

## Stellungnahme

### **Zulässigkeit von telefonischen Beratungs-/Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen**

Berlin, 10. Juni 2015 | Version 1.0

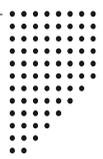
Ansprechpartnerin: Stephanie Schmidt, [stephanie.schmidt@bevh.org](mailto:stephanie.schmidt@bevh.org)

#### **I. Vorwort**

Der bevh begrüßt die Initiative der Projektgruppe des Länderausschusses für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik, den Regelungsbedarf und die Möglichkeiten einer zukünftigen gesetzlichen Regelung der Sonntagsarbeit zu überprüfen. Gerne nimmt der bevh die Möglichkeit wahr, sich an dieser Umfrage zu beteiligen. Der bevh hat in Vorbereitung dieser Stellungnahme eine Befragung im Mitgliederkreis durchgeführt. Ergänzend verweisen wir auf unser Positionspapier vom 17. März 2015, das wir dieser Stellungnahme beigefügt haben.

Als Branchenvereinigung der Interaktiven Händler, d.h. der Online- und Versandhändler vertritt der bevh insgesamt mehr als 350 Versender mit gemeinsamem Katalog- und Internet-Angebot, reine Internet-Händler, Teleshopping-Unternehmen, Apothekenversender, Händler mit Heimat im Stationärhandel und Händler auf Online-Marktplätzen. Die Branche setzt aktuell jährlich im Privatkundengeschäft mit Waren über 48 Mrd. Euro um. Der Online-Handel hat daran einen Anteil von rund 80 Prozent. Der jährliche Gesamtumsatz im Geschäft mit gewerblichen Kunden wird auf mindestens 8,8 Mrd Euro geschätzt.

Für die stark kundenorientierte Branche der Online- und Versandhändler ist die telefonische Erreichbarkeit an Sonn- und Feiertagen eine essentielle Servicedienstleistung, die von den Verbrauchern heute als eine Selbstverständlichkeit vorausgesetzt wird. Das Urteil des Bundesverwaltungsgericht vom 26. November 2014 (Az. 6 CN 1.13) hat in der Branche der Online- und Versandhändler zu großer Verunsicherung geführt, ob auch zukünftig in



Deutschland der Betrieb von Callcentern an Sonn- und Feiertage rechtlich möglich sein wird. Aus Sicht des bevh bedarf es dringend der Schaffung einer neuen gesetzlichen Grundlage, damit auch zukünftig Callcenter-Beratungsleistungen auch an Sonn- und Feiertagen ermöglicht werden und die darüber geschaffenen Arbeitsplätze weiterhin in Deutschland erhalten bleiben.

## II. Zu den Fragen der Projektgruppe

1. *Wie viele Betriebe in Ihrer Branche bzw. wie viele Ihrer Mitgliedsunternehmen bieten an Sonn- und Feiertagen telefonische Beratungsdienstleistungen, Bestellannahmedienste oder ähnliche Dienstleistungen für Ihre Kunden an? Bitte teilen Sie uns möglichst konkret mit, aus welchen Branchen/Betriebsbereichen diese Unternehmen kommen.*

Nach den Rückmeldungen aus dem Mitgliederkreis des bevh bieten knapp 65 % der Befragten telefonische Dienstleistungen für ihre Kunden an Sonn- und Feiertagen an. 35 % der Befragten verzichten derzeit auf ein solches Serviceangebot.

2. *Wie viele Beschäftigte sind je nach Dienstleistung in diesen Betrieben bzw. Ihren Mitgliedsunternehmen von Sonn- und Feiertagsarbeit betroffen (Gesamtzahl und Quote)? Und welchem Anteil entspricht dies an der jeweiligen Gesamtbeschäftigtenzahl für die jeweilige Dienstleistung?*

Bei der Beantwortung dieser Frage ist zu berücksichtigen, dass in der Online- und Versandhandelsbranche Callcenter-Dienstleistungen oft durch externe Unternehmen erbracht werden, so dass viele unserer Mitglieder zur genauen Anzahl der dort in ihrem Auftrag Beschäftigten keine genauen Angaben machen konnten. Aus den direkten Rückmeldungen konnten wir aber folgende Zahlen ermitteln: In mehr als 17 % der befragten Mitgliedsunternehmen sind mehr als 200 Personen von der Arbeit an Sonn- und Feiertagen betroffen. Bei weiteren 31 % der Befragten arbeiten immerhin noch bis zu 30 Personen an Sonn- und Feiertagen, und bei knapp 38 % sind bis zu 10 Personen regelmäßig an Sonn- und Feiertagen tätig.

Anteilig arbeitet über die Hälfte der Beschäftigten bei mehr als 14 % der Befragten regelmäßig an Sonn- und Feiertagen. Bei fast 22 % der Befragten betrifft dies immer noch bis zu 20 % der Beschäftigten, während bei fast 40 % der Befragten bis zu 5 % der Beschäftigten regelmäßig an Sonn- und Feiertagen tätig ist.

Bezogen auf die Gesamtbeschäftigtenzahl für die jeweilige Dienstleistung haben 15 % der Befragten angegeben, dass bis zu 70 % und mehr ihrer hierfür Beschäftigten von der Sonn- und Feiertagsarbeit betroffen ist. Bei weiteren 15 % der Befragten sind es immer noch bis zu 20 % der Beschäftigten und bei mehr als 27 % der Befragten sind bis zu 5 % der hierfür Beschäftigten auch an Sonn- und Feiertagen tätig.

Ergänzend gaben mehr als 30 % der Befragten an, dass sie entsprechende Dienstleistungen über ein externes deutsches Callcenter zur Verfügung stellen.

3. *Welche telefonischen Dienstleistungen werden an Sonn- und Feiertagen in den Betrieben bzw. von Ihren Mitgliedsunternehmen angeboten? Wir möchten Sie bitten, hier möglichst detailliert aufzuzeigen, welche Dienstleistungsangebote es gibt, z.B. differenziert nach Beratung zu bereits gestellten Anträgen bei Versicherungen, zu bereits abgeschlossenen Versicherungs-, Banken oder sonstigen Verträgen, allgemeinen Informationen über das Leistungsspektrum von Unternehmen, Bestellannahmen, Schadensmeldungen, Reklamationen, Kreditkartensperrungen.*

Die telefonisch angebotenen Dienstleistungen betreffen bei knapp 47 % der Befragten das sogenannte Help Desk, über das der Kunde Informationen und Support zu den von den Unternehmen angebotenen Produkten und Leistungen erhält. Bei mehr als 84 % der Befragten wird die telefonische Hotline an Sonn- und Feiertagen für Reklamationen und den Widerruf von Verträgen zur Verfügung gestellt, und ebenfalls von 84 % der Befragten werden allgemeine Service- und Beratungsleistungen angeboten. Knapp 94 % der Befragten bieten an Sonn- und Feiertagen die Annahme von Bestellungen an.

4. *Warum ist es erforderlich, diese Dienstleistung gerade auch an Sonn- und Feiertagen auszuführen? Wie lässt sich das Bedürfnis nach telefonischen Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen begründen und wie kann auf das Kundenbedürfnis Einfluss genommen werden? Es wäre sehr hilfreich, wenn Sie hier für jede Dienstleistung getrennt argumentieren und zusätzlich Aussagen treffen könnten, wie häufig diese Angebote von der Bevölkerung in Anspruch genommen werden.*

An Sonn- und Feiertagen können in den Unternehmen vergleichsweise sehr hohe Umsätze generiert werden, wobei für einzelne Unternehmen und Warenssegmente bis zu 50 % auf telefonische Bestellungen zurückgeführt werden können. Hintergrund ist, dass die Kunden, insbesondere Berufstätige, nur an Sonn- und Feiertagen über die ausreichende Zeit für ausgiebige Produktrecherchen und Bestellungen verfügen.

Da sich viele Kunden am Sonntag ihren Hobbys widmen, werden oft auch an diesen Tagen die Artikel ausgepackt und ausprobiert. Steht dann der Händler bei Rückfragen nicht für Hilfestellung oder Service zur Verfügung, so werden die Erwartungen des Kunden nicht erfüllt und er entscheidet sich möglicherweise zu einer Retoure.

Auch bei Onlinebestellungen, die oft am Sonntagnachmittag stattfinden, kann etwa durch technische Schwierigkeiten bei der Anmeldung oder Rückfragen zu Produkten ein Beratungsbedarf beim Kunden entstehen. Kann der Händler ihm dann nicht telefonisch weiterhelfen, so entscheidet sich der Kunde möglicherweise für einen anderen Händler.

Eine besondere Situation stellt sich weiterhin bei den Teleshopping-Unternehmen dar: Hier werden durch das jeweilige TV-Programm konkrete Impulse gesetzt, auf die der Kunde – teilweise durch Live-Anrufe in der Sendung – reagieren kann. Hierbei werden auch oft die aktuellen Warenbestände im TV-Kanal angezeigt. Wäre die Entgegennahme von Bestellungen und sonstigen Rückfragen an Sonn- und Feiertagen generell nicht mehr möglich, so würde das Geschäftsmodell des Teleshopping an diesen Tagen stark beeinträchtigt.

5. *Für welche Betriebe bzw. Mitgliedsunternehmen und aus welchen Gründen ist Sonn- und Feiertagsarbeit bereits aufgrund eines Ausnahmetatbestands des § 10 ArbZG zulässig?*

Die Mitgliedsunternehmen, die Online- und Versandhandel mit Waren betreiben, sind in der Regel nicht von den Ausnahmen des § 10 ArbZG betroffen. Eine Ausnahme hierzu bilden ausschließlich die Teleshoppingunternehmen, sofern diese unter den Begriff des Rundfunks nach § 10 Abs. 1 Nr. 8 ArbZG fallen.

6. *Welche Auswirkungen hat es auf Betriebe bzw. Mitgliedsunternehmen, wenn das Bundesverwaltungsgerichtsurteil in allen Ländern umgesetzt wird und die Beschäftigung mit telefonischen Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen nur noch im Rahmen von § 10 ArbZG zulässig wäre? Gibt es konkrete Anhaltspunkte für Umsatzeinbußen oder Arbeitsplatzverluste oder für noch weitergehende Folgen? Bitte machen Sie möglichst konkrete Angaben zur jeweiligen Höhe. Sind Ihnen bereits jetzt ganz konkrete Auswirkungen des o.g. Bundesverwaltungsgerichtsurteils bekannt?*

Knapp 88 % der befragten Mitgliedsunternehmen rechnen mit spürbaren Umsatzeinbußen, wenn zukünftig telefonische Dienstleistungen an Sonn- und Feiertagen nicht mehr

erbracht werden könnten. Fast 49 % der Befragten rechnen in der Konsequenz mit der Schließung oder Reduzierung des unternehmensinternen Callcenters und der Einbindung eines ausländischen Dienstleisters, und fast 58 % erwarten für ihr Unternehmen die Verlagerung des Anrufvolumens von einem inländischen externen Callcenter auf ein ausländisches externes Callcenter.

Ein Viertel der Befragten rechnet mit Umsatzverlusten von bis zu 10 %, wenn Kunden in Deutschland zukünftig nicht mehr telefonische Dienstleistungen angeboten werden können. Weiterhin rechnen fast 38 % mit Umsatzverlusten von bis zu 5 % und ein weiteres Viertel der Befragten mit bis zu 2 % Umsatzeinbuße.

Jeweils knapp 8 % der Befragten haben angegeben, dass das hauseigene Callcenter ihres Unternehmens, bzw. ein beauftragtes externes Callcenter aufgrund des Urteils des Bundesverwaltungsgerichts vom 26. November 2014 an Sonn- und Feiertagen schließen mussten. Bei mehr als 92 % der Befragten sind konkrete Auswirkungen des Urteils bisher noch nicht zu spüren gewesen.

### **III. Weitere Anmerkung und Zusammenfassung**

Ergänzend möchten wir noch auf einen Umstand hinweisen, der in den herausgearbeiteten Fragen bisher nicht berücksichtigt wurde: Aufgrund der insgesamt sechs nicht bundeseinheitlichen Feiertage würde ein generelles Verbot von telefonischen Dienstleistungen in der Online- und Versandhandelsbranche an Feiertagen diejenigen Unternehmen besonders stark treffen, die sich in einem Bundesland mit mehr Feiertagen befinden. Für Kunden aus anderen Bundesländern wäre es beispielsweise schwer verständlich, dass an Fronleichnam, der in ihrem Bundesland kein Feiertag ist, in Baden-Württemberg oder Bayern kein Kundenservice erreichbar ist. An diesen Feiertagen werden nach Rückfragen im Mitgliederkreis teilweise mehr als 60 % des durchschnittlichen Tagesumsatzes der regulären Wochentage erreicht, so dass die Auswirkungen eines generellen Verbots der Sonntagstelefonie beträchtlich wären. Ähnlich verhält es sich bezüglich der nationalen Feiertagen mit den grenzüberschreitenden Verkäufen, die an diesen Tagen generiert werden und nach den Rückmeldungen fast 30 % eines üblichen Tagesumsatzes betragen können.

Die telefonische Erreichbarkeit ist Standard im deutschen Online- und Versandhandel. Dass eine solche auch und gerade an Tagen angeboten wird, an denen der Verbraucher naturgemäß seine Kaufentscheidungen trifft, namentlich v.a. an Sonn- und Feiertagen, ist für den Verbraucher heute selbstverständlich. Die dadurch entstehende überproportional

hohe Nachfrage nach dieser Kommunikationsform macht es für deutsche Distanzhändler, die sich im innereuropäischen Wettbewerb, v.a. aber auch gegenüber US-amerikanischen und zunehmend auch asiatischen Unternehmen behaupten müssen alternativlos, auch weiterhin diesen Service anzubieten. Sollte die deutsche Politik keinen Weg finden, diese Interessen von Verbrauchern und Unternehmen angemessen zu berücksichtigen, werden sich deutsche Unternehmen abermals gezwungen sehen, im Wege von Arbeitsplatzverlagerungen ins Ausland die nötigen Freiräume zu erhalten.