

---

## CCV Positionspapier

### „Regulierung mit Augenmaß“

#### Gesetzgebungsverfahren in der Call- und Contact Center Wirtschaft

Der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) ist die Interessenvertretung der deutschen Call- und Contact Center Wirtschaft. Der Verband repräsentiert seit 1996 den Wirtschaftszweig mit über 6.900 Service Organisationen in Deutschland gegenüber Medien, Multiplikatoren und Politik und bietet die ideale Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch sowie ein umfangreiches Netzwerk für beste Branchenkontakte. Zu den Verbandsmitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Callcentern und Unternehmen mit eigenen Inhouse Callcentern, sind auch zahlreiche andere Marktteilnehmer aus den Bereichen Consulting, Training, Aus- und Weiterbildung, Hard- und Software sowie Arbeitgeberservice vertreten.

Die gesamte deutsche Call- und Contact Center Wirtschaft hat in den letzten Jahren nicht nur einen großen Aufschwung und technische Neuerungen erlebt, sondern durch den Gesetzgeber mit verschiedenen Gesetzgebungsverfahren auch ein hohes Maß an regulatorischen Maßnahmen erfahren.

Rückblickend sind beispielhaft das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (2008), das Gesetz zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Regelungen (2013) oder das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken (2013) zu nennen, welche die deutsche Call- und Contact Center Wirtschaft direkt betroffen haben. Aber auch Gesetzgebungsvorhaben wie das Gesetz zur Stärkung der Tarifautonomie, durch das alle Branchen in Deutschland durch die Einführung eines gesetzlichen Mindestlohns betroffen sind, wirken sich stark auf das tägliche, operative Geschäft aus.

Der Call- und Contact Center Wirtschaft droht die Gefahr einer Überregulierung. Auf der politischen Agenda stehen beispielsweise die Regelung des Beschäftigtendatenschutzes und die Evaluierung des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken und des Bundesdatenschutzgesetzes.

Im Vergleich mit anderen Wirtschaftsbereichen wird es für Unternehmen unserer Branche immer schwieriger, Call- und Contact Center Dienstleistungen anzubieten und die entsprechenden Maßnahmen zur Einhaltung der rechtlichen Anforderungen einzuhalten. Keine andere Branche

---

wurde in den vergangenen Jahren ähnlichen gesetzgeberischen Regulierungen unterworfen wie die Call- und Contact Center Wirtschaft.

Der CCV ist sich den Bestrebungen von Politik und Öffentlichkeit nach einem hohen Schutz der Verbraucher bewusst. Verbraucher sind zeitgleich aber auch Kunden, die die Unternehmen der Call- und Contact Center Wirtschaft gewinnen und binden wollen. Der persönliche Kontakt durch gut ausgebildete Mitarbeiter am Telefon und über andere Kommunikationskanäle ist fester Bestandteil unserer heutigen Dienstleistungsgesellschaft. Kundenservice ist der Unternehmerbegriff für Verbraucherschutz!

Die CCV Mitgliedsunternehmen fordern aus diesem Grund eine Regulierung mit Augenmaß.

Künftige Gesetzgebungsverfahren sind nicht einseitig durchzuführen. Politik und Öffentlichkeit müssen sich bewusst werden, dass regulatorische Eingriffe in einen Wirtschaftsbereich nur begrenzt durchgeführt werden können. Vorgaben durch den Gesetzgeber müssen technisch überhaupt umsetzbar sein, nicht zu unnötigen bürokratischen und kostenintensiven Belastungen führen, bedürfen einer ausreichenden Umsetzungsfrist und müssen im Dialog mit Vertretern des Wirtschaftszweiges geführt werden.

Kundenservice darf sich nicht zum rechtlichen Hindernislauf entwickeln. Nicht nur Unternehmen sondern auch Kunden werden einer umfangreichen und bürokratischen Beanspruchung unterzogen. Die deutsche Call- und Contact Center Wirtschaft ist ausreichend gesetzlich reguliert.