



# Bundesratsbeschluss über die Allgemeinverbindlicherklärung des Gesamtarbeitsvertrages für die Contact- und Callcenter-Branche

vom 7. Juni 2018

---

*Der Schweizerische Bundesrat,*

gestützt auf Artikel 7 Absatz 1 des Bundesgesetzes vom 28. September 1956<sup>1</sup> über die Allgemeinverbindlicherklärung von Gesamtarbeitsverträgen,  
*beschliesst:*

## **Art. 1**

Die in der Beilage wiedergegebenen Bestimmungen des Gesamtarbeitsvertrages (GAV) für die Contact- und Callcenter-Branche werden allgemeinverbindlich erklärt.

## **Art. 2**

<sup>1</sup> Die Allgemeinverbindlicherklärung gilt für die ganze Schweiz.

<sup>2</sup> Die allgemeinverbindlich erklärten Bestimmungen des Gesamtarbeitsvertrages (GAV) gelten unmittelbar für alle Betriebe und Betriebsteile (Arbeitgeber) der Contact- und Callcenter-Branche mit mehr als 20 Arbeitnehmenden, inklusive nicht dem GAV unterstellte Beschäftigte. Zur genannten Branche gehören Betriebe und Betriebsteile, die Contactcenter-Dienstleistungen (Inbound, Outbound; Back-Office, E-Mail, Chat, weitere Kommunikationskanäle) für Dritte erbringen.

<sup>3</sup> Die allgemeinverbindlich erklärten Bestimmungen des GAV gelten für Arbeitnehmende in Betrieben und Betriebsteilen gemäss Absatz 2.

Ausgenommen sind:

- a. Mitglieder der Geschäftsleitung
- b. Kaderangestellte
- c. Teamleiter und Supervisoren

<sup>1</sup> SR 221.215.311

**Art. 3**

Dieser Beschluss tritt am 1. Juli 2018 in Kraft und gilt bis zum 31. Dezember 2020.

7. Juni 2018

Im Namen des Schweizerischen Bundesrates

Der Bundespräsident, Alain Berset

Der Bundeskanzler, Walter Thurnherr

## **Gesamtarbeitsvertrag für die Contact- und Callcenter-Branche**

abgeschlossen am ...

zwischen

contactswiss und CallNet.ch (Swiss Contact Center Association)

*einerseits*

sowie syndicom

*anderseits*

---

### **Allgemeinverbindlich erklärte Bestimmungen**

#### **Art. 3.6** Vollzugsbestimmungen

- a. Bestellung einer Paritätischen Kommission: Für die Anwendung und Durchsetzung des GAV besteht eine Paritätische Kommission (PK).
- b. Aufgaben und Kompetenzen der PK: Die PK hat die folgenden Aufgaben und Kompetenzen:
  - Lohnbuchkontrollen und Untersuchungen über die Arbeitsverhältnisse bei den Arbeitgebern durchzuführen. Sie kann diese Kontrollen und Untersuchungen durch Dritte ausführen lassen;
  - bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmenden betreffend Lohnklasseneinteilung zu vermitteln;  
Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten sind von der PK unverzüglich zu behandeln.
- h. Sanktionen: Stellt die Paritätische Kommission fest, dass Bestimmungen des GAV verletzt wurden, so hat sie den fehlbaren Arbeitgeber aufzufordern, seinen Verpflichtungen unverzüglich nachzukommen. Die PK ist berechtigt:
  - eine Verwarnung auszusprechen;
  - eine Konventionalstrafe bis zu 30'000 Franken auszusprechen; in Fällen vorenthaltener geldwerter Ansprüche darf die Konventionalstrafe bis zur Höhe der geschuldeten Leistung gehen;
  - die Kontroll- und Verfahrenskosten dem fehlbaren Arbeitgeber aufzuerlegen;
- i. Bemessung der Konventionalstrafe: Die Konventionalstrafe ist in erster Linie so zu bemessen, dass der fehlbare Arbeitgeber von künftigen Verletzungen dieses GAVs abgehalten wird.

- Die Höhe der Konventionalstrafe bemisst sich in Würdigung der gesamten Umstände kumulativ nach folgenden Kriterien:
- der Höhe des Betrages, der vom Arbeitgeber seinen Arbeitnehmern vorenthaltenen geldwerten Leistungen;
  - der Art der Verletzung von nicht geldwerten gesamtarbeitsvertraglichen Bestimmungen;
  - ob einmalige oder mehrmalige Verletzung (inkl. Rückfall) vorliegt sowie Schwere der Verletzung der gesamtarbeitsvertraglichen Bestimmungen;
  - der Grösse des Betriebes (Arbeitgeber);
  - dem Umstand, ob der fehlbare Arbeitgeber in der Zwischenzeit seinen Verpflichtungen bereits ganz oder teilweise nachgekommen ist.
- j. Entspricht die Arbeitszeitkontrolle (Zeiterfassung) eines Arbeitgebers nicht einem Standard, der eine effiziente Kontrolle überhaupt zulässt, so fällt die Paritätische Kommission, je nach Grösse des Betriebes, eine Konventionalstrafe bis zu 30'000 Franken aus. In schwerwiegenden Fällen können Strafen bis zu 100'000 Franken ausgefällt werden.
- l. Bezahlung der Konventionalstrafe: Eine verhängte Konventionalstrafe sowie allfällige Kontroll- und Verfahrenskosten, sind der PK innert 30 Tagen zu zahlen. Die PK verwendet den Betrag für den Vollzug und die Durchsetzung dieses GAVs. Allfällige Überschüsse sind dem Paritätischen Fonds zuzuweisen.

#### **Art. 4.3** Sozialplan

Bei wirtschaftlichen Entlassungen, Betriebsschliessungen und -verlegungen mit mindestens 50 Betroffenen ist der Betrieb gehalten, rechtzeitig einen schriftlichen Sozialplan auszuarbeiten, der die sozialen und wirtschaftlichen Härten der Entlassenen mildern soll.

Die Verhandlungen über den Sozialplan sind mit den betroffenen Arbeitnehmenden zu führen. Die paritätische Kommission des GAV kann auf Verlangen sowohl des Betriebes als auch der Arbeitnehmenden beratend beigezogen werden.

#### **Art. 5.1** Arbeitsvertrag

Der Arbeitgeber schliesst mit allen Arbeitnehmenden einen schriftlichen Einzelarbeitsvertrag (EAV) ab.

Der EAV regelt mindestens:

- die Funktion und den Tätigkeitsbereich,
- den Beginn des Arbeitsverhältnisses resp. die Dauer bei befristeten Arbeitsverhältnissen,
- den Beschäftigungsgrad,

- den Grundlohn und allfällige Lohnzuschläge,
- den Arbeitsort.

**Art. 5.2** Probezeit

Die ersten drei Monate der Anstellung gelten als Probezeit. Eine kürzere Probezeit kann schriftlich vereinbart werden.

**Art. 5.3** Befristete Arbeitsverhältnisse

Befristete Arbeitsverhältnisse werden bei der Berechnung der Anstellungsdauer angerechnet, es sei denn, es liegt ein Unterbruch von mehr als zwölf Monaten vor. Wenn ein befristetes Arbeitsverhältnis oder mehrere befristete Arbeitsverhältnisse zusammen länger dauern als zwölf Monate, gelten die Kündigungsfristen gemäss Artikel 5.5.

**Art. 5.4** Beendigung des Arbeitsverhältnisses

Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

**Art. 5.5** Kündigungsfristen

Das unbefristete Arbeitsverhältnis kann von beiden Parteien unter Einhaltung nachstehender Kündigungsfristen wie folgt gekündigt werden:

- Während der Probezeit mit einer Kündigungsfrist von 7 Tagen auf einen beliebigen Zeitpunkt
- Nach Ablauf der Probezeit mit einer Kündigungsfrist von einem Monat (Kalendertage)
- Nach vollendetem 1. Dienstjahr mit einer Kündigungsfrist von einem Monat auf das Ende eines Monats
- Nach vollendetem 5. Dienstjahr mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Ende eines Monats

**Art. 5.7** Arbeitszeit

Die Normalarbeitszeit von vollzeitbeschäftigten Mitarbeitenden beträgt durchschnittlich 42 Stunden pro Woche, basierend auf einer 5-Tage-Woche (8.4 Stunden pro Tag). Bei betrieblichen Erfordernissen kann die Arbeitswoche auch auf 6 Tage ausgedehnt werden, unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben.

Die Einsatzplanung ist Sache des Arbeitgebers. Er hat dabei die Bedürfnisse der Arbeitnehmenden zu berücksichtigen, sofern die betrieblichen Möglichkeiten dies zulassen.

Die Organisationsbereiche teilen die Arbeitszeiten möglichst frühzeitig mit, spätestens zwei Wochen vor dem geplanten Einsatz mit neuen Arbeitszeiten.

**Art. 5.12** Zuschlag für angeordnete Mehrarbeitszeit

Der Ausgleich von Überstunden- und Überzeitarbeit erfolgt grundsätzlich durch Gewährung von Freizeit gleicher Dauer. Ist eine Kompensation nicht möglich, können die geleisteten Überstunden zu 100% (ohne Zuschlag) ausbezahlt werden.

**Art. 5.13** Lohn

Das Grundgehalt versteht sich als Grund-Basislohn (inklusive Ferien- und Feiertagsentschädigung für Berechnung Stundenlohn), aber ohne Provisionen, Incentives, etc.

Die Monatslöhne errechnen sich mit einem Divisor von 12 zum Jahresgehalt, die Stundenlöhne mit einem Divisor von 182 zum Monatslohn.

	Jahresgehalt in Franken			
	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Ostschweiz	44 400	48 000	49 200	54 000
Genfersee	48 048	51 944	53 243	58 437
Mittelland	46 775	50 568	51 832	56 889
Nordwestschweiz	49 989	54 042	55 393	60 797
Zürich	50 074	54 134	55 488	60 901
Zentralschweiz	47 194	51 021	52 297	57 399
Tessin	42 000	45 600	48 000	52 200

Ostschweiz: AR, AI, GL, GR, SG, SH, TH.

Genfersee: GE, VD, VS.

Mittelland: BE, FR, JU, NE, SO.

Nordwestschweiz: AG, BL, BS.

Zürich: ZH.

Zentralschweiz: LU, NW, OW, SZ, UR, ZG.

Tessin: TI.

**Art. 5.14** Lohnstruktur / Funktionen

Stufe 1 Inbound/Outbound 1st Level

Stufe 2 Multiskill

Stufe 3 Administrative und unterstützende Funktionen

Stufe 4 Technical Specialist und 2nd Level

Nach 12 Monaten Beschäftigungsdauer erfolgt die Einstufung mindestens in Stufe 2.

Für Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ erfolgt die Einstufung ab Anstellung mindestens in Stufe 2.

**Art. 5.17**      Ferien

Den Arbeitnehmern steht folgender jährlicher Ferienanspruch zu:

Bis zum vollendeten 20. Altersjahr 25 Arbeitstage, ab dem 21. Altersjahr 20 Arbeitstage.

Pro vollendetem Dienstjahr wird den Arbeitnehmenden ein zusätzlicher Ferientag bis zum maximalen Ferienanspruch von 25 Tagen gewährt.

**Art. 5.18**      Feiertage

Eidgenössische, kantonale und die am Arbeitsort üblichen Feiertage gelten als bezahlte freie Tage.

**Art. 5.19**      Bezahlte Absenzen

eigene Hochzeit	3 Tage
Hinschied von Ehepartner/Lebenspartner, Kinder; Eltern, Schwiegereltern, Geschwister	3 Tage
Hinschied von anderen Familienangehörigen	1 Tag
Geburt eigener Kinder	2 Tage
militärische Rekrutierung	nach effektivem Zeitaufwand
Inspektion, Entlassung aus der Wehrpflicht	1/2 Tag
Umzug des eigenen Haushalts	1 Tag pro Kalenderjahr
Pflege von kranken Familienangehörigen im eigenen Haushalt, bei ausgewiesenem Bedarf	max. 3 Tage

**Art. 5.20**      Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall

Die Arbeitgeberin schliesst für ihre Leistungen Kollektivversicherungen für ein Krankentaggeld über 730 Tage zu 80% ab, mit einer Wartefrist von maximal 180 Tagen.

Während der Wartefrist hat der Arbeitgeber 100% des Lohnes zu entrichten. Die Mitarbeitenden beteiligen sich an den Prämien je zur Hälfte.

Ein Lohnfortzahlungsanspruch gegenüber der Arbeitgeberin besteht während der Dauer des Arbeitsverhältnisses. Die Versicherungsbedingungen müssen vorsehen, dass die Arbeitnehmenden nach Ausscheiden aus der Kollektivversicherung ohne Unterbruch und ohne neue Vorbehalte in die Einzelversicherung übertreten können.

**Art. 5.22**      Benachrichtigung / Arztzeugnis

Abwesenheiten sind den Vorgesetzten unverzüglich zu melden.

Bei Abwesenheit infolge Krankheit oder Unfall von mehr als 3 Tagen ist den Vorgesetzten zuhanden der Personalverantwortlichen ein ärztliches Zeugnis zuzustellen.

Der Arbeitgeber kann ab dem 1. Ausfalltag ein Arztzeugnis verlangen und/oder eine vertrauensärztliche Untersuchung anordnen.

**Art. 5.23** Militär-, Zivilschutz oder ziviler Ersatzdienst

5.23.3 Übrige obligatorische Dienstpflichten

Für alle übrigen obligatorischen Dienstleistungen (Wiederholungskurse) beträgt die Lohnfortzahlung während 30 Kalendertagen innerhalb eines Kalenderjahres 100 % des Lohnes.

5.23.5 EO-Leistungen

EO-Leistungen stehen im Ausmass der Lohnfortzahlung der Arbeitgeberin zu.