

23.08.2007

Bundesjustizministerin Brigitte Zypries diskutiert Regulierung der Call Center Branche mit Branchenverband Call Center Forum Deutschland e.V.

Bundesjustizministerin Brigitte Zypries und Manfred Stockmann, Präsident des Branchenverbands Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) suchten heute nach Lösungen in der Diskussion um Bußgelder für die Call Center Branche. Zypries hatte in den vergangenen Wochen mehrfach darauf hingewiesen, dem „Ärgernis unlauterer Werbeanrufe“ mit einer schärferen gesetzlichen Regelung zu begegnen. Die Branche setzt hingegen auf Selbstregulierung. Auf Einladung des CCF besichtigte Zypries heute das Call Center der Lufthansa Global Tele Sales – „eines der vielen positiven Beispiele der Branche“, wie Stockmann betonte.

Das Call Center von Lufthansa Global Tele Sales Berlin ist eines von über 20 Tochter- und Beteiligungsunternehmen des Lufthansa Aviation Konzerns in Berlin/Brandenburg. Diese an zahlreichen Standorten von Tegel bis Schönefeld angesiedelten Unternehmen beschäftigen zusammen derzeit knapp 5000 Mitarbeiter. Der Lufthansa Konzern zählt damit zu den zehn größten privaten Arbeitgebern in der Hauptstadtregion.

CCF-Präsident Manfred Stockmann stellte die Initiative des Verbands vor, effektiv gegen die schwarzen Schafe der Branche vorzugehen: „Mit der Durchsetzung des Ehrenkodex Telefonmarketing werden wir schwarze Schafe beseitigen.“ Geplant sei eine zentrale Beschwerdestelle für Verbraucher. Der Verbandspräsident warb um die Mitarbeit der Bundesregierung, um diese Einrichtung auf eine breite Basis zu stellen. „Davon profitiert nicht nur der Verbraucher. Das ist auch im Interesse der über 400.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Branche“, so Stockmann. Der Ehrenkodex Telefonmarketing des Call Center Forums regelt für Call Center Betreiber im CCF den fairen und ehrlichen Umgang

mit Verbrauchern am Telefon, mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und mit Wettbewerbern. Neben der Beschwerdestelle soll Anfang des nächsten Jahres ein Gütesiegel für Call Center eingeführt werden, um auch den Auftraggebern von Call Centern Standards deutlich zu machen und Transparenz im Markt zu schaffen.

Die Call Center-Branche wuchs allein im letzten Jahr um 11 %. 2007 erwartet der Branchenverband ein Wachstum von rund 5 % auf 420.000 Beschäftigte.

Über das CCF

Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Interessensplattform der Call Center Branche in Deutschland. Das CCF repräsentiert eine Vielzahl von Unternehmen, die über 35 Prozent der deutschen Call Center Arbeitsplätze stellen. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Gleichzeitig hat es sich das CCF zur Aufgabe gemacht, die Interessen in der sich stetig entwickelnden Call Center Branche zu bündeln und ein kompetenter Ansprechpartner für Interessenten, Multiplikatoren, Medien und Politik zu sein. Zu den bundesweit über 300 Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Call Centern, wie beispielsweise SNT Deutschland oder buw, sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen in-house Call Centern wie der Onlinebroker Cortal Consors, die db direkt oder T-Online vertreten. Gleiches gilt für Hersteller von Telekommunikationssystemen, wie zum Beispiel Aspect Software oder Siemens.

// 2.156 Anschläge

Ein aktuelles Pressefoto finden Sie ab ca. 17:30 Uhr zum Download unter: www.tbn-pr.de/kd/ccf/

Kontakt:

TBN Public Relations GmbH

Jens Fuderholz
Badstraße 13-15
90762 Fürth
E-Mail: ccf@tbn-pr.de

Tel. (09 11) 977 916-16
Fax (09 11) 977 916-19
www.tbn-pr.de