

KOLLEKTIVVERTRAG

Telefonische Kundenberatung im Versandhandel

GÜLTIG AB 1. JÄNNER 2019



www.gpa-djp.at

Unser Service für Sie:

- **Rechtsberatung und Rechtsschutz** in arbeitsrechtlichen Angelegenheiten
- **Beratung** zu Arbeitsrecht, Arbeitszeit, Abfertigung Neu, Kollektivvertrag, Einstufung, Überstunden, Karenz und Mutterschutz, Weiterbildung uvm.
- Mehr **Information** durch die Mitgliederzeitschrift **KOMPETENZ**
- Umfassendes **Service** durch die Mitglieds-**CARD**, auch im Bereich Freizeit, Sport, Kultur und Urlaub

Mitglied sein bringt's!

KOLLEKTIVVERTRAG

Telefonische Kundenberatung im Versandhandel

GÜLTIG AB 1. JÄNNER 2019

Nur Sie als Mitglied erhalten diesen Kollektivvertrag

Liebe Kollegin, lieber Kollege,

Sie halten die aktualisierte Neuauflage Ihres Kollektivvertrages in Händen. Darin sind wichtige Ansprüche aus Ihrem Arbeitsverhältnis geregelt. Darunter auch solche, auf die es keinen gesetzlichen Anspruch gibt, wie zum Beispiel Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

Ein Kollektivvertrag

- schafft gleiche Mindeststandards bei der Entlohnung und den Arbeitsbedingungen für alle ArbeitnehmerInnen einer Branche,
- verhindert, dass die ArbeitnehmerInnen zu deren Nachteil gegeneinander ausgespielt werden können,
- schafft ein größeres Machtgleichgewicht zwischen ArbeitnehmerInnen und Arbeitgebern und
- sorgt für gleiche Wettbewerbsbedingungen zwischen den Unternehmen einer Branche.

Die GPA-djp verhandelt jedes Jahr über 170 Kollektivverträge mit den zuständigen Arbeitgeberverbänden. Damit ein neuer Kollektivvertrag abgeschlossen oder ein bestehender verbessert werden kann, muss es inhaltlich zu einer Einigung kommen. Oft gelingt das erst nach mehreren Verhandlungsrunden, manchmal müssen wir als Gewerkschaft Druck bis hin zum Streik erzeugen. Als Gewerkschaftsmitglied tragen Sie entscheidend zu jener Stärke bei, mit der wir Forderungen im Interesse der ArbeitnehmerInnen durchsetzen können. Deshalb möchten wir uns bei dieser Gelegenheit herzlich für Ihre Mitgliedschaft bedanken.

Sollten Sie zu Ihrem Kollektivvertrag oder Ihrem Arbeitsverhältnis Fragen haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Barbara Teiber, MA
gf. Vorsitzende

Karl Dürtscher
Bundesgeschäftsführer

GPA-djp Servicecenter:

Hotline: 05 0301-301,

service@gpa-djp.at, www.gpa-djp.at, [facebook/gpa-djp](https://www.facebook.com/gpa-djp)

Inhaltsverzeichnis

	Seite		Seite
I. Geltungsbereich	<u>6</u>	IV. Als Abgeltung für die besondere Erschwerungsgebühren für Arbeitsleistungen in den Abend- und Nachtstunden folgende Zuschläge:	<u>7</u>
II. Arbeitsleistungen an Wochenenden und Feiertagen	<u>6</u>	V. Bestehende günstigere Vereinbarungen	<u>7</u>
III. Nachtarbeit	<u>7</u>		

Das Impressum befindet sich auf der letzten Umschlagseite

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 € 3,65 pro Stunde und für die Zeit von 22–6 Uhr € 4,82 pro Stunde.

Im Folgenden der aktualisierte Volltext dieses Kollektivvertrages.

KOLLEKTIVVERTRAG

(aktualisierte, ab dem 1. 1. 2019 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, 1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1.

I. GELTUNGSBEREICH

Abs 1)

a) Räumlich:

für das gesamte Bundesgebiet Österreichs,

b) Fachlich:

Für Mitgliedsunternehmen des Bundesgremium 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 (zB: 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) Aufgrund § 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 Beschäfti-

gung 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 ERSCHWERNIS GEBÜHREN FÜR ARBEITSLEISTUNGEN IN DEN ABEND- UND NACHTSTUNDEN FOLGENDE ZUSCHLÄGE:

20–22 Uhr € 3,65 pro Stunde

22– 6 Uhr € 4,82 pro Stunde

Diese Beträge erhöhen sich jeweils um denselben Prozentsatz wie das Mindestgehalt in der Beschäftigungs-

gruppe 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

Die gf. Vorsitzende:

Barbara Teiber, MA

Der Geschäftsbereichsleiter:

Karl Dürtscher

ÖSTERREICHISCHER GEWERKSCHAFTSBUND
GEWERKSCHAFT der PRIVATANGESTELLTEN
DRUCK, JOURNALISMUS, PAPIER
Wirtschaftsbereich Handel

Der Vorsitzende:

Franz Georg Brantner

Die Wirtschaftsbereichssekretärin:

Anita Palkovich

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein besonderes Anliegen. In dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie über die wichtigsten Aspekte der Datenverarbeitung im Rahmen der Mitgliederverwaltung. Eine umfassende Information, wie der Österreichische Gewerkschaftsbund (ÖGB)/Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier (GPA-djp) mit Ihren personenbezogenen Daten umgeht, finden Sie unter www.oegb.at/datenschutz.

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer Daten ist der Österreichische Gewerkschaftsbund. Wir verarbeiten die umseits von Ihnen angegebenen Daten mit hoher Vertraulichkeit, nur für Zwecke der Mitgliederverwaltung der Gewerkschaft und für die Dauer Ihrer Mitgliedschaft bzw. solange noch Ansprüche aus der Mitgliedschaft bestehen können. Rechtliche Basis der Datenverarbeitung ist Ihre Mitgliedschaft im ÖGB/GPA-djp; soweit Sie dem Betriebsabzug zugestimmt haben, Ihre Einwilligung zur Verarbeitung der dafür zusätzlich erforderlichen Daten.

Die Datenverarbeitung erfolgt durch den ÖGB/GPA-djp selbst oder durch von diesem vertraglich beauftragte und kontrollierte Auftragsverarbeiter. Eine sonstige Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nicht oder nur mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung. Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich im EU-Inland.

Ihnen stehen gegenüber dem ÖGB/GPA-djp in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung zu.

Gegen eine Ihrer Ansicht nach unzulässige Verarbeitung Ihrer Daten können Sie jederzeit eine Beschwerde an die österreichische Datenschutzbehörde (www.dsb.gv.at) als Aufsichtsstelle erheben.

Sie erreichen uns über folgende Kontaktdaten:

GPA-djp
1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1
Tel.: +43 (0)5 0301-301
E-Mail: service@gpa-djp.at

Österreichischer Gewerkschaftsbund
1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1
Tel.: +43 (0)1 534 44-0
E-Mail: oegb@oegb.at

Unsere Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter:
datenschutzbeauftragter@oegb.at.

MITMACHEN – MITREDEN – MITBESTIMMEN



Interessengemeinschaften der GPA-djp bringen Menschen mit ähnlichen Berufsmerkmalen zusammen. Zum Austauschen von Erfahrungen und Wissen, zum Diskutieren von Problemen, zum Suchen kompetenter Lösungen, zum Durchsetzen gemeinsamer beruflicher Interessen.

Mit Ihrer persönlichen Eintragung in eine oder mehrere berufliche Interessengemeinschaften

>> erhalten Sie mittels Newsletter (elektronisch oder brieflich) regelmäßig Informationen über Anliegen, Aktivitäten und Einladungen für Ihre Berufsgruppe;

>> können Sie Ihre beruflichen Interessen auf direktem Weg in die Kollektivvertragsverhandlungen Ihres Branchenbereichs einbringen;

>> erschließen Sie sich Mitwirkungsmöglichkeiten an Projekten, Bildungsveranstaltungen, Kampagnen, Internet-Foren und anderen für Ihre Berufsgruppe maßgeschneiderten Veranstaltungen, auch auf regionaler Ebene;

>> nehmen Sie von der Interessengemeinschaft entwickelte berufsspezifische Dienstleistungen und Produkte in Anspruch (Fachberatung auf regionaler Ebene, Bücher, Broschüren und andere Materialien);

>> beteiligen Sie sich an demokratischen Direktwahlen Ihrer beruflichen Vertretung auf Bundesebene sowie regionaler Ebene und nehmen dadurch Einfluss auf die gewerkschaftliche Meinungsbildung und Entscheidung.

Nähere Infos dazu unter: www.gpa-djp.at/interesse

Ich möchte mich in folgende Interessengemeinschaften eintragen:

- IG PROFESSIONAL** **IG FLEX** **IG SOCIAL** **IG EDUCATION** **IG MIGRATION**
 IG EXTERNAL **IG IT** **IG POINT-OF-SALE**

Dieses Service ist für mich kostenlos und kann jederzeit von mir widerrufen werden.

Frau Herr Titel

Familienname Vorname

Straße/Haus-Nr. PLZ/Wohnort

Berufsbezeichnung Betrieb

Telefonisch erreichbar eMail

.....
Datum/Unterschrift

Ihre Kontaktadressen der **GPA-djp**

Service-Hotline: 05 0301-301

**Gewerkschaft der Privatangestellten,
Druck, Journalismus, Papier**

1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1
service@gpa-djp.at

Regionalgeschäftsstelle Wien

1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1

Regionalgeschäftsstelle Oberösterreich

4020 Linz, Volksgartenstraße 40

Regionalgeschäftsstelle Niederösterreich

3100 St. Pölten, Gewerkschaftsplatz 1

Regionalgeschäftsstelle Salzburg

5020 Salzburg, Markus-Sittikus-Straße 10

Regionalgeschäftsstelle Burgenland

7000 Eisenstadt, Wiener Straße 7

Regionalgeschäftsstelle Tirol

6020 Innsbruck, Südtiroler Platz 14-16

Regionalgeschäftsstelle Steiermark

8020 Graz, Karl-Morre-Straße 32

Regionalgeschäftsstelle Vorarlberg

6901 Bregenz, Reutegasse 11

Regionalgeschäftsstelle Kärnten

9020 Klagenfurt, Bahnhofstraße 44/4

www.gpa-djp.at



Für alle, die **mehr wollen!**

DVR: 0046655, ÖGB ZVR-Nr.: 576439352

Herausgeber: Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier, 1034 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1.

Medieninhaber und Hersteller: Verlag des Österreichischen Gewerkschaftsbundes Ges.m.b.H., 1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1.
Verlags- und Herstellungsort Wien.



1034 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1, Telefon 05 0301-301, Fax 05 0301-300
www.gpa-djp.at - eMail: service@gpa-djp.at