



Rubrik: Arbeit
Unterrubrik: Arbeitsvertrag
Publikationsdatum: SHAB 23.10.2020
Meldungsnummer: AB04-0000000516

Publizierende Stelle

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

Im Auftrag von:

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

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

Die vertragschliessenden Verbände, nämlich contactswiss und CallNet.ch (Swiss Contact Center Association) einerseits, die Gewerkschaft syndicom – Gewerkschaft Medien und Kommunikation andererseits, ersuchen, die Geltungsdauer der Bundesratsbeschlüsse vom 7. Juni 2018 und vom 16. Januar 2020 (BBl **2018** 3371, **2020** 969) über die Allgemeinverbindlicherklärung des Gesamtarbeitsvertrages für die Contact- und Callcenter-Branche bis zum 31. Dezember 2023 zu verlängern. Ausserdem beantragen sie, folgende Änderungen ihres in der Beilage zu den erwähnten Bundesratsbeschlüssen wiedergegebenen Gesamtarbeitsvertrages allgemeinverbindlich zu erklären: (Änderungen im PDF ersichtlich)

Rechtliche Hinweise:

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

Frist: 15 Tage

Ablauf der Frist: 07.11.2020

Arbeitsvertrag:

Gesuch um Verlängerung und 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, die Gewerkschaft syndicom – Gewerkschaft Medien und Kommunikation andererseits, ersuchen, die Geltungsdauer der Bundesratsbeschlüsse vom 7. Juni 2018 und vom 16. Januar 2020 (BBl **2018** 3371, **2020** 969) über die Allgemeinverbindlicherklärung des Gesamtarbeitsvertrages für die Contact- und Callcenter-Branche bis zum 31. Dezember 2023 zu verlängern. Ausserdem beantragen sie, folgende Änderungen ihres in der Beilage zu den erwähnten Bundesratsbeschlüssen wiedergegebenen Gesamtarbeitsvertrages allgemeinverbindlich zu erklären:

Art. 3.6 Bst. h (Vollzugsbestimmungen)

- h. Sanktionen: Stellt die Paritätische Kommission fest, dass Bestimmungen des GAV verletzt wurden, so hat sie den fehlbaren Arbeitgeber aufzufordern, seinen Verpflichtungen unverzüglich nachzukommen. Die PK ist berechtigt:
- eine Verwarnung auszusprechen;
 - sowohl für nicht-geldwerte wie auch für geldwerte Verfehlungen je eine Konventionalstrafe bis zu 30'000 Franken auszusprechen; in Fällen vorenthaltener geldwerter Ansprüche darf die Konventionalstrafe bei belegten Nachzahlungen bis zur Höhe von 50 Prozent der geschuldeten Leistung gehen, ansonsten bis zur Höhe von 160 Prozent;
 - die Kontroll- und Verfahrenskosten dem fehlbaren Arbeitgeber aufzuerlegen;

Art. 5.5 Kündigungsfristen und Kündigungsschutz

Das unbefristete Arbeitsverhältnis kann von beiden Parteien unter Einhaltung nachstehender Kündigungsfristen wie folgt gekündigt werden:

- Während der Probezeit mit einer Kündigungsfrist von 7 Tagen auf einen beliebigen Zeitpunkt.
- Nach Ablauf der Probezeit mit einer Kündigungsfrist von einem Monat (Kalendertage).
- Nach vollendetem 1. Dienstjahr mit einer Kündigungsfrist von einem Monat auf das Ende eines Monats.
- Nach vollendetem 50. Altersjahr ab 2. Dienstjahr mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Ende eines Monats.

Art. 5.9 Homeoffice

Homeoffice ist die zeitweise Arbeit von zu Hause aus. Es besteht kein Anrecht auf Homeoffice, sondern sie basiert auf Freiwilligkeit und bedarf der Zustimmung der/des zuständigen direkten Vorgesetzten. Die Gewährung von Homeoffice bedingt keiner schriftlichen Vereinbarung.

Arbeitnehmende, die vorübergehend Homeoffice absolvieren, sind Arbeitnehmenden, die kein Homeoffice absolvieren, hinsichtlich Arbeitsbedingungen und Integration in die Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation gleich zu stellen. Entsprechend gilt für sie in jedem Fall die Adresse des Arbeitsgebers als Arbeitsort gemäss Einzelarbeitsvertrag, was gewährt, dass sich der Lohn und der Feiertagsanspruch vom Sitz des Arbeitgebers ableiten lässt.

Arbeitnehmende, die vorübergehend Homeoffice absolvieren, sind verpflichtet, sich bezüglich Arbeitszeit, Arbeitszeiterfassung, Erreichbarkeit und Einhaltung der Sicherheitsaspekte an die dieselben Regeln zu halten wie bei der Arbeit im Büro. Die Soll-Arbeitszeit muss eingehalten werden.

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 1a | Stufe 1b | Stufe 2 | Stufe 3 | Stufe 4 |
| Ostschweiz | 45 288.– | 47 124.– | 48 960.– | 50 184.– | 55 080.– |
| | 3 774.– | 3 927.– | 4 080.– | 4 182.– | 4 590.– |
| | 20.74 | 21.58 | 22.42 | 22.98 | 25.22 |
| Genfersee | 49 020.– | 51 006.– | 52 992.– | 54 312.– | 59 616.– |
| | 4 085.– | 4 250.50 | 4 416.– | 4 526.– | 4 968.– |
| | 22.45 | 23.35 | 24.26 | 24.87 | 27.30 |
| Mittelland | 47 712.– | 49 650.– | 51 588.– | 52 872.– | 58 032.– |
| | 3 976.– | 4 137.50 | 4 299.– | 4 406.– | 4 836.– |
| | 21.85 | 22.73 | 23.62 | 24.21 | 26.57 |
| Nordwestschweiz | 51 000.– | 53 064.– | 55 128.– | 56 508.– | 62 016.– |
| | 4 250.– | 4 422.– | 4 594.– | 4 709.– | 5 168.– |
| | 23.35 | 24.30 | 25.24 | 25.87 | 28.40 |
| Zürich | 51 084.– | 53 154.– | 55 224.– | 56 604.– | 62 124.– |
| | 4 257.– | 4 429.50 | 4 602.– | 4 717.– | 5 177.– |
| | 23.39 | 24.34 | 25.29 | 25.92 | 28.45 |

| | | | | | |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | 48 144.– | 50 094.– | 52 044.– | 53 352.– | 58 548.– |
| Zentral- schweiz | 4 012.– | 4 174.50 | 4 337.– | 4 446.– | 4 879.– |
| | 22.04 | 22.94 | 23.83 | 24.43 | 26.81 |
| | 42 840.– | 44 676.– | 46 512.– | 48 960.– | 53 244.– |
| Tessin | 3 570.– | 3 723.– | 3 876.– | 4 080.– | 4 437.– |
| | 19.62 | 20.46 | 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 1a und 1b | Inbound/Outbound 1 st Level |
| Stufe 2 | Multiskill |
| Stufe 3 | Administrative und unterstützende Funktionen |
| Stufe 4 | Technical Specialist und 2 nd Level |

Für Arbeitnehmende, die vor dem 1. Januar 2021 angestellt wurden, erfolgt nach 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb (und unabhängig davon, zu wie vielen Prozenten Mitarbeitende angestellt sind) 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 Arbeitnehmende, die ab dem 1. Januar 2021 angestellt werden, erfolgt nach 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb die Einstufung mindestens in Stufe 1b. Nach weiteren 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 während der ersten beiden Dienstjahre allerdings mehr als 60 Kalendertage beträgt, verschiebt sich die Einstufung in Stufe 1b bzw. in Stufe 2 entsprechend nach hinten.

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

Art. 5.18 Feiertage

Eidgenössische, kantonale und die am Arbeitsort üblichen Feiertage gelten als bezahlte freie Tage. Pro Jahr werden mindestens 8 bezahlte Feiertage gewährt. Auf einen arbeitsfreien Tag fallende Feiertage können nicht nachbezogen werden.

Art. 5.19 Bezahlte Absenzen

| | |
|---|---|
| Eigene Hochzeit | 3 Tage |
| Hinschied von Ehepartner/Lebenspartner, Kinder, Eltern, Schwiegereltern, Geschwister | 3 Tage |
| Hinschied von anderen Familienangehörigen | 1 Tag |
| Vaterschaftsurlaub | bis 31. Dezember 2021: 2 Tage / ab 1. Januar 2022: 10 Tage |
| Militärische Rekrutierung, Inspektion, Entlassung aus der Wehrpflicht | gemäss Aufgebot |
| Umzug des eigenen Haushalts | 1 Tag pro Kalenderjahr |
| Pflege von kranken Familienangehörigen im eigenen Haushalt, bei ausgewiesenem Bedarf | max. 3 Tage |

Art. 5.20 Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall

Die Arbeitgeberin schliesst für ihre Leistungen Kollektivversicherungen für ein Krankentaggeld über 730 Tage zu 80% ab, mit einer Wartefrist von maximal 180 Tagen. Während der Wartefrist hat der Arbeitgeber 100% des Lohnes zu entrichten. Die ersten 2 Kalendertage gelten als unbezahlte Karenztage. Die Mitarbeitenden beteiligen sich an den Prämien maximal zur Hälfte.

Ein Lohnfortzahlungsanspruch gegenüber der Arbeitgeberin besteht während der Dauer des Arbeitsverhältnisses. Die Versicherungsbedingungen müssen vorsehen, dass die Arbeitnehmenden nach Ausscheiden aus der Kollektivversicherung ohne Unterbruch und ohne neue Vorbehalte in die Einzelversicherung übertreten können.

Art. 5.21 Mutterschaftsurlaub

Ab vollendetem 2. Dienstjahr beträgt der Mutterschaftsurlaub 16 Wochen.

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 Ausfalltag ein ärztliches Zeugnis zuzustellen.

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

Art. 5.27 Persönlichkeitsschutz und Gleichstellung

Der Arbeitgeber garantiert den Schutz der Privatsphäre der Arbeitnehmenden am Arbeitsplatz und den Schutz der Personaldaten. Arbeitnehmende haben insbesondere das Recht, ihr Personaldossier und die sie betreffenden, elektronisch oder anderweitig gespeicherten Daten einzusehen.

Der Arbeitgeber fördert die Chancengerechtigkeit. Er ergreift geeignete Massnahmen zur Verhinderung von direkten und indirekten Diskriminierungen. Zu diesem Zweck bezeichnet der Arbeitgeber interne Ansprechpersonen für Mitarbeitende, die sich benachteiligt oder sexuell diskriminiert fühlen. Zudem kann der Arbeitgeber eine externe Beratungsstelle bezeichnen, an die sich Mitarbeitende kostenlos und unter Wahrung der Anonymität wenden können.

* * *

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 2023.

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, ...

SECO – Direktion für Arbeit