rechtsrahmen in Deutschland. Dieser Rechtsrahmen ist nach dem Urteil des BVerwG nicht mehr gegeben.

**Für den deutschen Distanzhandel ist eine Unterbrechung von Serviceleistungen per Telefon, E-Mail, Videotelefonie oder Live-Chat an Sonn- und Feiertagen keine denkbare Option.**

**Ebenso wenig denkbar ist die örtliche Aufspaltung der Erbringung dieser Serviceleistungen in (i) Werktagen, dann erbracht durch Arbeitnehmer in Deutschland, und (ii) in Sonn- und Feiertagen, dann erbracht durch Callcenter mit Sitz im Ausland. Sollte sich der deutsche Gesetzgeber nicht auf eine Regelung verständigen können, die vorgenannte Erwägungen angemessen berücksichtigt, wird es danach zu einer massenweisen Verlagerung von Callcenterarbeitsplätzen ins angrenzende europäische Ausland kommen. Deutsche Unternehmen können und werden es nicht zulassen, dass die ohnehin angespannte Wettbewerbssituation im internationalen Kontext durch unflexible Arbeitsmarktentscheidungen deutscher Gerichte weiter verschlechtert wird.**

### **III.**

Nach hiesiger Auffassung verbleibt auch nach dem Urteilsspruch des BVerwG ein angemessener gesetzgeberischer Spielraum. **Die Ausführungen des 6. Senats des Bundesverwaltungsgerichts sind weder in der Sache zutreffend, noch sind sie rechtlich zwingend.** Nach Auffassung des Gerichts sind die angegriffenen und für nichtig erklärten Regelungen des HessBedGewV allein ihrem konkreten Inhalt nach („in diesem Inhalt“) nicht mit der Ermächtigungsgrundlage vereinbar.

Ersichtlich zeugt die Argumentation des Senats von einem **antiquierten gesellschaftlichen Zeitgeist**. Weder findet sich darin die Lebenswirklichkeit unserer Informationsgesellschaft noch das heute als normal geltende Konsumverständnis des Verbrauchers wieder. Beides hätte das Gericht aber berücksichtigen müssen. Die Auffassung des Gerichts, Verbraucher könnten sich ohne weiteres zwar an Sonn- und Feiertagen über Waren und Dienstleistungen informieren, die Abgabe des Auftrages oder eine weitere individuelle Beratung wäre aber nicht zeitgleich erforderlich und könnte am nachfolgenden Werktag erfolgen, geht an der Lebenswirklichkeit der Verbraucher ersichtlich vorbei. Es ist schlicht absurd zu glauben, dass Verbraucher eine persönliche Beratung zeitlich deutlich nach der Produktrecherche im Internet akzeptieren würden. Recherche, individuelle Beratung und Abschluss des Kaufvertrages stehen gerade im E-Commerce- und Versandhandel in einem engen inneren zeitlichen Zusammenhang. Ein Verbraucher, der diese Leistung nicht an sieben Tagen in der Woche, insbesondere an Tagen der völligen zeitlichen Flexibilität, angeboten bekommt, wird zu dem betreffenden Händler nicht zurückkehren und sich stattdessen vollautomatisierten, nicht Arbeitsplätze sichernden Systemen zuwenden. Ein signifikanter Wettbewerbsvorteil deutscher Unternehmen gegenüber ausländischen Wettbewerbern wäre dahin.

Im Übrigen lässt die Argumentation des Gerichts das auch in Deutschland gültige Prinzip der strikten **Trennung von Staat und Religion** außer Acht. In einer Gesellschaft, in der kaum noch mehr als die Hälfte den beiden großen christlichen Konfessionen zuzuordnen ist, den Sonntag als Tag der seelischen Erhebung in dieser Form zu überhöhen, deutet auf einen fragwürdigen Mangel an Sensibilität und Kontextbezogenheit im Umgang mit Artikel 139 Grundgesetz (GG), einer fast 100 Jahre alten Vorgabe des Grundgesetzes, hin. Auch die Rechtsprechung ist gehalten, mit der Zeit zu gehen. Der Urteilsspruch vollzieht hier die Rolle rückwärts. Ein gesetzgeberisches Korrektiv ist dringend geboten.

Das Urteil lässt auch **aus individual-arbeitsrechtlicher Sicht** eine angemessene Interessenabwägung vermissen. Infolge strenger Vorgaben zu Höchst- und Ruhezeiten kann von einer unzumutbaren Belastung für die Mitarbeiter und der darüber behaupteten Störung der sozialen Betätigungsfreiheit schlicht nicht gesprochen werden. Regelmäßig kommt es zu einer Synchronisation der Tages- und Wochenabläufe mit dem jeweiligen Lebenspartner. Käme es nun zu einem generellen Verbot, hätte dieses tiefgreifende Auswirkungen auf Lebensentwürfe, Kinderbetreuung usw. Ohnehin werden die in der Callcenterbranche des Online- und Versandhandels Beschäftigten, wie in anderen Branchen auch, revolvierend eingesetzt. Eine durchgehende Betätigung an mehreren aufeinander folgenden Sonn- und Feiertagen ist nicht gegeben. Und; zumeist attraktive Zuschläge führen nicht selten zu einer allein auf Freiwilligkeit basierenden Besetzung der Arbeitsplätze außerhalb regulärer Arbeitszeiten.

Schließlich besteht für den Gesetzgeber auch **arbeitsmarktpolitischer Handlungsbedarf**. Die schon heute im Arbeitszeitgesetz bestehende Wertung, wonach Arbeit ausnahmsweise auch dann an Sonn- und Feiertagen genehmigt werden kann, wenn anderenfalls Arbeitsplätze verloren gingen (vgl. § 13 Abs. 5 ArbZG), muss auch in der nun anstehenden gesetzgeberischen Debatte Berücksichtigung finden. Die Auswirkungen auf den deutschen Callcenter-Arbeitsmarkt sind gravierend, findet der Gesetzgeber nicht zeitnah eine ausgewogene, gerichtsfeste Lösung. **Nach konservativen Schätzungen aus Branchenkreisen stehen mindestens 250.000 Arbeitsplätze in Deutschland auf dem Spiel**. Hinzu kommt, dass länderübergreifende Verlagerungen nach Deutschland, wie es heute vor allem aus Gründen höherer Standards und besserer Qualität der Fall ist, der Vergangenheit angehören werden.