

# KOLLEKTIVVERTRAG

**Telefonische Kundenberatung im Versandhandel**

**GÜLTIG AB 1. JÄNNER 2018**



[www.gpa-djp.at](http://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 2018**

*Nur Sie als Mitglied erhalten diesen Kollektivvertrag*

**Liebe Kollegin, lieber Kollege!  
Wertes Mitglied!**

Als Mitglied der Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier überreichen wir Ihnen mit diesem Schreiben die Neuauflage des für Sie gültigen Kollektivvertrages. Dieser exklusive Service wird Ihnen durch den Geschäftsbereich Interessenvertretung der GPA-djp ermöglicht.

Diese Neuauflage ist das positive Ergebnis aller bisherigen, gemeinsamen und sozialen Errungenschaften in der Ihnen zugehörigen Branche und sie unterstreicht die enorme Bedeutung kollektivvertraglicher Vereinbarungen auf überbetrieblicher Ebene durch Ihre starke Gewerkschaft. Denn nur dadurch wurde der abermals erfolgreiche Abschluss dieses Kollektivvertrages bewirkt, zu dem auch Sie als treues Gewerkschaftsmitglied entscheidend beigetragen haben.

Kollektivverträge werden nicht von Seiten des Gesetzgebers beschlossen und sie sind ebenfalls keine Selbstverständlichkeit. Da sie in oftmals sehr schwierigen Verhandlungen – nicht selten von Aktionen begleitet – zwischen den Gewerkschaften auf ArbeitnehmerInnenseite und den VertreterInnen der Arbeitgeber zur Durchsetzung gebracht werden müssen, ist der gewerkschaftliche Organisationsgrad einer Branche von beträchtlichem Einfluss. Aus diesem Grund ist jedes einzelne Mitglied und in weiterer Folge die damit verbundene Stärke der Gewerkschaft von unschätzbarem Wert, damit wir auch weiterhin gemeinsam Verbesserungen für Sie erreichen und dadurch den sozialen Fortschritt für alle ArbeitnehmerInnen sicherstellen können.

Die Voraussetzung und die Kraft für die Durchsetzung unserer Ziele und unserer gemeinsamen Bemühungen liegen in eben dieser gewerkschaftlichen Mitgliedschaft aller ArbeitnehmerInnen, denn nur gemeinsam sind wir stark! Deshalb geben Sie bitte unseren Leitsatz an all jene weiter, die nicht dieser grundlegenden Überzeugung sind:

**Es gibt vieles,  
für das es sich lohnt,  
organisiert zu sein!**

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung. Sollten Sie zu Ihrem Kollektivvertrag noch Fragen haben, stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne mit Rat und Tat zur Verfügung.

Mit kollegialen Grüßen

Wolfgang Katzian  
Vorsitzender

Karl Dürtscher  
Geschäftsbereichsleiter

## 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 € 3,54 pro Stunde und für die Zeit von 22–6 Uhr € 4,68 pro Stunde.

Im Folgenden der aktualisierte Volltext dieses Kollektivvertrages.

# KOLLEKTIVVERTRAG

## (aktualisierte, ab dem 1. 1. 2018 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 € 3,54 pro Stunde

22– 6 Uhr € 4,68 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

Der Vorsitzende:

Wolfgang Katzian

Der Geschäftsbereichsleiter:

Karl Dürtscher

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

Der Vorsitzende:

Franz Georg Brantner

Die Wirtschaftsbereichssekretärin:

Anita Palkovich







# 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.


[www.gpa-djp.at/interesse](http://www.gpa-djp.at/interesse)

## Interessengemeinschaften


Ihr Zusatznutzen ohne Extrakosten


 **IG PROFESSIONAL** für GeschäftsführerInnen, TeamleiterInnen, KonstrukteurInnen, DirektorInnen, TechnikerInnen, WissenschaftlerInnen, MeisterInnen, freiberufliche ManagerInnen, AbteilungsleiterInnen, ProjektleiterInnen, ÄrztInnen, SpezialistInnen auf anderen Gebieten - kurz für FachexpertInnen und Führungskräfte


 **IG FLEX** für WerkvertragnehmerInnen, freie DienstvertragnehmerInnen und GewerbescheininhaberInnen ohne eigene Angestellten


 **IG SOCIAL** für Alten-, Kranken-, BehindertenbetreuerInnen, SozialarbeiterInnen, aber auch Angestellte in sozialen Berufen

 **IG IT** für IT-SpezialistInnen, MitarbeiterInnen bei EDV-Projekten, im Internet und neuen Medien sowie in der Telekommunikation

 **IG EDUCATION** für ErwachsenenbildnerInnen, (freie) TrainerInnen, LehrerInnen an Fachhochschulen und Privatuniversitäten, Menschen in Beratungsberufen

 **IG EXTERNAL** für AußendienstmitarbeiterInnen, ServicetechnikerInnen, mobile KrankenpflegerInnen, BaustellenleiterInnen, LeiterInnen internationaler Forschungsprojekte, ForstaufseherInnen oder KundenbetreuerInnen von Versicherungen

 **IG MIGRATION** für Menschen, die in Österreich ohne österreichische Staatsbürgerschaft leben bzw. diese erst während ihres Aufenthaltes erwerben, MitarbeiterInnen in Beratungsstellen, in Initiativen von MigrantInnen, ÖsterreicherInnen, die in einem fremden Land leben sowie Menschen, denen dieses Thema wichtig ist

 **IG POINT-OF-SALE** für Menschen in Verkauf und Beratung (zB VerkäuferInnen, BankkundenbetreuerInnen, KundenbetreuerInnen, ...)

## 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.

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](http://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](http://www.gpa-djp.at) - eMail: [service@gpa-djp.at](mailto:service@gpa-djp.at)