

Rüstzeit ist Arbeitszeit – auch im Callcenter!

Das Arbeitsgericht Magdeburg hatte Ende Oktober über die Klage eines Callcentermitarbeiters zu entscheiden, mit der er die systembedingten Vorbereitungszeiten als Arbeitszeit anerkannt wissen wollte.

Die Arbeitgeberin ist eine Unternehmensgruppe aus dem Callcenterbereich mit mehr als 2000 Arbeitnehmern und einem Jahresumsatz von ca. 60 Mio. €. Der Kläger telefoniert im Auftrag von Geschäftskunden wie die Deutsche Telekom AG. Dafür wird er mit dem Mindestlohn vergütet.

Seine tägliche Arbeit beginnt mit der Wahl eines Arbeitsplatzes (desksharing). Er muss sodann einen Windows-PC hochfahren und nach festen Vorgaben verschiedenste Programme starten. Hierzu zählen u.a. virtuelle Oberflächen der Auftraggeber, Datenbanken, Statistiktools, Messprotokolle sowie Kontroll- und Überwachungsprogramme. Bei mehreren Programmen ist die Eingabe verschiedener Benutzernamen und Passwörter erforderlich. Erst wenn der Kläger sämtliche Arbeitsschritte abgearbeitet hat und mit dem Telefonieren beginnen kann, wird seine Tätigkeit als Arbeitszeit erfasst. Bis zum Beginn der Arbeitszeiterfassung vergehen jeden Tag ca. 10 Minuten, die ihm nicht als Arbeitszeit anerkannt werden.

Mit dieser Regelung war der Kläger nicht einverstanden und vertrat den Standpunkt, dass der Arbeitgeber auch die systembedingten Vorbereitungszeiten als Arbeitszeit anerkennen und damit vergüten muss. Diese Problematik ist bislang unter dem Begriff „Rüstzeit“ bekannt und wurde bereits vielfach für Umkleidezeiten in Krankenhäusern oder bei Rettungsdiensten zugunsten der Arbeitnehmer entschieden.

Das Arbeitsgericht Magdeburg - Az. 3 Ca 3220/15 - gab nun dem Kläger recht und führte in der Urteilsbegründung aus: „Zur vergütungspflichtigen Arbeitszeit gehören alle Tätigkeiten, die für die Erbringung der Arbeitsleistung erforderlich sind, soweit sie einem fremden Bedürfnis dienen und nicht zugleich ein eigenes Bedürfnis des Arbeitnehmers erfüllen [...]. Der Kläger ist erst einsatzfähig, nach Abschluss der systembedingten Arbeitsvorbereitungszeiten. Er ist verpflichtet diese durchzuführen, um seine Arbeit aufnehmen zu können und dient damit ausschließlich einem fremden, nämlich dem Bedürfnis der Beklagten.“

Der Kläger erhält damit rückwirkend für ein Jahr eine tägliche „Rüstzeit“ von ca. 10 Minuten als Arbeitszeit anerkannt.

Mit dem Urteil wird die Position der Callcentermitarbeiter in der gesamten Branche gestärkt. Das Arbeitsgericht hat einen richtigen Schritt gegen die Verlagerung der Betriebsrisiken auf die Arbeitnehmer und deren Ausbeutung unternommen. Das Urteil ist rechtskräftig.