

KOMMENTAR

zum

KOLLEKTIVVERTRAG

für die

Angestellten in Reisebüros

In der Fassung vom

1. Jänner 2019

* * * * *

Impressum:

Fachverband der Reisebüros, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
Gewerkschaft der Privatangestellten Druck, Journalismus, Papier, Alfred-Dallinger-Platz 1, 1030
Wien

* * * * *

Inhalt

I. Geltungsbereich	3
II. Geltungsbeginn	3
III. Anstellung	3
IV. Arbeitszeit	4
V. Ruhetage	6
VI. Mehrarbeit	6
VII. Überstunden, Ruhe- u. Feiertagsarbeit	7
VIII. Urlaub	9
IX. Kündigung	9
X. Abfertigung	10
XI. Fortzahlung des Gehaltes bei Dienstverhinderung	11
XII. Dienstjubiläen	13
XIII. Sonderzahlungen	13
XIV. Reisekosten- und Reiseaufwands-Entscheidung, Schwundgeld	14
XV. Sonderbestimmungen für Lehrlinge	16
XVI. Sonderbestimmung für die Anrechnung des Elternkarenzurlaubes	16
XVII. Sonderbestimmungen zu Reisebetreuern, Call Center Mitarbeiter und mobile Reiseberater	17
XVIII. Gehaltsregelung	19
XIX. Verbesserungsvorschläge, Diensterrfindungen	23
XX. Schiedsgericht	23
XXI. Kündigung des Kollektivvertrages	25
XXII. Schlussbestimmungen	25

Abkürzungen Gesetze

<i>ArbVG</i>	<i>Arbeitsverfassungsgesetz</i>
<i>AZG</i>	<i>Arbeitszeitgesetz</i>
<i>ARG</i>	<i>Arbeitsruhegesetz</i>
<i>ARG-VO</i>	<i>Arbeitsruhegesetz Verordnung</i>
<i>AngG</i>	<i>Angestelltengesetz</i>
<i>BAG</i>	<i>Berufsausbildungsgesetz</i>
<i>KJBG</i>	<i>Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz</i>
<i>ABGB</i>	<i>Allgemein bürgerliches Gesetzbuch</i>
<i>AVRAG</i>	<i>Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz</i>

Sprachliche Gleichbehandlung

Soweit im Folgenden personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei der Anwendung auf bestimmte Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.

Vertragsschließende

Der Kollektivvertrag wird abgeschlossen zwischen dem Fachverband der Reisebüros in der Wirtschaftskammer Österreich, 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63, einerseits und dem Österreichischen Gewerkschaftsbund, Gewerkschaft der Privatangestellten - Druck, Papier, Journalismus, Wirtschaftsbereich Glücksspiel, Tourismus, Freizeit, 1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1, andererseits.

I. Geltungsbereich

1. Räumlich: Für das Bundesgebiet Österreich.
2. Fachlich: Für alle Betriebe, die dem Fachverband der Reisebüros in der Wirtschaftskammer Österreich, Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft, angehören.
3. Persönlich: Für alle Angestellten und Lehrlinge.
Angestellte im Sinne dieses Kollektivvertrages sind alle Dienstnehmer (auch Aushilfskräfte), auf die das Angestelltengesetz Anwendung findet.

Abweichend vom Kollektivvertrag gibt es Ausnahmeregelungen für leitende Angestellte im § 36 Abs 2 ArbVG, § 1 Abs 2 Z 8 AZG und § 1 Abs 2 Z 5 ARG.

II. Geltungsbeginn

Dieser Kollektivvertrag tritt mit 1. Jänner 2019 in Kraft.

III. Anstellung

1. Jede Neuaufnahme von Angestellten ist dem Betriebsrat - sofern ein solcher besteht - vor deren Einstellung in den Betrieb mitzuteilen.

Nach der tatsächlichen Einstellung sind dem Betriebsrat weitere Details gemäß § 99 Abs 4 ArbVG mitzuteilen.

2. Eine Anstellung auf Probe kann nur auf die Dauer eines Monats erfolgen. Wird das Dienstverhältnis innerhalb der Probezeit nicht gelöst, so gilt die Anstellung auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Für Angestellte, die für eine bestimmte Zeit aufgenommen werden, gilt diese Bestimmung nicht.

Eine Probezeit muss ausdrücklich vereinbart sein (§ 19 AngG). Während der Probezeit kann das Dienstverhältnis jederzeit - ohne Angabe von Gründen und ohne Einhaltung von Fristen - sowohl vom Arbeitgeber als auch vom Angestellten gelöst werden. Die Probezeit für Lehrlinge muss nicht vereinbart werden. Sie gilt kraft Gesetzes und beträgt 3 Monate (BAG).

Bei einem befristeten Dienstverhältnis kann ebenfalls ein Probemonat vereinbart werden, jedoch geht dieses Dienstverhältnis nicht in ein unbefristetes Dienstverhältnis über, sondern endet durch Zeitablauf.

IV. Arbeitszeit

1. Die wöchentliche Normalarbeitszeit beträgt ausschließlich der Ruhepausen 38,5 Stunden.
2. Die Verteilung der wöchentlichen Normalarbeitszeit (NAZ) auf die einzelnen Wochentage, der Beginn und das Ende der täglichen Arbeitszeit, sowie die Dauer und die Lage der Pausen sind unter Berücksichtigung der jeweiligen Betriebserfordernisse und unter Bedachtnahme auf die Interessen der Angestellten nach Maßgabe der gesetzlichen und kollektivvertraglichen Bestimmungen festzulegen. Am 24. und 31. Dezember endet die Arbeitszeit um 12 Uhr.

Beginn, Ende und Verteilung (bei Teilzeit auch Ausmaß) der Normalarbeitszeit auf die einzelnen Wochentage sind zwischen Arbeitgeber und Angestellten zu vereinbaren. Ein Anordnungsrecht des Arbeitgebers gibt es nur in besonderen Ausnahmefällen zur Verhinderung eines unverhältnismäßigen wirtschaftlichen Nachteils und wenn andere Maßnahmen nicht zumutbar sind. Eine Vereinbarung, die dem Arbeitgeber ermöglicht, das Ausmaß der Arbeitszeit zu variieren oder die Lage der Arbeitszeit nach Belieben einseitig festzusetzen, widerspricht daher dieser Bestimmung. Diese Grundsätze gelten auch für die Pausenregelung.

Arbeitszeit und Pausen können durch Betriebsvereinbarung geregelt werden (erzwingbare Betriebsvereinbarung gem. § 97 Abs 1 Z 2 ArbVG). Für Jugendliche gelten besondere Pausenregelungen siehe § 15 Abs 1 und 2 KJBG).

Die Berufsschulzeit ist in die Arbeitszeit einzurechnen.

3. Dem Angestellten ist eine ununterbrochene wöchentliche Ruhezeit von 36 Stunden, die den Sonntag einschließt, zu gewähren.

Die Wochenendruhe beginnt für alle Angestellten spätestens Samstag um 13 Uhr. Durch Betriebsvereinbarung kann der Beginn der Wochenendruhe bis Samstag 18 Uhr verschoben werden. In Betrieben, in denen kein Betriebsrat errichtet ist, kann dies auch durch schriftliche Einzelvereinbarung erfolgen.

Im Jahresdurchschnitt soll jeder dritte Samstag arbeitsfrei sein.

Ausgenommen von diesen Regelungen in Ziffer 3 sind Angestellte, die im INCOMING- oder Kongress-Bereich, Call Center oder als mobile Reiseberater tätig sind (siehe Abschnitt XVII).

Werden Messen oder messeähnliche Veranstaltungen durchgeführt, dürfen Arbeitnehmer auch während der Wochenend- und Feiertagsruhe mit Arbeiten beschäftigt werden (§ 17 ARG).

Für Kongresse, kongressähnliche Veranstaltungen, Konferenzen, Seminare und Tagungen gibt es in der ARG-VO eine Ausnahme. Erlaubt sind alle Tätigkeiten, die zur Vorbereitung und Durchführung dieser Veranstaltungen und zur Betreuung der Teilnehmer unbedingt erforderlich sind.

Der Arbeitnehmer, der während seiner wöchentlichen Ruhezeit beschäftigt wird, hat in der folgenden Arbeitswoche Anspruch auf Ersatzruhe, die auf seine Wochenarbeitszeit anzurechnen ist. Die Ersatzruhe ist im Ausmaß der während der wöchentlichen Ruhezeit geleisteten Arbeit zu gewähren, die innerhalb von 36 Stunden vor dem Arbeitsbeginn in der nächsten Arbeitswoche erbracht wurde (§ 6 ARG).

4. Es kann mit Betriebsvereinbarung ein Durchrechnungszeitraum von bis zu 52 Wochen vereinbart werden. In Betrieben, in denen kein Betriebsrat errichtet ist, kann dies auch durch schriftliche Einzelvereinbarung erfolgen. Beginn und Ende sind schriftlich festzulegen. Die wöchentliche Normalarbeitszeit kann in den einzelnen Wochen auf bis zu 44 Stunden verlängert werden, wenn innerhalb des festgelegten Durchrechnungszeitraumes die wöchentliche Normalarbeitszeit 38,5 Stunden nicht überschreitet. Im Durchrechnungszeitraum erfährt die monatliche Bezahlung der Normalarbeitszeit keine Veränderung. Nach Ende des Durchrechnungszeitraumes sind verbliebene Überstunden mit dem Überstundenzuschlag bis spätestens mit dem übernächsten Monatsgehalt auszubezahlen. Auf Wunsch des Arbeitnehmers können diese Überstunden mit dem Überstundenzuschlag als Zeitausgleich nach Ende des Durchrechnungszeitraumes abgegolten werden. Der Arbeitnehmer hat dies bis spätestens 14 Tagen vor Ende des Durchrechnungszeitraumes schriftlich bekanntzugeben.

Aus Gründen der Rechtssicherheit sollte die Arbeitszeiteinteilung immer schriftlich erfolgen (Betriebsvereinbarung, Dienstvertrag, Dienstzettel, Dienstplan usw).

Die tägliche Arbeitszeit der Jugendlichen darf 8 Stunden, ihre Wochenarbeitszeit 38,5 Stunden nicht überschreiten. Zur Erlangung einer längeren Wochenendfreizeit kann die tägliche Normalarbeitszeit auf 9 Stunden ausgedehnt werden. Eine Durchrechnung der Normalarbeitszeit im gleichen Ausmaß wie bei volljährigen Angestellten ist möglich (§ 11 Abs 2a KJBG). Dabei kann die Normalarbeitszeit bis zu 44 Stunden ausgedehnt werden, wenn sie im Durchschnitt 38,5 Stunden nicht übersteigt.

Bei Teilzeitbeschäftigten gilt diese Regelung mit der Maßgabe, dass als Mehrarbeitsstunden nur jene Arbeitsstunden zu bezahlen sind, die nach Ablauf der zuvor genannten Durchrechnungszeiträume über das vereinbarte Teilzeitausmaß hinausgehen.

5. Wird an einem Werktag weniger als 8 Stunden oder überhaupt nicht gearbeitet, kann die entfallende Arbeitszeit auf die anderen Tage in der Woche verteilt werden, doch darf die tägliche Normalarbeitszeit in diesem Fall 9 Stunden nicht überschreiten.

Ab der 10. Stunde täglich bzw. 45. Stunde wöchentlich fallen in der Regel Überstunden an. Dies gilt auch bei einem vereinbarten Durchrechnungszeitraum. Abweichende Regeln gelten gemäß § 4 Abs 8 bzw. § 4b Abs 4 AZG.

6. RUFBEREITSCHAFT kann mit dem Angestellten vereinbart werden. Sie liegt dann vor, wenn ein Angestellter außerhalb der normalen kollektivvertraglichen Arbeitszeit auf Anordnung des Arbeitgebers oder dessen Bevollmächtigten erreichbar sein muss. Beginn und Ende der Rufbereitschaft muss festgelegt werden. Die Rufbereitschaft ist mit mindestens 10 Prozent des auf die Zeit des Bereitschaftsdienstes entfallenden Stundengehaltes zu entlohnen. Die Bestimmungen des AZG betreffend Ruhezeit sind einzuhalten. Rufbereitschaft ist keine Arbeitszeit. Wird innerhalb der Rufbereitschaft Arbeitsleistung erbracht, ist die entsprechende Zeit als Überstunde zu entlohnen. Sollte die Anwesenheit im Betrieb erforderlich sein, so gilt die Wegzeit vom Wohnort als Arbeitszeit, sofern nicht unmittelbar nach der Arbeit im Rahmen der Rufbereitschaft reguläre Arbeitszeit im Betrieb anschließt.

Ein anfallender Arbeitseinsatz im Rahmen der Rufbereitschaft kann nach Möglichkeit auch von zu Hause erfolgen. Die Rufbereitschaft darf an max. 10 Tagen pro Monat (§ 20a AZG) und davon max. 2x während der wöchentlichen Ruhezeit (§ 6a ARG) vereinbart werden.

7. Während des Besuches der Berufsschule bleibt das Ausmaß der Verkürzung der wöchentlichen Normalarbeitszeit von 1,5 Stunden außer Betracht.

V. Ruhetage

Als Ruhetage gelten alle gesetzlichen Feiertage sowie alle Sonntage oder die hierfür bestimmten Ersatzruhetage.

Feiertage: siehe § 7 ARG.

Durch einen gesetzlichen Feiertag darf das Entgelt nicht geschmälert werden. Für die Berechnung des Entgelts sind auch regelmäßige Prämien, Provisionen und Überstunden heranzuziehen. Wird an einem Feiertag gearbeitet, so gebührt darüber hinaus ein Feiertagsarbeitsentgelt in Höhe von 1/167 pro Stunde des monatlichen Entgelts innerhalb der Normalarbeitszeit. Bei Überstunden siehe Abschnitt VII.

Der Verbrauch der Freizeit (Ersatzruhe) kann durch den Arbeitgeber nicht einseitig angeordnet werden. Diese hat unmittelbar vor dem Beginn der folgenden Wochen(end)ruhe zu liegen, soweit vorab nicht anders vereinbart.

VI. Mehrarbeit

1. Arbeitsleistung im Ausmaß der Verkürzung der wöchentlichen gesetzlichen Normalarbeitszeit von 40 Stunden auf die kollektivvertragliche wöchentliche Normalarbeitszeit von 38,5 Stunden ist Mehrarbeit. Diese Mehrarbeit von 1,5 Stunden pro Woche ist zuschlagsfrei zu behandeln und wird auf das erlaubte Überstundenausmaß nicht angerechnet. Dieser Grundsatz gilt auch bei anderer Verteilung der Normalarbeitszeit nach den Punkten des Abschnittes IV Ziffer 2. Hinsichtlich der Anordnung von Mehrarbeit gelten die Bestimmungen analog den Überstunden sinngemäß.

Beispiel 1 (Vollzeit) ohne Durchrechnungszeitraum:

Vereinbarte wöchentliche Arbeitszeit: 38,5 Stunden

tatsächlich gearbeitet: 42 Stunden;

zu verrechnen sind: 1,5 Mehrstunden + 2 Überstunden inkl. Zuschlag

Beispiel 2 (Teilzeit) ohne Durchrechnungszeitraum:

Vereinbarte wöchentliche Arbeitszeit: 25 Stunden

tatsächlich gearbeitet: 30 Stunden;

zu verrechnen sind: 1,5 Mehrstunden + 3,5 Überstunden inkl. Zuschlag

2. Arbeitszeiten, für die gemäß Abschnitt VII ein Zuschlag von mehr als 50 % gebührt, gelten nicht als Mehrarbeit im Sinne der Ziffer 1 sondern als Überstunden.
3. Zur Berechnung der Vergütung von Mehrarbeit ist das Bruttogehalt durch 167 zu teilen. Anstelle der Bezahlung von Mehrarbeit kann eine Abgeltung durch Zeitausgleich im Ausmaß 1:1 vereinbart werden.

VII. Überstunden, Ruhe- u. Feiertagsarbeit

1. Überstunden sind vom Arbeitgeber oder dessen Bevollmächtigten ausdrücklich angeordnete Arbeitsstunden, die über die tägliche oder wöchentliche Normalarbeitszeit hinausgehen.

Dringend notwendig gewordene Überschreitungen der Arbeitszeit, die vorher nicht angeordnet werden konnten, sind grundsätzlich zur nachträglichen Genehmigung am folgenden Arbeitstag dem Arbeitgeber oder dessen Bevollmächtigten vorzulegen.

2. Als Überstunden besonders zu entlohnen sind:
 - Überschreitungen der vereinbarten täglichen oder wöchentlichen Arbeitszeit,

Damit ist die Normalarbeitszeit gemäß IV gemeint.

Ab der 10. Stunde täglich bzw. 45. Stunde wöchentlich fallen in der Regel Überstunden an. Dies gilt auch bei einem vereinbarten Durchrechnungszeitraum. Abweichende Regeln gelten gemäß § 4 Abs 8 bzw. § 4b Abs 4 AZG.

- Arbeiten an Samstagen zwischen 13-18 Uhr, ausgenommen Angestellte, die wöchentlich für maximal 18 Stunden inkl. Samstag beschäftigt sind und Call Center Mitarbeiter (siehe Abschnitt XVII),
- Arbeiten an Sonntagen und
- an den zu gewährenden freien Samstagen gemäß Abschnitt IV Ziffer 3,
- ebenso Arbeiten an Feiertagen, soweit diese die für den betreffenden Wochentag festgesetzte Normalarbeitszeit überschreiten.

Der Feiertag fällt auf einen Werktag und es wird gearbeitet:

Beispiel 1:

Normalarbeitszeit am betreffenden Werktag: 8 Stunden

Gearbeitet wird: 7 Stunden

Der Angestellte erhält das Feiertagsentgelt für 8 Stunden in Höhe des regelmäßig bezahlten Entgelts und darüber hinaus das Feiertagsarbeitsentgelt für 7 Stunden.

Beispiel 2:

Normalarbeitszeit am betreffenden Werktag: 8 Stunden

Gearbeitet wird: 9 Stunden

Der Angestellte erhält das Feiertagsentgelt für 8 Stunden in Höhe des regelmäßig bezahlten Entgelts und darüber hinaus das Feiertagsarbeitsentgelt für 9 Stunden, das 1 Stunde Überstundenentgelt mit 100 % Zuschlag enthält.

Anstatt der Auszahlung kann Zeitausgleich vereinbart werden.

- Saldoüberstunden (siehe Abschnitt IV Ziffer 4),
 - Arbeitsleistung innerhalb der Rufbereitschaft.
3. Die tägliche Arbeitszeit (Normalarbeitszeit und Überstunden) soll nicht mehr als 10 Stunden betragen.
 4. Bei Anordnung von Überstunden sind die gesetzlichen Bestimmungen zu beachten.

Bei Vorliegen eines erhöhten Arbeitsbedarfes darf die durchschnittliche Wochenarbeitszeit innerhalb eines Durchrechnungszeitraumes von 17 Wochen 48 Stunden nicht überschreiten. Wöchentlich sind jedoch nicht mehr als 20 Überstunden zulässig (d.h. 60 Stunden/Woche). Die Tagesarbeitszeit darf 12 Stunden nicht überschreiten.

Es steht Angestellten frei, Überstunden ohne Angabe von Gründen abzulehnen, wenn durch diese Überstunden die Tagesarbeitszeit von zehn Stunden oder die Wochenarbeitszeit von 50 Stunden überschritten wird. Sie dürfen deswegen nicht benachteiligt werden, insbesondere nicht hinsichtlich des Entgelts, der Aufstiegsmöglichkeiten und der Versetzung.

5. lit a:

Die Überstundenentlohnung besteht aus dem Grundstundengehalt und einem Zuschlag. Das Grundstundengehalt für die Berechnung der Überstundenentlohnung beträgt 1/158 des Bruttomonatsgehaltes.

Der Grundstundenlohn errechnet sich aus dem Bruttomonatsgehalt. Das bedeutet, dass das regelmäßige Ist-Gehalt (inkl. z.B. fixe Überstundenpauschale, regelmäßige Zulagen, Reformbetrag,...) für die Berechnung zu berücksichtigen ist.

Variable Gehaltsbestandteile (z.B. unregelmäßige Prämien oder Provisionen, unregelmäßige Überstunden nach Anfall) sind nicht Teil des Bruttomonatsgehaltes.

Der Überstundenzuschlag beträgt 50 %,
zwischen 20.00 und 6.00 Uhr an Werktagen 100 %,
Samstag zwischen 13 und 18 Uhr (Call Center und Arbeitsleistung
im Rahmen der Rufbereitschaft zwischen 13 und 20 Uhr) 50 %,
oder an Ruhetagen gemäß ARG 100 %.

lit b:

Im Einvernehmen können Überstunden durch Freizeit abgegolten werden. Die Freizeitabgeltung für Überstunden mit 50 %-igen Zuschlag erfolgt im Verhältnis 1:1,5 bzw. für Überstunden mit 100 %-igen Zuschlag im Verhältnis 1:2. Eine Freizeitabgeltung im Verhältnis 1:1 ist möglich, jedoch bleibt der Überstundenzuschlag gewahrt und ist auszubezahlen.

Diese Regelung ist eine Klarstellung der geltenden Rechtslage. Eine Abgeltung von Überstunden 1:1 ist sittenwidrig und teilnichtig. Erfolgt eine Abgeltung 1:1 in Freizeit, ist der entsprechende Zuschlag zu bezahlen. Der Verbrauch der Freizeit kann durch den Arbeitgeber nicht angeordnet werden, sondern ist zwischen Arbeitgeber und Angestellten zu vereinbaren.

6. Außerhalb der Normalarbeitszeit geleistete Abfertigungsdienste sind grundsätzlich als Überstunden abzugelten, mindestens gebühren jedoch pro Stunde die im Anhang angeführten Sätze.

Für Hin- und Rückfahrten wird die Fahrzeit mit höchstens jedoch je einer Stunde vergütet.

Unter Abfertigungsdiensten versteht man Serviceleistungen im Rahmen der An- und Abreise der Kunden (Begrüßung, Verabschiedung, Information und Betreuung von Reisenden z.B. auf dem Flughafen, Bahnhof, Hotel).

7. Überstunden sind - soweit sie nicht in Freizeit abgegolten werden - am Ende der ihrer Arbeitsleistung folgenden Gehaltsperiode zu bezahlen. Nach Ende eines Durchrechnungszeitraumes gem. Abschnitt IV Ziffer 4 sind verbliebene Überstunden spätestens mit dem übernächsten Monatsgehalt auszubezahlen.

Durch Vereinbarung zwischen Arbeitgeber und Angestellten kann ein Überstundenpauschale festgesetzt werden, doch darf diese im Durchschnitt eines Kalenderjahres den Angestellten nicht ungünstiger stellen als die Überstundenentlohnung.

8. Geltendmachung von Überstunden:

Überstundenansprüche verfallen 3 Monate nach Ende des Monats, in dem die Überstunden geleistet wurden, sofern sie nicht innerhalb dieser Frist schriftlich geltend gemacht wurden.

Verfall des Anspruches: Nach Ablauf der Frist von 3 Monaten geht nicht bloß das Klagsrecht, sondern auch der Anspruch selbst verloren.

Verjährung des Anspruches: Bei rechtzeitiger Geltendmachung der Überstunden gilt die gesetzliche Verjährungsfrist von 3 Jahren (§ 1486 ABGB).

VIII. Urlaub

Grundsätzlich gelten die Bestimmungen des Urlaubsgesetzes. Begünstigte Behinderte im Sinne des Behinderteneinstellungsgesetzes erhalten einen Zusatzurlaub von mindestens 3 Tagen pro Urlaubsjahr.

Erkrankt ein Arbeitnehmer während seines Urlaubs und dauert der Krankenstand länger als drei Tage, so zählen die Tage des Krankenstandes nicht als Urlaub. Dies gilt aber nur dann, wenn der Arbeitnehmer dem Arbeitgeber den Krankenstand nach dreitägiger Krankheitsdauer unverzüglich gemeldet hat und ihm nach dem Urlaub unaufgefordert eine ärztliche Krankenstandsbestätigung über die gesamte Dauer der Erkrankung vorlegt (§ 5 UrlG).

IX. Kündigung

Die Lösung eines Dienstverhältnisses durch den Dienstgeber kann nur nach den Bestimmungen des § 20 Abs. 2 und 3 des Angestelltengesetzes erfolgen. Nach 4-jähriger Dauer des Dienstverhältnisses ist eine Kündigung durch den Dienstgeber nur nach den Bestimmungen des § 20 Abs. 2 Angestelltengesetz möglich.

Die Kündigungsfristen für den Arbeitgeber betragen:

*Bei einem Dienstverhältnis von Kündigungsfrist
weniger als zwei Jahren 6 Wochen
ab vollendetem 2. Dienstjahr 2 Monate
ab vollendetem 5. Dienstjahr 3 Monate
ab vollendetem 15. Dienstjahr 4 Monate
ab vollendetem 25. Dienstjahr 5 Monate*

Gesetzlich - ohne abweichende Vereinbarung - gilt:

Eine Arbeitgeberkündigung ist gemäß § 20 Abs 2 AngG grundsätzlich nur unter vorheriger Einhaltung der jeweiligen Kündigungsfrist zu einem Quartalsende (letzter Arbeitstag = 31.3., 30.6., 30.9., 31.12.) möglich.

Der Angestellte kann sein Dienstverhältnis unter vorheriger Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zu jedem Monatsletzten kündigen (z.B. Zugang der Kündigungserklärung spätestens am 30.4. - Ende des Dienstverhältnisses am 31.5.).

Mögliche Vereinbarungen im Dienstvertrag:

Die Kündigung des Dienstverhältnisses durch Arbeitgeber oder Arbeitnehmer zum 15. oder Letzten eines jeden Monats kann vereinbart werden. Eine derartige Vereinbarung ist für den Arbeitgeber nur für die ersten 4 Jahre möglich.

Im Dienstvertrag können gleich lange Kündigungsfristen für Arbeitgeber und Arbeitnehmer vereinbart werden.

Es wird empfohlen, die Kündigung schriftlich durchzuführen.

X. Abfertigung

Die nachfolgende Regelung des Abschnitt X Ziff.1-4 ist auf Arbeitsverhältnisse, die nach dem 31.12.2002 begonnen haben, nicht anzuwenden. Dies gilt auch für Arbeitsverhältnisse, die vor dem 01.01.2003 bestanden haben und für die ein Teil- oder Vollübertritt vereinbart wurde, sofern in der Übertrittsvereinbarung nichts Anderes festgelegt ist.

Die Übertrittsvereinbarung nach § 47 BMSVG kann vom Mitarbeiter binnen 3 Wochen ab Unterfertigung schriftlich widerrufen werden.

1. Hinsichtlich der Abfertigung gelten, soweit in diesem Vertrag nicht günstigere Regelungen getroffen werden, die Bestimmungen des Angestelltengesetzes.
2.
 - lit a:
Im Fall des Todes eines Angestellten, der länger als 1 Jahr im Betrieb tätig war, ist das Gehalt für den Sterbemonat und den folgenden Monat weiterzuzahlen. Nach 5-jähriger Betriebszugehörigkeit des Angestellten ist das Gehalt für den Sterbemonat und die beiden folgenden Monate weiterzuzahlen.
 - lit b:
Anspruchsberechtigt sind der hinterbliebene Ehegatte (Lebensgefährte), sofern bei Tod gemeinsamer Haushalt bestand, ansonsten Kinder oder sonstige Unterhaltsberechtigten des Verstorbenen. Sind solche Personen nicht vorhanden, dann die physischen Personen, welche die Begräbniskosten bezahlt haben, bis zur tatsächlichen Höhe derselben.
 - lit c:
Besteht neben dem Anspruch auf Weiterzahlung des Gehaltes nach Abs. a und b ein gesetzlicher Abfertigungsanspruch nach dem Angestelltengesetz, so gilt nur der günstigere Anspruch. Entsteht ein gesetzlicher Abfertigungsanspruch und ist der Ehegatte (Lebensgefährte) anspruchsberechtigt, erhält er um 20 % mehr als den ihm gesetzlich zustehenden Anteil.
3. Weiblichen Angestellten, die nach der Geburt eines lebenden Kindes innerhalb der Schutzfrist gemäß Mutterschutzgesetz austreten, gebührt die Hälfte der gesetzlich zustehenden Abfertigung, höchstens jedoch das Dreifache des monatlichen Entgeltes sofern das Dienstverhältnis mindestens 5 Jahre ununterbrochen gedauert hat.

Bei Inanspruchnahme eines Karenzurlaubes gemäß Mutterschutzgesetz in der ist der Austritt spätestens 3 Monate vor Ende des Karenzurlaubes zu erklären.

4. Anspruch auf Abfertigung besteht auch dann, wenn der Angestellte wegen Inanspruchnahme der Pension selbst kündigt. Im Übrigen gelten die Bestimmungen der §§ 23ff Angestelltengesetz.

Für Dienstverhältnisse, die bis 31.12.2002 abgeschlossen wurden und kein Übertritt in „Abfertigung neu“ erfolgt ist gelten folgende Abfertigungssätze:

*ab vollendetem 15. Dienstjahr ... 6 Monatsentgelte
ab vollendetem 20. Dienstjahr ... 9 Monatsentgelte
ab vollendetem 25. Dienstjahr ... 12 Monatsentgelte*

Für Dienstverhältnisse, die ab 1.1.2003 abgeschlossen wurden, gilt das Mitarbeiter- und Selbständigenvorsorgegesetz.

XI. Fortzahlung des Gehaltes bei Dienstverhinderung

Für die Fortzahlung des Gehaltes bei Dienstverhinderung gelten die Bestimmungen des Angestelltengesetzes. Gemäß § 8 Abs. 3 des Angestelltengesetzes besteht der Anspruch auf Freizeit bei Fortzahlung des Gehaltes unter anderem in folgenden Fällen:

- a) bei eigener Eheschließung
und Verpartnerung (nach dem EPG) 3 Arbeitstage
- b) bei Tod des Ehegatten bzw. des (der) im gemeinsamen
Haushalt lebenden Lebensgefährten (Lebensgefährtin) 2 Arbeitstage
- c) bei Teilnahme an der Eheschließung der Kinder
und Geschwister 1 Arbeitstag
- d) bei Niederkunft der Frau bzw. der im gemeinsamen
Haushalt lebenden Lebensgefährtin 1 Arbeitstag
- e) bei Tod der Eltern, Schwiegereltern oder Kinder 1 Arbeitstag
- f) bei Teilnahme an der Beerdigung der unter b und e
genannten Angehörigen sowie der Geschwister,
Enkelkinder, Großeltern und Urgroßeltern 1 Arbeitstag
- g) bei Wechsel des Hauptwohnsitzes die notwendige Zeit,
jedoch höchstens 2 Arbeitstage
innerhalb eines Beschäftigungsjahres.
Der Wohnungswechsel ist durch Vorlage eines Meldezettels nachzuweisen.
- h) für die notwendige ärztliche oder zahnärztliche Behandlung innerhalb der Arbeitszeit. Auf
Verlangen des Arbeitgebers ist eine ärztliche Bescheinigung vorzulegen.

Die angeführten Beispiele in a)-h) sind demonstrativ und Mindestansprüche. Allfällige darüberhinausgehende Dienstfreistellungen sind im Einzelfall zu prüfen.

Fortzahlung des Entgelts bei Krankheit (§ 8 AngG), gültig ab 1.7.2018:

	Volles Entgelt	Halbes Entgelt
Im 1. Dienstjahr	6 Wochen	4 Wochen
Ab dem 2. Dienstjahr	8 Wochen	4 Wochen
Ab dem 16. Dienstjahr	10 Wochen	4 Wochen
Ab dem 26. Dienstjahr	12 Wochen	4 Wochen

Beruhet die Dienstverhinderung auf Arbeitsunfall oder Berufskrankheit, behält der Angestellte seinen Anspruch auf das Entgelt ohne Rücksicht auf andere Zeiten einer Dienstverhinderung bis zur Dauer von 8 Wochen. Der Anspruch erhöht sich auf 10 Wochen, wenn das Dienstverhältnis 15 Jahre ununterbrochen gedauert hat.

Der Angestellte hat bei neuerlicher Krankheit innerhalb eines Arbeitsjahres Anspruch auf Entgeltfortzahlung nur insoweit, als dieser noch nicht durch die bisherigen Krankenstände ausgeschöpft ist. Durch Krankheit (Unglücksfall) hat der Lehrling Anspruch auf Fortzahlung der vollen Lehrlingsentschädigung für die Dauer von 4 Wochen, für weitere 2 Wochen erhält er die Differenz zwischen Lehrlingsentschädigung und Krankengeld.

Für Lehrlinge gelten für die Fortzahlung der Lehrlingsentschädigung die Bestimmungen der §§ 17 und 17a BAG mit der Maßgabe, dass diese für den Tag der Ablegung der Lehrabschlussprüfung gebührt. Diese Bestimmung bedeutet, dass der Lehrling sowohl für die schriftliche als auch für die mündliche Prüfung den ganzen Tag von der Dienstleistung befreit ist. Die beispielsweise Aufzählung unter a)-h) gilt auch für Lehrlinge.

Der Angestellte behält ferner den Anspruch auf das Entgelt, wenn er durch andere wichtige, seine Person betreffende Gründe ohne sein Verschulden während einer verhältnismäßig kurzen Zeit (bis zu einer Woche) an der Leistung seiner Dienste verhindert wird. Unter diese Verhinderungsgründe fallen unter anderem:

- Pflege nahestehender Angehöriger (müssen nicht im gleichen Haushalt wohnen).
WICHTIG: Günstigere Bestimmungen des AngG beachten.
- Verhinderung durch wichtige Gründe (z.B. "Elternsprechtag", Beistandspflicht gegenüber Eltern, Kindern, Eheschließung eines Elternteiles, Beerdigung von nahestehenden Verwandten).
- Verhinderung durch öffentliche Pflichten zB Vorladungen oder Vorsprachen bei Behörden und Ämtern.

XII. Dienstjubiläen

Für langjährige ununterbrochene Dienste im selben Unternehmen werden dem Angestellten nach

20 Jahren mindestens.....	1 Monatsgehalt
25 Jahren mindestens.....	2 Monatsgehälter
30 Jahren mindestens	3 Monatsgehälter
35 Jahren mindestens.....	4 Monatsgehälter

als einmalige Anerkennungszahlung gewährt. Hierbei werden Dienstzeiten im selben Unternehmen angerechnet. Der Angestellte wird an seinem Ehrentag ohne Schmälerung seines Entgeltes vom Dienst befreit.

Diese Bestimmung gilt für jene Dienstverhältnisse, die ab 01.01.1989 vereinbart werden.

Für Dienstverhältnisse, die bereits vor 01.01.1989 bestanden haben, muss die Dienstzeit zur Erlangung des Anspruches nicht ununterbrochen sein. Diesbezüglich gilt die Regelung des damaligen Kollektivvertrages „Für langjährige Dienste im gleichen Betrieb...“.

Für Dienstverhältnisse ab 1.1.2011 gilt folgende Regelung (anstelle der oben genannten Regelung):

Für langjährige ununterbrochene Dienste im selben Unternehmen werden dem Angestellten nach

15 Jahren mindestens.....	1 Monatsgehalt
20 Jahren mindestens.....	2 Monatsgehälter
25 Jahren mindestens.....	3 Monatsgehälter
30 Jahren mindestens.....	3 Monatsgehälter

als einmalige Anerkennungszahlung gewährt.

Hierbei werden Dienstzeiten im selben Unternehmen angerechnet. Der Angestellte wird an seinem Ehrentag ohne Schmälerung seines Entgeltes vom Dienst befreit.

Es gelten auch Zeiten von Lehrverhältnissen oder Dienstverhältnissen als Arbeiter als Dienste im selben Unternehmen - vorausgesetzt, sie sind ohne Unterbrechung aufeinander gefolgt. Die Berechnungsbasis ist das Bruttomonatsgehalt. Das bedeutet, dass das regelmäßige Ist-Gehalt (inkl. z.B. fixe Überstundenpauschale, regelmäßige Zulagen, Reformbetrag,...) für die Berechnung zu berücksichtigen ist. Variable Gehaltsbestandteile (z.B. unregelmäßige Prämien oder Provisionen, unregelmäßige Überstunden nach Anfall) sind nicht Teil des Bruttomonatsgehaltes.

XIII. Sonderzahlungen

1. Alle Angestellten erhalten am 1. Juni und 1. Dezember jeden Jahres je eine Sonderzahlung (Urlaubszuschuss bzw. Weihnachtsgeld) in der Höhe eines Bruttomonatsgehaltes auf Grundlage des dem Auszahlungstermin vorangehenden Monatsgehaltes.
2. Den während des Jahres ein- und austretenden Angestellten gebührt der aliquote Teil der Sonderzahlung, berechnet unter Zugrundelegung des letzten Monatsgehaltes.

3. Wenn ein Angestellter oder Lehrling nach Erhalt des für das laufende Kalenderjahr gebührenden Urlaubszuschusses sein Dienstverhältnis selbst aufkündigt, aus seinem Dienstverhältnis ohne wichtigen Grund vorzeitig austritt oder infolge Vorliegens eines wichtigen Grundes vorzeitig entlassen wird, muss er sich den im laufenden Kalenderjahr anteilmäßig zu viel bezogenen Urlaubszuschuss auf seine ihm aus dem Dienstverhältnis zustehenden Ansprüche (insbesondere Restgehalt und Weihnachtsgeld) in Anrechnung bringen lassen. Dies gilt nicht, wenn die Entlassung infolge Überschreitung der Fristen bei Krankheit oder Unglücksfall gemäß § 15 Z.3 lit.f Berufsausbildungsgesetz erfolgt.
4. Für die Berechnung des Urlaubszuschusses und des Weihnachtsgeldes bei Teilzeitbeschäftigten ist der Durchschnitt der geleisteten Arbeitsstunden innerhalb der letzten 12 Monate als Berechnungsgrundlage heranzuziehen.

XIV. Reisekosten- und Reiseaufwands-Entschädigung, Schwundgeld

1. Die Bestimmungen dieses Abschnittes finden keine Anwendung, wenn durch Betriebsvereinbarung oder einzelvertragliche Regelung Reisekosten- und/oder Reiseaufwands-Entschädigung geregelt oder mit einem vereinbarten Pauschalsatz oder Entgelt Reisekosten und/oder Reiseaufwand abgegolten werden.

Für den Angestellten darf dadurch im Jahresdurchschnitt keine Schlechterstellung entstehen.

2. Dienstreise:

lit. a

Eine Dienstreise liegt dann vor, wenn der Angestellte über Auftrag des Arbeitgebers seinen Dienstort zur Durchführung von Dienstverrichtungen außerhalb des Dienstortes verlässt.

lit. b

Für Zeiten, für die eine Reiseaufwandsentschädigung gezahlt wird, erfolgt in der Regel keine besondere Vergütung von Überstunden. Reisezeiten außerhalb der Normalarbeitszeit werden nicht gesondert abgegolten, ausgenommen am ersten oder letzten Arbeitstag, falls nach/vor der Dienstreise Arbeit verrichtet wird.

In diesem Fall wird die Arbeitszeit am Standort zuzüglich der Reisezeit in Form von Normalstunden verrechnet. Die bezahlte Reisezeit ist jedoch nach oben mit der Höhe der täglichen Normalarbeitszeit begrenzt.

lit. c

Werden vom Arbeitgeber effektive Dienstleistungen am Zielort der Dienstreise über die tägliche Normalarbeitszeit hinaus angeordnet, so werden neben der gebührenden Reiseaufwandsentschädigung die tatsächlich geleisteten Überstunden vergütet.

3.

- a) Das **T a g g e l d** dient zur Deckung der Mehrausgaben für Verpflegung sowie aller mit der Reise verbundenen persönlichen Aufwendungen (ausschließlich der Fahrtkosten). Besondere zusätzliche Dienstauslagen sind gesondert zu vergüten. Trinkgelder für persönliche Bedienung sind im Taggeld enthalten.

Das **N a c h t g e l d** dient zur Deckung der Unterkunftskosten und des Frühstücks bei

Fahrten während der Nacht für den anfallenden Mehraufwand. Höhere Unterkunftskosten werden nur dann vergütet, wenn sie notwendig sind und durch Belege nachgewiesen werden. Im Falle, dass die Unterkunftskosten nicht durch Beleg nachgewiesen werden können, steht ein Pauschalsatz entsprechend EStG zu.

b) Fahrtkostenvergütung :

Es werden die tatsächlich entstandenen Fahrtkosten vergütet. Bei Möglichkeit der Benützung verschiedener Verkehrsmittel ist unter Ausnutzung der möglichen tarifarischen Ermäßigungen jeweils das Billigste zu wählen.

Für die Verwendung des Privat-PKW des Angestellten bei einer Dienstreise ist eine ausdrückliche Bewilligung des Arbeitgebers erforderlich. Bei Vorliegen einer derartigen Bewilligung wird zur Abdeckung des durch die Haltung und Benützung des PKW entstehenden Aufwandes ein Kilometergeld gewährt. Über das Kilometergeld hinaus bestehen keine weiteren Ansprüche auf Fahrtkostenvergütung.

Als Kilometergeld werden höchstens die den Bundesbediensteten zustehenden Sätze gewährt. Erfolgt die Fahrt mit dem PKW über eigenen Wunsch des Angestellten, dann richtet sich der Fahrtkostenvergütung nach der individuell getroffenen Vereinbarung.

c) Benützung des eigenen PKW's durch den Angestellten - Haftung bei ausdrücklicher Anordnung durch den Arbeitgeber:

Bei ausdrücklicher Anordnung im Rahmen einer Dienstreise, den eigenen PKW zu benützen, besteht seitens des Arbeitgebers eine Haftung für Sachschäden, die der Angestellte aus einem Unfall erlitten hat.

Zum Umfang des Schadenersatzes bei Verschulden des Angestellten sind die Grundsätze des Dienstnehmer-Haftpflichtgesetzes in der Fassung des BGBl. Nr. 169/1983 sinngemäß heranzuziehen.

4. Bei Dienstreisen im Sinne der Ziff.2 sind dem Angestellten eine Fahrtvergütung bzw. Reisekosten- und Aufwandsentschädigung zu gewähren.

a) Inlandsreisen

Die Aufwandsentschädigung für Inlandsreisen richtet sich nach dem § 26 Ziff. 4 EStG.

a1) Wird der Aufwand für Verpflegung von dem Arbeitgeber, der die Reisekosten bestreitet, getragen, so ist dies auf den Tagesgebührensatz mit 15 % für das Frühstück, mit 35 % auf das Mittag- bzw. 35 % auf das Abendessen anzurechnen.

a2) Eine Reisekosten- und Reiseaufwandsentschädigung entfällt bei Entsendung des Angestellten zu Veranstaltungen (z.B. Seminaren, Kursen, Informationsveranstaltungen) sofern die Reise und Aufenthaltskosten im Zusammenhang mit der Teilnahme an diesen Veranstaltungen vom Arbeitgeber selbst oder dem Einladenden getragen werden.

b) Auslandsreisen

Gemäß § 26 Einkommensteuergesetz sind bei Auslandsreisen an Tages- und Nächtigungsgeldern jene Sätze zu gewähren, die in der Verordnung der Bundesregierung über die Festsetzung der Reisezulagen für Dienstverrichtungen im Ausland festgelegt sind.

Stattdessen kann auch zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer vereinbart werden, dass nur die tatsächlichen Kosten verrechnet werden.

Im Übrigen gelten auch hier die bereits bei den Inlandsreisen angeführten Grundsätze der lit. a1) und a2) mit folgenden Abweichungen:

b1) Die volle Tagesgebühr steht zu, wenn der ununterbrochene Aufenthalt außerhalb der Dienststelle die Dauer von 12 Stunden übersteigt; übersteigt die Dauer des ununterbrochenen Aufenthaltes 8 Stunden, so gebühren zwei Drittel dieser Tagesgebühr; übersteigt die Dauer des ununterbrochenen Aufenthaltes 5 Stunden, so gebührt ein Drittel dieser Tagesgebühr.

b2) Die festgesetzte Reisezulage gebührt für die Dauer des Aufenthaltes im Ausland, der bei Dienstreisen vom Inland in das Ausland oder vom Ausland in das Inland jeweils mit dem Grenzübertritt beginnt oder endet. Wird bei solchen Dienstreisen ein Flugzeug benützt, so gilt als Grenzübertritt der Abflug bzw. die Ankunft im inländischen Flughafen. Bei Flugreisen richtet sich die Tagesgebühr nach dem Ansatz für das Land, in das die Reise führt.

5. Ein Schwundgeld soll mindestens in der Höhe von 0,1 Promille des Kassenumsatzes ausbezahlt werden.

6. Angestellten, die auf Messen am Dienort tatsächliche Arbeit am Messestand verrichten, stehen pro Tag 50 % der Diäten zu, die anteilmäßige Bezahlung richtet sich nach der Bestimmung der Zif. 4 lit.a dieses Abschnittes.

Dieser Abschnitt wird bis Ende 2020 überarbeitet.

XV. Sonderbestimmungen für Lehrlinge

Für die Weiterverwendung von Lehrlingen nach Ende der Lehrzeit gelten die gesetzlichen Bestimmungen mit folgender Ergänzung: Wenn die Weiterverwendungszeit nicht mit dem Letzten des Kalendermonats endet, ist sie auf diesen zu erstrecken.

Die Fahrtkosten für das kostengünstigste öffentliche Verkehrsmittel vom im Inland gelegenen Wohn- oder Dienort zur Berufsschule und zurück werden dreimal pro Lehrgang ersetzt. Wenn sich der Wohnort des Lehrlings im Ausland befindet, wird der Fahrtkostenersatz ab/bis Staatsgrenze gewährt.

XVI. Sonderbestimmung für die Anrechnung des Elternkarenzurlaubes

Für Karenzantritte bis zum 31.12.2018 gilt folgende Regelung:

Die erste Karenz im Dienstverhältnis wird für die Bemessung der Kündigungsfrist, die Dauer der Entgeltsfortzahlung im Krankheitsfall (Unglücksfall), das Urlaubsausmaß, sowie das Jubiläumsgeld und Vorrückungen in der Gehaltstabelle bis zum Höchstausmaß von insgesamt 12 Monaten angerechnet.

Für Karenzantritte ab dem 1.1.2019 gilt folgende Regelung:

Karenzzeiten nach dem MSchG sowie dem VKG werden im Ausmaß von insgesamt höchstens 22 Monaten auf Gehaltsvorrückungen, Urlaubsausmaß, Bemessung der Kündigungsfristen sowie die Dauer der Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall (Unglücksfall) angerechnet. Karenzzeiten, die bereits vor dem 1.1.2019 im laufenden Dienstverhältnis angerechnet wurden, sind bei der Berechnung des Höchstausmaßes von 22 Monaten zu berücksichtigen und stehen daher nicht zusätzlich zu.

Die anzurechnenden 22 Monate an Karenzzeiten können sich auch aus mehreren kürzeren Karenzen zusammensetzen.

Beispiel bei bereits früher angerechneten Karenzzeiten:

Antritt der ersten Karenz im März 2017 - Anrechnung von 12 Monaten Karenzzeit.

Antritt der zweiten Karenz im März 2019 - Anrechnung der restlichen 10 Monate Karenzzeit.

XVII. Sonderbestimmungen zu Reisebetreuern, Call Center Mitarbeiter und mobile Reiseberater

A) Reisebetreuer (Reiseleiter)

1. Die Entlohnung von Reisebetreuern, die nur für einzelne Reisen eingesetzt werden unterliegt der freien Vereinbarung nach Tagessätzen, wobei diese bereits unter Berücksichtigung der besonderen Verhältnisse dieses Berufes, unter Einbeziehung von Beträgen zur Abgeltung der anteiligen Sonderzahlung, von Überstunden, Urlaubsabgeltung und des Ersatzes für persönliche Ausgaben, errechnet werden. Neben den Geldleistungen erhalten die Reisebetreuer noch die gesamte Verpflegung und die Unterkunft. Wird keine Verpflegung zur Verfügung gestellt, erhalten sie als Taggeld täglich weitere € 26,40.
2. Alle übrigen Reisebetreuer (z.B. durchgehend beschäftigte Reisebetreuer, Hotelgästepetreuer) sind in die ihrer Tätigkeit entsprechende Verwendungsgruppe einzustufen.
3. Unter einem Reisebetreuer ist jene Person zu verstehen, die Reisende betreut und insbesondere für deren Verpflegung sowie für eine entsprechende Unterbringung der Reisenden in den Quartieren Sorge zu tragen hat.

Der Abschnitt XIV "Reisekosten, etc." findet keine Anwendung.

4. Für Angestellte des Betriebes, die hauptsächlich für eine andere Tätigkeit Verwendung finden, gelten bei fallweisem Einsatz als Reisebetreuer diese Bestimmungen sinngemäß.

B) Call Center Mitarbeiter

Ein Call Center ist eine Organisationseinheit innerhalb des Reisebüro-Unternehmens. Es findet kein persönlicher Kundenkontakt statt. Die Mitarbeit im Call Center bedarf einer schriftlichen Vereinbarung.

Die Beschäftigung im Call Center kann durch den Arbeitgeber nicht einseitig angeordnet werden.

Der Call Center Reiseberater

- kommuniziert mit den Kunden bzw. Interessenten per Telefon, Chat, Videochat oder anderen elektronische Medien,
- bietet Hilfestellung bei Problemen während der Reise,
- gibt Support bei technischen oder fachlichen Problemen im Rahmen des Online-Buchungsprozesses
- führt Änderungen zu bestehenden Buchungen durch bzw. nimmt auf Wunsch des Kunden neue Buchungen vor
- berät den Kunden über Angebote des Reisebüros/Reiseveranstalter bzw. beantwortet generelle Fragen des Kunden

1. Der Call Center Mitarbeiter ist aufgrund seiner Tätigkeit als Reiseberater und einer allfälligen Leitungsfunktion in die entsprechende Verwendungsgruppe einzustufen.
2. Der Punkt IV Arbeitszeit des Kollektivvertrages gilt mit Ausnahme von Z 3. Die Beschäftigung von Call Center Mitarbeitern ist von Montag bis Sonntag zulässig. Zur Verhinderung eines wirtschaftlichen Nachteils sowie zur Sicherung der Beschäftigung dürfen diese oben angeführten Tätigkeiten auch am Wochenende erbracht werden (§ 12a Abs 1 ARG). Der Arbeitnehmer, der nach der für ihn geltenden Arbeitszeiteinteilung während der Zeit der Wochenendruhe beschäftigt wird, hat in jeder Kalenderwoche anstelle der Wochenendruhe Anspruch auf eine ununterbrochene Ruhezeit von 36 Stunden (Wochenruhe). Die Wochenruhe hat einen ganzen Wochentag einzuschließen.
3. Arbeitszeiten an Werktagen von 20:00 bis 6:00 Uhr und an Sonn- und Feiertagen werden mit einem Zuschlag von 100 % abgegolten. Die Abgeltung des Zuschlags kann entweder in Geld oder durch Zeitausgleich erfolgen.
4. Call Center Mitarbeiter, die im Ausmaß von maximal 18 Stunden pro Woche nur Samstag und/oder Sonntag arbeiten, erhalten keine Zuschläge nach Z 3.
5. Es sind maximal 35 Wochenenddienste pro Kalenderjahr zulässig und frei einteilbar. Ausgenommen sind Mitarbeiter gemäß Z 4.
6. Call Center Tätigkeiten auf Basis von Telearbeit (Home Office) bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung zwischen dem Arbeitgeber und dem Angestellten sowie gegebenenfalls einer Betriebsvereinbarung.

C) Mobiler Reiseberater:

Ein mobiler Reiseberater ist ein Angestellter im Sinne des Angestelltengesetzes und erbringt alle Dienstleistungen, die ein Reiseberater in der Reisebürofiliale erbringt, außerhalb einer Reisebürofiliale, zumeist am Wohnort des Kunden. Er muss einer Arbeitsstätte eindeutig zugeordnet sein. Über die Tätigkeit als Mobiler Reiseberater ist eine schriftliche Vereinbarung zu treffen.

Die Beschäftigung als mobiler Reiseberater kann durch den Arbeitgeber nicht einseitig angeordnet werden.

1. Die Verteilung der Arbeitszeit auf die einzelnen Wochentage (Montag - Samstag) im zeitlichen Rahmen von 06:00 bis 22:00 obliegt dem Arbeitnehmer in Abstimmung mit dem Arbeitgeber.

Die Lage der Arbeitszeit und des Arbeitsorts legt der mobile Reiseberater selber fest. Zur Verhinderung eines wirtschaftlichen Nachteils sowie zur Sicherung der Beschäftigung dürfen diese Tätigkeiten auch am Samstag bis 22 Uhr erbracht werden (§ 12a Abs 1 ARG). Die Bestimmungen hinsichtlich notwendiger Pausen, maximaler wöchentlicher Arbeitszeit sowie Wochenendruhe bzw. Wochenruhe sind einzuhalten.

Die Führung schriftlicher Arbeitszeitaufzeichnungen bzw. eines Fahrtenbuches werden dem mobilen Reiseberater empfohlen.

2. Für Arbeiten am Samstagnachmittag fallen keine Zuschläge an, außer es handelt sich um Überstunden.

3. Allfällige Provisions- und Prämienvereinbarungen sind schriftlich zu vereinbaren.

D) Incoming- und Kongressbereich

Es gelten die Bestimmung der Arbeitsruhegesetz-Verordnung Abschnitt XIII Ziffer 2, 3 und 12.

XVIII. Gehaltsregelung

A) Allgemeine Bestimmungen

1. Die Angestellten werden nach ihrer Tätigkeit in Verwendungsgruppen eingereiht. Für die Einreihung in eine Verwendungsgruppe ist nicht die Berufsbezeichnung, sondern die Art der Tätigkeit und die geforderte Berufsausbildung maßgebend. Angestellte mit Tätigkeiten, die nicht in den Verwendungsgruppen erwähnt sind, werden in diejenige Gruppe eingereiht, die ihrem Aufgabenbereich am nächsten kommt. Die Einreihung erfolgt nach Anhörung des Betriebsrates.

2. Übt ein Angestellter mehrere Tätigkeiten gleichzeitig aus, die in verschiedenen Verwendungsgruppen erwähnt sind, so erfolgt die Einreihung in diejenige Gruppe, die seiner überwiegenden Tätigkeit entspricht.

Eine überwiegende Tätigkeit liegt dann vor, wenn diese in mehr als der Hälfte der Arbeitszeit verrichtet wird.

3. Aushilfsweise Tätigkeit in einer höheren Verwendungsgruppe oder vorübergehende Stellvertretung eines Angestellten einer höheren Verwendungsgruppe begründet keinen Anspruch auf ein höheres Gehalt, es sei denn, dass die aushilfsweise Tätigkeit oder Vertretung länger als 5 Wochen dauert. In diesem Fall ist für die aushilfsweise Tätigkeit oder Vertretung eine Zulage zu zahlen, mindestens in der Höhe des Unterschiedes zwischen den Anfangsgehältern der betreffenden Verwendungsgruppen.

4. Für Angestellte erfolgt die Einstufung und das Aufrücken innerhalb der Verwendungsgruppe nach dem Gruppendienstalder. Das Gruppendienstalder des Angestellten ist nach der Zahl der Dienstjahre zu errechnen, die der Angestellte innerhalb der Gruppe erreicht hat. Dabei ist es gleichgültig, ob das Gruppendienstalder im gleichen oder einem anderen Unternehmen erworben wurde.

- a) Angestellten, die für ihre vorgesehene Verwendung eine einschlägig fachliche Tätigkeit nachweisen können, muss die Zeit dieser Tätigkeit, höchstens bis zu 7 Jahren, auf die Gruppendienstjahre angerechnet werden.
 - b) Angestellten, die für ihre vorgesehene Verwendung keine einschlägig fachliche Tätigkeit nachweisen können aber über eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung verfügen und in einem kaufmännischen Beruf oder Gewerbe tätig waren, muss die Zeit dieser Tätigkeit, höchstens jedoch bis zu 5 Jahren, auf die Gruppendienstjahre angerechnet werden.
5. Die Zeiten der Wehrdienstleistung und der Zivildienstleistung werden nur dann als Gruppendienstjahre gewertet, wenn zur Zeit der Einberufung ein Angestelltenverhältnis bestanden hat.
 6. Bei Vorrücken in eine höhere Verwendungsgruppe ist dem Angestellten das Anfangsgehalt der neuen Verwendungsgruppe zu gewähren. Von diesem Grundsatz ist dann abzuweichen, wenn das für den Angestellten in der bisherigen Verwendungsgruppe maßgebende Grundgehalt gleich hoch oder höher war als das Anfangsgehalt der neuen Verwendungsgruppe. In diesem Fall ist der Angestellte innerhalb der neuen Verwendungsgruppe in das Gruppendienstjahr (Gruppendienstalter) einzustufen, mit dem er Anspruch auf das gegenüber seinem bisherigen Gehalt mindestens 5 % höhere Grundgehalt hat.

Das Grundgehalt ist das Kollektivvertrag-Bruttogehalt laut Tabelle zuzüglich eventuell vorhandenem Reformbetrag.

7. Bei Ereignissen, die eine Erhöhung des Gehaltes bedingen, tritt die Erhöhung am Ersten desjenigen Monats in Kraft, in den das Ereignis fällt.
8. Die Gehaltszahlung für den laufenden Kalendermonat hat spätestens am letzten Tag des Monats zu erfolgen. Fällt der Zahltag auf einen Sonn- oder Feiertag, so ist die Gehaltszahlung am vorhergehenden Werktag vorzunehmen.

Das Gehalt muss spätestens am letzten Banktag eines Monats auf dem Konto des Arbeitnehmers gutgeschrieben sein.

9. Jedem Angestellten ist eine schriftliche Gehaltsabrechnung auszuhändigen, aus der das Bruttogehalt, etwaige Zuschläge und die Abzüge ersichtlich sind.
10. Dem Angestellten ist nach Beginn des Arbeitsverhältnisses eine schriftliche Aufzeichnung über die wesentlichen Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag (Dienstzettel) gemäß § 2 (2) des Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetzes auszuhändigen. Für den Inhalt des Dienstzettels empfehlen die Vertragsparteien das im Anhang des Kollektivvertrags angefügte Muster. Der Dienstzettel ist nur dann auszustellen, wenn ein schriftlicher Arbeitsvertrag nicht abgeschlossen wurde.

Jeder Angestellte hat aufgrund des AVRAG und des Kollektivvertrages Anspruch auf einen Dienstzettel. Dies gilt selbstverständlich auch für Angestellte in jenen Betrieben, in denen kein Betriebsrat errichtet ist bzw die Errichtung eines Betriebsrates aufgrund der Beschäftigtenzahl (unter 5 Arbeitnehmer) nicht möglich ist.

11. Zur Gewährung der in diesem Kollektivvertrag neu festgesetzten Mindestgehaltssätze ist zum Vergleich nur das bisher bezahlte Bruttomonatsgehalt heranzuziehen, d.h. Leistungszulage, Prämien, Provisionen usw. dürfen zur Berechnung nicht herangezogen werden.

12. Praktikanten, die aufgrund schulgesetzlicher Bestimmungen zur Ableistung einer Ferialpraxis verpflichtet sind und eine effektive Arbeitsleistung erbringen, haben Anspruch auf eine mindestens der Lehrlingsentschädigung des 2. Lehrjahrs entsprechenden Entschädigung.

Dies gilt auch für Studenten, wenn im Studienplan eine verpflichtende Praxis vorgesehen ist.

13. Eine Volontär-Ferialpraxis liegt dann vor, wenn Schüler und Studenten, die im Rahmen des Lehrplanes bzw. der Studienordnung vorgeschriebene oder übliche praktische Tätigkeit ausüben, sofern diese nicht in der Art eines Dienst- oder Lehrverhältnisses vor sich geht. Es muss sich hierbei um eine Ergänzung der schulischen Ausbildung durch eine praktische Tätigkeit handeln. Bei der Höhe eines allfälligen Taschengeldes ist die Geringfügigkeitsgrenze gemäß § 5 Abs. 2 ASVG zu beachten.

Nach der Rechtsprechung sind Volontäre Personen, die ausschließlich zum Zweck der Erweiterung von praktischen Kenntnissen und Fähigkeiten ohne Arbeitspflicht und ohne Entgeltanspruch in einem Betrieb tätig werden.

14. Ferialangestellte: Angestellte, die längstens 3 Monate pro Kalenderjahr in schulfreien oder studienfreien Zeiten im Betrieb beschäftigt werden, ohne dass es sich bei ihnen um Pflichtpraktikanten im Sinne des Ziffer 12 handelt, erhalten ein Gehalt dessen Höhe in der Gehaltsordnung festgelegt (siehe [Anhang](#)).

15. Aufrechterhaltung Überzahlung
Die kollektivvertragliche Erhöhung kann bis zu max. 50 % in bestehende Überzahlungen eingerechnet werden. Grundlage für die Berechnung ist das Gehalt des Monats vor dem Inkrafttreten des neuen Gehaltsabkommens (ohne Sonderzahlungen). Unter den Begriff Überzahlung fallen nicht: Abgeltung für Mehrleistungsstunden, Überstundenpauschalen, Prämien, Provisionen, Spesen und Ähnliches. Die sich ergebenden Beträge sind kaufmännisch auf volle EURO zu runden.

Gilt ab der nächsten Kollektivvertrags-Gehaltsverhandlung für 2021.

B) Verwendungsgruppen

Ab 1.1.2019 gilt das neue Verwendungsgruppenschema. Die Umstufung hat bis spätestens 30.4.2019 (rückwirkend mit 1.1.2019) gemäß Umstufungsregelung in Teil C zu erfolgen.

Verwendungsgruppe A

Hilfstätigkeiten, zu deren Ausführung keine Ausbildung erforderlich ist.

Verwendungsgruppe B

Tätigkeiten, die im Allgemeinen unselbstständig und/oder nach bestimmten Weisungen ausgeführt werden, wozu in der Regel keine berufseinschlägige Ausbildung erforderlich ist.

Beispiele:

- Touristische Fachkraft (inkl. Call Center Agent) während einer einmaligen höchstens 3-jährigen Einarbeitungszeit.
- Angestellte, die einfache administrative Tätigkeiten im Backoffice Bereich durchführen.
- Telefonist/Innen, Empfang
- Reisebetreuer, die im überwiegenden Ausmaß organisatorische Tätigkeiten ausüben

Verwendungsgruppe C

Tätigkeiten, die im Allgemeinen selbstständig ausgeführt werden, wofür in der Regel eine einschlägige Fachausbildung oder eine fachlich einschlägige Einarbeitungszeit von höchstens 3 Jahren erforderlich ist. Weiters Angestellte, die Personen einer Untereinheit ausschließlich organisatorisch koordinieren.

Beispiele:

- Touristische Fachkraft (inkl. Call Center Agent) mit einschlägigem Lehrabschluss oder vergleichbarer Ausbildung.
- Touristische Fachkraft (inkl. Call Center Agent) ohne einschlägige Ausbildung nach einer Einarbeitungszeit von höchstens 3 Jahren in einem Reisebüro bzw. bei einem Reiseveranstalter, unabhängig vom Dienstgeber.
- Angestellte, die anspruchsvolle administrative Tätigkeiten im Backoffice Bereich durchführen.
- Fachlich qualifizierte Reisebetreuer (siehe Punkt 18 im KV)
- Teamleiter/Gruppenleiter und Funktionen mit ähnlichen Bezeichnungen

Verwendungsgruppe D

Tätigkeiten, die überwiegend selbstständig ausgeführt werden und gründliche Fachkenntnisse erfordern sowie eine qualifizierte Führungsfunktion beinhalten. Eine qualifizierte Führungsfunktion bedeutet die fachliche und disziplinierte Mitarbeiterführung in einer räumlichen oder organisatorischen betrieblichen Einheit. Unter disziplinierte Mitarbeiterführung fällt beispielsweise: Dienstplangestaltung, Einteilung von Urlaub, Genehmigung von Zeitausgleich, Führung von Mitarbeitergesprächen,...

Beispiele:

- Filialleiter und gleiche Tätigkeiten mit anderer Bezeichnung
- Kostenstellenleiter
- Abteilungsleiter
- Standortleiter

Verwendungsgruppe E

Tätigkeiten, die selbstständig ausgeübt werden, besonders verantwortungsvoll sind und die Führung von Mitarbeitern, die aufgrund ihrer Tätigkeit in die Verwendungsgruppe D einzustufen sind, beinhalten. Weiters Angestellte, die für mehrere räumliche oder organisatorische betriebliche Einheiten verantwortlich sind.

Beispiele:

- Regionalleiter
- Hauptabteilungsleiter

C) Umstufung zum 1.1.2019 und Reformbetrag

Alle Angestellten, die unter den Kollektivvertrag für Reisebüros fallen, sind zum Stichtag 1.1.2019 in die neue Gehaltstabelle nach ihrer tatsächlichen Tätigkeit einzustufen. Jeder Angestellte ist bis spätestens 30.4.2019 in die neue Gehaltstabelle mit den neuformulierten Verwendungsgruppen einzustufen.

Nachverrechnungen für 2018 erfolgen noch auf Basis der alten Gehaltstabellen.

Ergibt die Umstufung, dass das neue KV-Gehalt niedriger als das alte KV-Gehalt ist, wird die Differenz in einen „Reformbetrag“ umgewandelt. Der Reformbetrag ist in der Gehaltsabrechnung extra auszuweisen und als Teil des KV-Bruttogehalts zu behandeln (insbesondere bei Deckungsberechnungen). Der Reformbetrag unterliegt den vollen künftigen KV-Erhöhungsbeträgen und ist lediglich auf Vorrückungen voll einrechenbar.

Das bedeutet, dass der Reformbetrag dem kollektivvertraglichen Bruttogehalt gleichgestellt ist. Er wird bei der Berechnung von Überstundenpauschalen berücksichtigt und darf nicht zur Deckung von Stundenausgleich in All-in Verträgen (Deckungsberechnung) herangezogen werden.

D) Gehaltstabelle und Umstufungsregeln

Die Gehaltstabelle und die Umstufungsregeln finden Sie im Anhang.

Berechnung für Teilzeitbeschäftigte:

Kollektivvertragsgehalt: 167 (durchschnittliche Anzahl der Stunden im Monat) x (vereinbarte wöchentliche Arbeitszeit) x 4,33 (durchschnittliche Anzahl der Wochen im Monat) = Teilzeitgehalt

XIX. Verbesserungsvorschläge, Diensterfindungen

Prämien für Verbesserungsvorschläge im Betrieb und Vergütungen für Diensterfindungen können den Mitarbeitern als steuerbegünstigte Zulagen im Sinne §§ 67 Abs. 7 und 68 EStG gewährt werden. Die näheren Bedingungen werden durch Betriebsvereinbarung bzw. in Betrieben, in denen kein Betriebsrat errichtet ist, mit Einzelvereinbarung geregelt.

XX. Schiedsgericht

1. Geltungsbereich

Bei Meinungsverschiedenheiten über die Auslegung dieses Kollektivvertrages, insbesondere über die Einstufung eines Angestellten ist eine Schlichtungsstelle zur Entscheidung anzurufen.

2. Schlichtungsstelle

lit a - Zusammensetzung:

Die Schlichtungsstelle setzt sich aus 4 Mitgliedern zusammen, die in jedem einzelnen Fall gesondert nominiert werden müssen: aus zwei Vertretern des Fachverbandes der Reisebüros in der Wirtschaftskammer Österreich und aus zwei Vertretern der Gewerkschaft GPA djp im Österreichischen Gewerkschaftsbund.

lit b - Mitglieder:

Mitglieder der Schlichtungsstelle sind Angestellte oder Funktionäre des Fachverbandes der Reisebüros bzw. der Gewerkschaft GPA djp.

3. Verfahren

lit a - Anträge auf Schlichtung:

Anträge auf Schlichtung bezüglich der Einstufung sind von der betroffenen Arbeitnehmerin

bzw. dem betroffenen Arbeitnehmer schriftlich an den Fachverband der Reisebüros oder an die Gewerkschaft GPA djp zu richten.

Anträge auf Schlichtung bezüglich Auslegungsfragen des Kollektivvertrages sind ausschließlich den Kollektivvertragsparteien vorbehalten und an die Geschäftsstelle der jeweils anderen Kollektivvertragspartei zu richten.

lit b - Nominierung der Vertreter:

Der Fachverband der Reisebüros einerseits und die Gewerkschaft GPA djp andererseits, nominieren jeweils zwei Vertreter.

Es ist Aufgabe des Fachverbandes der Reisebüros unter den nominierten Vertretern einen Vorsitzenden festzulegen, der den Schlichtungstermin (vor allem Schlichtungsort und Schlichtungszeit) koordiniert und die Schlichtungsverhandlung leitet.

4. Entscheidungen

lit a - Einstimmigkeit:

Die Entscheidungen der Schlichtungsstelle werden einstimmig getroffen, wobei jedem der vier Vertreter eine Stimme zukommt.

lit b - Protokoll:

Die Entscheidungen sind in einem Ergebnisprotokoll festzuhalten. Im Ergebnisprotokoll ist festzuhalten, ob Einstimmigkeit erzielt werden konnte oder es zu keiner gütlichen Einigung gekommen ist. Kommt es zu einer gütlichen Einigung, sind die wesentlichen Punkte dieser Einigung im Ergebnisprotokoll festzuhalten.

Das Ergebnisprotokoll ist von allen Vertretern sowie von den Parteien der Schlichtung zu unterschreiben und innerhalb von 6 Wochen den Parteien der Schlichtung zu übersenden.

5. Kosten der Schlichtung

Jede Partei trägt die Kosten der Schlichtung und den Aufwand, der ihr durch die Schlichtung entsteht, selber.

6. Veröffentlichung

Bei einstimmigen Entscheidungen wird das Ergebnis auf Wunsch beider Kollektivvertragsparteien anonymisiert veröffentlicht.

7. Einbringen einer Klage

Das Einbringen einer Klage ist erst zulässig, wenn die Entscheidung der Schlichtungsstelle protokolliert vorliegt oder mehr als 12 Wochen nach Anrufung der Schlichtungsstelle (Datum des Einlangens) verstrichen sind.

8. Hemmung von Verjährung und Verfall

Anträge auf Schlichtung hemmen die Verjährung oder den Verfall der jeweiligen kollektivvertraglichen Ansprüche.

XXI. Kündigung des Kollektivvertrages

Der **arbeitsrechtliche Teil** des Kollektivvertrages kann von den Vertragsparteien unter Einhaltung einer 3-monatigen Kündigungsfrist zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

Der **gehaltsrechtliche Teil** dieses Kollektivvertrages ist unter Einhaltung einer 2-monatigen Kündigungsfrist zum Monatsende kündbar.

Die Kündigung muss zu ihrer Rechtswirksamkeit gegenüber der anderen vertragsschließenden Partei mittels eingeschriebenen Briefes ausgesprochen werden. Während der Kündigungsfrist sollen Verhandlungen wegen Erneuerung bzw. Abänderung des Kollektivvertrages geführt werden.

XXII. Schlussbestimmungen

Bereits bestehende höhere Gehälter und günstigere arbeitsrechtliche Vereinbarungen werden durch das Inkrafttreten dieses Kollektivvertrages nicht berührt.

Wien, am 6. Februar 2019