



Rubrik: Arbeit

Unterrubrik: Arbeitsvertrag

Publikationsdatum: SHAB - 29.11.2019

Meldungsnummer: AB04-000000318

Publizierende Stelle:

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO - Gesamtarbeitsverträge PAGA, Holzikofenweg 36, 3003 Bern

Im Auftrag von:

Vertragsparteien Gesamtarbeitsvertrag (GAV) für die Contact- und Callcenter-Branche

Anhang:

[PUBL_Aenderung_Callcenter_de.pdf](#)

Arbeitsvertrag Gesuch um Änderung der Allgemeinverbindlicherklärung des Gesamtarbeitsvertrages für die Contact- und Callcenter-Branche

Die vertragschliessenden Verbände, nämlich contactswiss und CallNet.ch (Swiss Contact Center Association) einerseits sowie syndicom andererseits, ersuchen um Allgemeinverbindlicherklärung folgender geänderter Bestimmungen des im Anhang zu dem Bundesratsbeschluss vom 7. Juni 2018 (BBl **2018** 3371) wiedergegebenen Gesamtarbeitsvertrages (GAV) für die Contact- und Callcenter-Branche: (Änderungen im PDF ersichtlich)

Rechtliche Hinweise:

Publikation nach Bundesgesetz vom 28. September 1956 über die Allgemeinverbindlicherklärung von Gesamtarbeitsverträgen.

Frist: 15 Tage

Ablauf der Frist: 14.12.2019

Arbeitsvertrag:

Gesuch um Änderung der Allgemeinverbindlicherklärung des Gesamtarbeitsvertrages für die Contact- und Callcenter-Branche

(Bundesgesetz vom 28. September 1956 über die Allgemeinverbindlicherklärung von Gesamtarbeitsverträgen)

Die vertragschliessenden Verbände, nämlich contactswiss und CallNet.ch (Swiss Contact Center Association) einerseits sowie syndicom andererseits, ersuchen um Allgemeinverbindlicherklärung folgender geänderter Bestimmungen des im Anhang zu dem Bundesratsbeschluss vom 7. Juni 2018 (BBl 2018 3371) wiedergegebenen Gesamtarbeitsvertrages (GAV) für die Contact- und Callcenter-Branche:

Art. 3.6, Bst. b,i und j Vollzugsbestimmungen

- b. Aufgaben und Kompetenzen der PK: Die PK hat die folgenden Aufgaben und Kompetenzen:
- Lohnbuchkontrollen (über den Korrespondenzweg und / oder im Betrieb) und Untersuchungen über die Arbeitsverhältnisse bei den Arbeitgebern durchzuführen. Sie kann diese Kontrollen und Untersuchungen durch Dritte ausführen lassen;
 - bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmenden betreffend Lohnklasseneinteilung zu vermitteln;
 - auf vorgängig einzureichende Gesuche hin die Unterschreitung des Minimallohns für Arbeitnehmende mit verminderter Leistungsfähigkeit bewilligen;
 - die Interessen der PK im Sinne des GAV vor Zivilgerichten wahrnehmen;

Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten sind von der PK unverzüglich zu behandeln.

- i. Bemessung der Konventionalstrafe: Die Konventionalstrafe ist in erster Linie so zu bemessen, dass der fehlbare Arbeitgeber von künftigen Verletzungen dieses GAVs abgehalten wird.

Die Höhe der Konventionalstrafe bemisst sich in Würdigung der gesamten Umstände kumulativ nach folgenden Kriterien:

- der Höhe des Betrages, der vom Arbeitgeber seinen Arbeitnehmern vorenthaltenen geldwerten Leistungen;
- der Art der Verletzung von nicht geldwerten gesamtarbeitsvertraglichen Bestimmungen;
- ob einmalige oder mehrmalige Verletzung (inkl. Rückfall) vorliegt sowie Schwere der Verletzung der gesamtarbeitsvertraglichen Bestimmungen;
- der Grösse des Betriebes (Arbeitgeber);

- die Kooperationsbereitschaft des Betriebs insbesondere im Rahmen von Lohnbuchkontrollen;
 - dem Umstand, ob der fehlbare Arbeitgeber in der Zwischenzeit seinen Verpflichtungen bereits ganz oder teilweise nachgekommen ist.
- j. Entspricht die Arbeitszeitkontrolle (Zeiterfassung) eines Arbeitgebers nicht einem Standard, der eine effiziente Kontrolle überhaupt zulässt, oder wenn sich die Höhe der geschuldeten Leistungen aus anderen vom Betrieb verschuldeten Gründen über einen längeren Zeitraum hinweg nicht genauer bemessen lässt, so fällt die Paritätische Kommission, je nach Grösse des Betriebes, eine Konventionalstrafe bis zu 30'000 Franken aus. In schwerwiegenden Fällen können Strafen bis zu 100'000 Franken ausgefällt werden.

Art. 5.10 Lohn- und Zeitzuschläge

Die Zulagen für Ferien- und Feiertagsentschädigung berechnen sich auf der Basis der definierten Grund-Basis-Stundenlöhne des Artikels 5.13.

Die Zulagen wie z.B. für Überzeit, Nacht- oder Sonntagsarbeit berechnen sich auf der Basis des definierten Grund-Basis-Stundenlohns.

Art. 5.13 Lohn

Das Grundgehalt versteht sich als Grund-Basislohn (exklusive Ferien- und Feiertagsentschädigung für Berechnung Stundenlohn), und ohne Provisionen, Incentives, etc.

	Jahresgehalt, Monatsgehalt (bei 12 Monatslöhnen) und Stundenlohn in Franken			
	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Ostschweiz	45 288	48 960	50 184	55 080
	3 774	4 080	4 182	4 590
	20.74	22.42	22.98	25.22
Genfersee	49 020	52 992	54 312	59 616
	4 085	4 416	4 526	4 968
	22.45	24.26	24.87	27.30
Mittelland	47 712	51 588	52 872	58 032
	3 976	4 299	4 406	4 836
	21.85	23.62	24.21	26.57
Nordwestschweiz	51 000	55 128	56 508	62 016
	4 250	4 594	4 709	5 168
	23.35	25.24	25.87	28.40
Zürich	51 084	55 224	56 604	62 124
	4 257	4 602	4 717	5 177
	23.39	25.29	25.92	28.45
Zentralschweiz	48 144	52 044	53 352	58 548
	4 012	4 337	4 446	4 879

	22.04	23.83	24.43	26.81
Tessin	42 840	46 512	48 960	53 244
	3 570	3 876	4 080	4 437
	19.62	21.30	22.42	24.38

Ostschweiz: AR, AI, GL, GR, SG, SH, TG.

Genfersee: GE, VD, VS.

Mittelland: BE, FR, JU, NE, SO.

Nordwestschweiz: AG, BL, BS.

Zürich: ZH.

Zentralschweiz: LU, NW, OW, SZ, UR, ZG.

Tessin: TI.

Für Arbeitnehmende mit verminderter Leistungsfähigkeit können auf Gesuch hin besondere Vereinbarungen bewilligt werden. Diese besonderen Vereinbarungen sind der PK vorgängig zur Genehmigung zu unterbreiten.

Art. 5.14 Lohnstruktur / Funktionen

Stufe 1 Inbound/Outbound 1st Level

Stufe 2 Multiskill

Stufe 3 Administrative und unterstützende Funktionen

Stufe 4 Technical Specialist und 2nd Level

Nach 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb (und unabhängig davon, zu wie vielen Prozenten Mitarbeitende angestellt sind) erfolgt die Einstufung mindestens in Stufe 2. Wenn die Summe aller Abwesenheiten eines / einer Mitarbeitenden im ersten Dienstjahr allerdings mehr als 60 Kalendertage beträgt, verschiebt sich die Einstufung in Stufe 2 entsprechend nach hinten.

Für Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ erfolgt die Einstufung ab Anstellung mindestens in Stufe 2.

Art. 5.22 Benachrichtigung / Arztzeugnis

Abwesenheiten sind den Vorgesetzten unverzüglich zu melden.

Bei Abwesenheit infolge Krankheit oder Unfall ist den Vorgesetzten zuhanden der Personalverantwortlichen ab dem dritten Tag ein ärztliches Zeugnis zuzustellen.

Der Arbeitgeber kann in begründeten Ausnahmefällen ab dem 1. Ausfalltag ein Arztzeugnis verlangen und/oder eine vertrauensärztliche Untersuchung anordnen.

* * *

Geltungsbereich

¹ Die Allgemeinverbindlicherklärung gilt für die ganze Schweiz.

² Die allgemeinverbindlich erklärten Bestimmungen des Gesamtarbeitsvertrages (GAV) gelten unmittelbar für alle Betriebe und Betriebsteile (Arbeitgeber) der Contact- und Callcenter-Branche mit mehr als 20 Arbeitnehmenden, inklusive nicht dem GAV unterstellte Beschäftigte. Zur genannten Branche gehören Betriebe und

Betriebsteile, die Contactcenter-Dienstleistungen (Inbound, Outbound; Back-Office, E-Mail, Chat, weitere Kommunikationskanäle) für Dritte erbringen.

³ Die allgemeinverbindlich erklärten Bestimmungen des GAV gelten für Arbeitnehmende in Betrieben und Betriebsteilen gemäss Absatz 2.

Ausgenommen sind:

- a. Mitglieder der Geschäftsleitung
- b. Kaderangestellte
- c. Teamleiter und Supervisoren

⁴ Die Allgemeinverbindlicherklärung gilt bis zum 31. Dezember 2020.

Allfällige Einsprachen gegen dieses Gesuch sind dem unterzeichneten Amt begründet und innert 15 Tagen, vom Datum dieser Veröffentlichung an, in 5 Exemplaren einzureichen.

3003 Bern, 29. November 2019

SECO – Direktion für Arbeit