

# SERVICE-CENTER: BUNDESLÄNDER FÜR ONLINE- BERATUNG AUCH AM SONNTAG

Der TUI Politik-Clip zur Online-Beratung an Sonntagen



Weitere Informationen in der  
[politikAGENDA September 2015](#)

Nach einem Urteil des Bundesverwaltungsgerichts droht ein bundesweites Verbot für Sonntagsarbeit in Online-Service- und Call-Centern. Gemeinsam fordern die Bundesländer nun eine einheitliche Regelung, die die Beratung an Sonn- und Feiertagen im bisherigen Umfang ermöglicht. So können Tausende Arbeitsplätze in Deutschland erhalten bleiben und die Qualität der Beratung gesichert werden.

## Länder fordern Anpassung des Arbeitszeitgesetzes

Bis dato können Call-Center in Deutschland auch an Sonntagen Kunden beraten. Grundlage sind Rechtsverordnungen der jeweiligen Bundesländer. Ein Urteil des Bundesverwaltungsgerichts stellt diese seit vielen Jahren gängige Praxis jedoch infrage. Die Folgen wären erheblich: Insgesamt bieten deutsche Call-Center rund 500 000 Arbeitsplätze, von denen bei einem Sonntagsarbeitsverbot viele ins Ausland verlagert werden müssten. Den drohenden Jobverlust wollen die Bundesländer nun gemeinsam verhindern. Die Arbeits- und Sozialministerkonferenz hat der Bundesregierung im November 2015 empfohlen, eine deutschlandweite Neuordnung der Sonn- und Feiertagsarbeit vorzunehmen. Sie soll im bisherigen Umfang erlaubt bleiben.

## Sonntag – beliebtester Tag für Online-Reisebuchungen

Die TUI GROUP unterstützt diesen politischen Vorstoß. Denn Urlaub wird vor allem am Wochenende geplant: Sonntags verzeichnet TUI 50 Prozent mehr Anfragen als an den übrigen Wochentagen. Vor allem Familien und Reisende mit Mobilitätseinschränkungen haben einen größeren Beratungsbedarf. Insgesamt beschäftigt der Konzern an den

vier Service-Standorten Baden-Baden, Bremen, Hannover und Rengsdorf 600 Reiseberater, die Online-Buchungen bei Bedarf per Telefon oder Web-Chat begleiten.

## TUI Service-Center für herausragende Kundenbetreuung ausgezeichnet

Das Beratungsunternehmen Lufthansa Consulting bescheinigt TUI Deutschland die beste Leistung im Bereich Kundenbetreuung. In einer branchenübergreifenden Contact-Center-Studie belegt TUI den ersten Platz. Der theoretisch erreichbare Maximalwert lag bei 1000 Punkten.



Quellen: Lufthansa Consulting Group, TUI

Der Beschluss der Länder ist ein wichtiges Signal an die Bundesregierung, das geltende Arbeitszeitgesetz bundesweit neu zu regeln und Rechtssicherheit zu schaffen – im Sinne der Kunden sowie der Mitarbeiter, die flexible Arbeitszeiten schätzen.