

# Kollektivvertrag - telefonische Kundenberatung im Versandhandel

Dieser Kollektivvertrag sieht für Arbeitsleistungen in den Abend- und Nachtstunden Zuschläge vor, die sich um denselben Prozentsatz wie das kollektivvertragliche Mindestgehalt in der Beschäftigungsgruppe 2, 7. Berufsjahr, Gehaltstafel A, Gehaltsgebiet A des Handelsangestelltenkollektivvertrages erhöhen.  
Diese Sätze betragen daher für die Zeit von 20-22 Uhr € 3,45 pro Stunde und für die Zeit von 22 - 6 Uhr € 4,56 pro Stunde.  
Im Folgenden der aktualisierte Volltext dieses Kollektivvertrages.

## K O L L E K T I V V E R T R A G

(aktualisierte, ab dem 1.1.2017 geltende Fassung)

betreffend Arbeitsleistungen im Zusammenhang mit der telefonischen Kundenberatung und der telefonischen Annahme von Bestellungen im Versandhandel abgeschlossen am 22. Februar 2006 zwischen der Wirtschaftskammer Österreich, Bundesgremium des Versand-, Internet- und allgemeinen Handels, 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63, und der Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier, Wirtschaftsbereich Handel, 1034 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1.

### I. Geltungsbereich

#### Abs. 1)

##### a) Räumlich:

Für das gesamte Bundesgebiet Österreich.

##### b) Fachlich:

Für Mitgliedsunternehmen des Bundesgremiums des Versand-, Internet- und allgemeinen Handels hinsichtlich jener Betriebe, die mehr als 50% des Umsatzes mit Waren tätigen, die mittels Katalog oder über Medien, jedenfalls nicht in einem offenen Ladengeschäft, gegenüber Verbrauchern feilgehalten und im Versandwege an diese zugestellt werden.

##### c) Persönlich:

Für alle Arbeitnehmer (auch Aushilfskräfte), auf die das Angestelltengesetz (BGBl.Nr. 292/1921) Anwendung findet.

## **Abs. 2)**

Dieser Kollektivvertrag gilt für Arbeitsleistungen im Zusammenhang mit der Beratung und Betreuung von Kunden sowie der Annahme von Bestellungen im Wege der Telekommunikation (z. B.: telefonisch, über Internet), soweit diese Tätigkeiten nicht in einer offenen Verkaufsstelle geleistet werden, und für Tätigkeiten, die mit diesen in unmittelbarem Zusammenhang stehen oder ohne die diese nicht durchführbar wären.

## **II. Arbeitsleistungen an Wochenenden und Feiertagen:**

a) Auf Grund § 12a des Arbeitsruhegesetzes, BGBl. Nr. 144/1983, in der Fassung des BGBl. 1/5/1997 wird die Beschäftigung von Angestellten im Zusammenhang mit Tätigkeiten im Sinne des Punktes I Abs. 2 an Samstagen sowie Sonn- und Feiertagen zugelassen.

b) Wird ein Arbeitnehmer während der Wochenendruhe beschäftigt, ist in der folgenden oder in derselben Kalenderwoche die Normalarbeitszeit so zu verteilen, dass zwei zusammenhängende Tage arbeitsfrei bleiben.

c) Eine Trennung der beiden arbeitsfreien Tage kann vereinbart werden, wenn einer der freien Tage der Sonntag ist und in der folgenden Kalenderwoche der Samstag und der Sonntag arbeitsfrei bleiben.

## **III. Nachtarbeit**

Bei nachweislicher Gesundheitsgefährdung durch die Arbeitsleistung nach 20 Uhr hat der Angestellte einen Anspruch auf Versetzung auf einen Tagesarbeitsplatz, soweit dies betrieblich möglich ist. Bei der Beschäftigung von Angestellten an Abenden ist auf die unbedingt notwendigen Betreuungspflichten gegenüber Kindern bis zu 12 Jahren Bedacht zu nehmen.

## **IV. Als Abgeltung für die besondere Erschwernisgebühren für Arbeitsleistungen in den Abend- und Nachtstunden folgende Zuschläge:**

**20 -22 Uhr € 3,45 pro Stunde**

**22 - 6 Uhr € 4,56 pro Stunde**

Diese Beträge erhöhen sich jeweils um denselben Prozentsatz wie das Mindestgehalt in der Beschäftigungsgruppe 2, 7. Berufsjahr, Gehaltstafel A, Gehaltsgebiet A des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge in Handelsbetrieben Österreichs.

## **V. Bestehende günstigere Vereinbarungen**

Bestehende Vereinbarungen, die für den Angestellten günstigere Ansprüche begründen, als sie sich aus diesem Kollektivvertrag ergeben, bleiben unberührt.

**BUNDESGREMIUM DES VERSAND-, INTERNET- UND ALLGEMEINEN HANDELS  
DER WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH**

Der Obmann:  
Mag. Martin Sonntag

Der Geschäftsführer:  
Mag. Richard Franta

**ÖSTERREICHISCHER GEWERKSCHAFTSBUND  
GEWERKSCHAFT der PRIVATANGESTELLTEN,  
DRUCK, JOURNALISMUS, PAPIER**

Der Vorsitzende:  
Wolfgang Katzian

Der Geschäftsbereichsleiter:  
Alois Bachmeier

**ÖSTERREICHISCHER GEWERKSCHAFTSBUND  
GEWERKSCHAFT der PRIVATANGESTELLTEN,  
DRUCK, JOURNALISMUS, PAPIER**

**Wirtschaftsbereich Handel**

Der Vorsitzende:  
Franz Georg Brantner

Die Wirtschaftsbereichssekretärin:  
Anita Palkovich