

5235/J XX.GP

### Anfrage

der Abgeordneten Dr. Leiner  
und Kollegen

an die Bundesministerin für Arbeit, Gesundheit und Soziales  
betreffend die beabsichtigte Beauftragung von verdeckten Ermittlungen in  
Salzburger Call - Centern durch die Kammer für Arbeiter und Angestellte für  
Salzburg

Call - Center sind Betriebe, in denen rund um die Uhr - auch an Sonn - und Feiertagen - Menschen am Telefon beschäftigt sind, um z.B. für Versandhäuser Aufträge und Anrufe zu bearbeiten. Call - Center entwickeln sich zu einem immer wichtigeren Bestandteil der Wirtschaftsszene und gehören in Salzburg aufgrund ihrer hohen Beschäftigungschancen und ihrer relativen Standortungebundenheit zu einem der wichtigsten Schwerpunkte der Ansiedlungswerbung des Bundeslandes. Das Umsetzungsprogramm des in der Landesregierung einstimmig beschlossenen Wirtschaftsleitbildes legt als einen Schwerpunkt die Ansiedlung und Schaffung von Call - Center fest. Eine eigene Call - Center - Akademie, unterstützt vom AMS, ist geplant, um für eine qualitätsvolle Ausbildung auf diesem Gebiet zu sorgen.

Von den Arbeitnehmervertretungen wird die Entwicklung dieser Dienstleistungsbranche vor allem im Hinblick auf die Qualität der Arbeitsplätze kritisch beobachtet. Die Sorge konzentriert sich dabei vor allem auf die große Zahl sogenannter ungeschützter Arbeitsverhältnisse (Werkverträge, freie Dienstverträge und geringfügige Beschäftigungen) und die angeblich häufig auftretenden Verletzungen von arbeits - und sozialrechtlichen bzw. kollektivvertraglichen Bestimmungen.

Um festzustellen, unter welchen Arbeits - und Einkommensbedingungen Menschen in dieser Dienstleistungsbranche arbeiten, welche Personengruppen primär betroffen sind, wie die soziale Absicherung aussieht und ob bzw. welche Arbeitsplatzeffekte bestehen, wurde von der AK - Salzburg die Erstellung einer Studie beschlossen und für die Durchführung der "qualitativen Erhebung" die Fa. Solution beauftragt. Zu diesem Zweck war seitens des Auftragnehmers beabsichtigt und schriftlich angeboten worden, die Methode der "Verdeckten Ermittlung", d.h. der geheimen Recherche im Betrieb, anzuwenden.

Auszug aus dem Angebot für die "qualitative Erhebung" der Fa. Solution:

### **Verdeckte Arbeit**

In der Zeit von 1 Oktober bis 31 Oktober 1998 sollte in den Call - Centern der Stadt Salzburg verdeckt recherchiert werden. Rund 6 Personen sollen in dieser Zeit insgesamt 200 Wochenstunden in Call - Centern arbeiten. Im einzelnen bedeutet dies:

- Aquirieren von rund 6 Personen (Männer und Frauen), welche verdeckt arbeiten
- Abklärung der Modalitäten, Definition und Auswahl der verschiedenen Biografien (Hausfrau, Studenten, Erwerbstätige auf Suche nach Zusatzjobs, Erwerbslose)
- Entwerfen der Arbeitsplatzwünsche (Arbeitszeiten, Dienstverhältnisse, Arbeit ohne Arbeitsvertrag)
- Entwicklung des Beobachtungsinstrumentariums sowie Entwicklung einer Protokollvorlage für die Verschriftlichung der Beobachtungen für die verdeckte Ermittlung (auf der Basis von der AK entwickelten Kriterien)
- "Briefen" der verdeckt Ermittlenden
- Betreuung dieser Personen während der Recherchephase
- Abschlußbesprechung

### **Qualitative Interviews**

In der Zeit vom 15. Oktober bis maximal 15. November werden rund zehn teilstrukturierte Interviews mit Arbeitnehmern in Call - Centern durchgeführt. Diese Interviews dienen - neben der verdeckten Arbeit - der Vertiefung der Untersuchung der Arbeitsbedingungen in den Call - Centern.

Diese verdeckte Ermittlung in den Call - Centern durch eingeschleuste Mitarbeiter, wie sie von der SPÖ (Fraktion Sozialistischer Gewerkschafter) und der FPÖ (Freiheitliche Arbeitnehmer) gegen die Stimmen des ÖAAB in der Salzburger Arbeiterkammer beschlossen wurde, wird vom ÖGB - Salzburg und der AK - Salzburg als "anerkanntes Informationsinstrument der Sozialforschung" verteidigt und als "legal und in Ordnung" befunden.

Es stellt sich somit die Frage, ob eine Interessenvertretung, die sich solcher "Spitzelmethoden" bedient, die damit Mißtrauen unter den Dienstnehmern von Call - Centern schürt, die auf diese Weise Arbeitsplätze gefährdet (ein Salzburger Call - Center wollte sofort seinen Betrieb absiedeln, was einen Verlust von 200 Arbeitsplätzen zur Folge gehabt hätte), wirklich verantwortungsbewußt handelt oder ob unter dem Deckmantel des Arbeitnehmerschutzes durch Anwendung

solcher unzeitgemäßen „Wallraff - Methoden“ lediglich arbeitsmarkt - und wirtschaftsschädigender Aktionismus verfolgt wird.

Längerfristige negative Auswirkungen könnten sein, daß Betriebe bei Kenntnis - nahme der Bespitzelungsmethoden der AK - Salzburg, absiedeln bzw. ansiedlungswillige Betriebe dadurch abgeschreckt werden. Eine weitere Folge ist, daß bereits einige Firmen einen unbefristeten Aufnahmestopp verhängt und die laufenden Bewerbungsverfahren ausgesetzt haben. So werden Arbeitsplätze mutwillig vernichtet bzw. aufs Spiel gesetzt und die Schaffung neuer Arbeitsplätze im Vorfeld verhindert. Der Ruf Salzburgs als Wirtschaftsstandort wurde massivst beeinträchtigt.

In diesem Zusammenhang beachtenswert ist auch die Tatsache, daß eine solche - unter Umständen sogar arbeitsplatzgefährdende - Erhebungsmethode mit den Beiträgen der Pflichtmitglieder der AK finanziert wird (Anbot der Fa. Solution beläuft sich auf öS 99.845.-).

Zudem scheint die vom Vorstand der AK - Salzburg mehrheitlich beschlossene „Bespitzelungsmethode“, auch aus rechtlicher Sicht unverantwortlich und verwerflich zu sein, weil mit der angestrebten Anstellung der verdeckt Ermittelnden vorsätzlich die Täuschung des Vertragspartners zugrunde liegt und mit der Weitergabe von Informationen über Geschäfts - und Betriebsverhältnisse eine ebenfalls vorsätzliche Verletzung der Treue - und Verschwiegenheitspflicht verbunden sein kann.

Dies könnte sogar zu Schadenersatzforderungen gegen die AK und im Falle ihrer Verurteilung zu neuerlicher Inanspruchnahme von Beitragsmitteln der Pflichtmitglieder führen.

Die geplante Spitzelaktion der AK - Salzburg hat zwischenzeitlich auch den Salzburger Landtag beschäftigt und am 28.10.1998 zu einem Beschluß des zuständigen Landtagsausschusses geführt, wonach mit den Stimmen von ÖVP, SPÖ (!!) und FPÖ der geplanten Vorgangsweise eine eindeutige Absage erteilt wurde:

“Der Salzburger Landtag mißbilligt den Beschluß des Vorstandes der AK Salzburg, wonach die Einhaltung arbeits - und sozialrechtlicher sowie kollektiv - vertraglicher Bestimmungen durch die Einschleusung von “Spitzel” überprüft werden soll und fordert die Arbeiterkammer Salzburg auf, ihren diesbezüglichen Beschluß sofort offiziell rückgängig zu machen und wirkt darauf hin, daß die Arbeiterkammer Salzburg von allen Maßnahmen absieht, die eine Gefährdung von Arbeitsplätzen vorsieht.”

Nicht nur der Salzburger Landtag lehnt die Bespitzelungsmethoden strikt ab, sondern auch prominente SPÖ - Politiker wie LH - Stv. Buchleitner, Vizebürgermeister Dr. Schaden und AMS - Leiter Dr. Buchinger distanzieren sich öffentlich von dieser Vorgangsweise der AK - Salzburg.

Eines der betroffenen Call - Center, die Fa. Tetel, konnte nur mit Mühe von einer Betriebsabsiedlung aus Salzburg abgehalten werden. Zur Begrenzung weiterer negativer Folgen für den Wirtschaftsstandort Salzburg wurde in der Folge auf eine sozialpartnerschaftliche Übereinkunft zwischen Wirtschaftskammer und Arbeiterkammer gedrängt. In dieser Vereinbarung bekennen sich beide Kammern uneingeschränkt zum Wirtschaftsleitbild des Landes und der darin verankerten Absicht, Call - Center mit möglichst vielen existenzsichernden Dauerarbeitsplätzen anzusiedeln. Die AK nimmt in dieser Übereinkunft von der Methode der verdeckten Ermittlung im Rahmen der gegenständlichen Call - Center - Untersuchung Abstand, behält sich aber vor, die Methode bei zukünftigen Studien dennoch anzuwenden.

Aus dem dargestellten Sachverhalt ergeben sich nachstehende Fragen, um deren Beantwortung die Bundesministerin für Arbeit, Gesundheit und Soziales in Ihrer Funktion als Aufsichtsbehörde über die AK - Salzburg, ersucht wird.

Die unterzeichneten Abgeordneten stellen daher an die Bundesministerin für Arbeit, Gesundheit und Soziales folgende

Anfrage:

1. Wie stehen Sie persönlich zur Anwendung von verdeckten Ermittlungsmethoden in Betrieben?
2. Wie stehen Sie als Aufsichtsbehörde zur Anwendung von verdeckten Ermittlungsmethoden in Betrieben durch die AK - Salzburg?
3. Ist die verdeckte Ermittlung ein Ihrer Ansicht nach moralisch und rechtlich geeignetes und legitimes Mittel für eine gesetzliche Interessenvertretung, um die Erhaltung arbeits - und sozialrechtlicher bzw. kollektivvertraglicher Bestimmungen zu überprüfen?
4. Ist zur Überprüfung der Einhaltung von arbeits - und sozialrechtlichen bzw. kollektivvertraglichen Bestimmungen die Anwendung "offener Ermittlungsmethoden" als unzweckmäßig und unzureichend auszuschließen?
5. Kann die Anwendung verdeckter Ermittlungsmethoden der Vertrauensstellung der gesetzlichen Interessenvertretung der Arbeitnehmer im Rahmen der Sozialpartnerschaft Ihrer Ansicht nach schaden?
6. Ist nach Ihrer Meinung die Verwendung von Beiträgen der Pflichtmitglieder der AK zur Finanzierung von solchen Erhebungsmethoden, die - wie konkret

passiert - zu Arbeitsplatzverlusten oder zu negativen Folgen für eine allgemein gewünschte Betriebsansiedlungspolitik führen können, vertretbar?

7. Wie erklären Sie einem, von der “Bespitzelungsaktion” vorher nicht informierten Betriebsrat eines Unternehmens, daß er weiterhin das Vertrauen der Gewerkschaft genießt bzw. weiterhin auch Vertrauen in die Gewerkschaft haben soll?
8. Werden Sie die Arbeiterkammer, als gesetzliche Interessenvertretung aller Arbeitnehmer, veranlassen, in Zukunft die Anwendung verdeckter Ermittlungsmethoden zu unterlassen?