

Richtlinie zur Kartellrechtskonformität und zur politischen Interessenvertretung des Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Gemäß § 2 der CCV-Satzung ist die Förderung des fachspezifischen Informationsaustausches und die Weiterbildung der Mitglieder beim Einsatz von professionellen, herstellerunabhängigen Callcenter-Lösungen in technischen, organisatorisch strukturellen als auch personellen Aspekten sowie die empirische, wissenschaftliche Forschung im Bereich Callcenter-Lösungen in Deutschland der Zweck des Verbandes. Der Verband hat darüber hinaus die Aufgabe, die gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Interessen seiner Mitglieder und der Branche zu fördern und zu verfolgen.

Der Informations- und Meinungs-austausch innerhalb des CCV und die öffentliche Äußerung von CCV-Positionen dienen der Erörterung verbands- und branchenspezifischer sowie politischer Themen. Die Lobbyarbeit ist ein wichtiger Bestandteil der Verbandsarbeit. Diese politische Interessenvertretung und die Verbandstätigkeit im Allgemeinen sind grundgesetzlich durch die Vereinigungsfreiheit (Art. 9 Grundgesetz [GG]) und die Meinungsfreiheit (Art. 5 GG) geschützt.

CCV-Vorstand, CCV-Beirat und CCV-Geschäftsstelle bekennen sich im Rahmen der Erfüllung des obigen Verbandszwecks zu nachfolgenden Regeln bezüglich der Kartellrechtskonformität und der politischen Interessenvertretung des Verbandes.

I) Kartellrechtskonformität

In Deutschland ergibt sich das Kartellverbot aus § 1 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB). Danach sind alle Vereinbarungen zwischen Unternehmen, Beschlüsse von Unternehmensvereinigungen und aufeinander abgestimmte Verhaltensweisen, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken, verboten. Hierzu gehören beispielsweise Preisabsprachen, Boykotte, Absprachen bei Ausschreibungen, zu Kapazitäten und Kundenstämmen, die Koordinierung von Marktverhalten etc. Zusätzlich gilt das EU-Kartellverbot, wenn die in § 1 GWB genannten Praktiken geeignet sind, den Handel zwischen Mitgliedstaaten zu beeinträchtigen (Art. 101 Abs. 1 Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union [AEUV]).

1) Veranstaltungen und Sitzungen

Der CCV bietet Mitgliedern und Interessenten vielfältige Möglichkeiten des fachlichen Austauschs, zum Beispiel im Rahmen der CCV-Regionaltreffen sowie Online-Events, der Jahrestagung, in Arbeitskreisen sowie Fachgruppen, Gremiensitzungen, Video- und Telefonkonferenzen. Diesbezüglich wird vom CCV sichergestellt, dass keine Themen behandelt werden, die kartellrechtlich problematisch sein könnten. Dies gilt ebenso für Pausen, Rahmenveranstaltungen und die zugehörige Korrespondenz.

Die Einhaltung kartellrechtlicher Vorgaben wird zum Beispiel durch eine entsprechende Moderation, die Aufstellung von Tagesordnungen, die Gremienleitung oder eine korrekte Protokollierung gewährleistet. Äußern Teilnehmer ihre Bedenken an der kartellrechtlichen Zulässigkeit von Inhalten, so werden die betroffenen Themen bis zur Klärung zurückgestellt.

2) An den CCV gerichtete Anfragen

An den CCV werden regelmäßig branchenspezifische Anfragen gerichtet. Die Beantwortung solcher Anfragen darf keine kartellrechtlich unzulässige Beeinflussung des Marktverhaltens darstellen.

3) Äußerungen des CCV

Auch öffentliche Äußerungen, zum Beispiel in Form von Presseerklärungen, Newslettern und Artikeln, können kartellrechtliche Risiken beinhalten, etwa, wenn sie darauf gerichtet sind, das Marktverhalten der Verbandsmitglieder untereinander horizontal zu koordinieren. Der CCV stellt sicher, dass öffentliche Verbandsäußerungen den kartellrechtlichen Vorgaben entsprechen.

4) Lobbyarbeit

Ferner darf die politische Interessenvertretung nicht kartellrechtswidrig missbraucht werden. Sie ist entsprechend zu gestalten, um dies zu gewährleisten.

5) Adressaten der Richtlinie und Durchführung

Mit der Überwachung dieser Richtlinie zur Kartellrechtskonformität sind alle CCV-Funktionsträger und -Mitarbeitende, die an entsprechenden Veranstaltungen und Zusammenkünften beteiligt sind bzw. Anfragen bearbeiten, Verbandsäußerungen erstellen und die politische Interessenvertretung durchführen, betraut.

II) Politische Interessenvertretung

Bei der Ausarbeitung von Gesetzen, Verordnungen und anderen Regulierungsinstrumentarien sind Legislative und Exekutive auf das Expertenwissen aus den Branchen angewiesen, um einen Ausgleich zwischen den sich oftmals widerstreitenden Interessen zu schaffen. Denn nur Vorgaben, welche alle Aspekte des Lebens berücksichtigen und nicht einseitig regulieren, stellen die richtigen Weichen für alle Marktteilnehmer, sichern Arbeitsplätze und den Wirtschaftsstandort Deutschland. Die Rechtsetzung benötigt Lobbyismus, um praxistaugliche Gesetze zu schaffen. Interessenvertretung – sei es durch Wirtschaftsverbände, Verbraucherverbände, Sozialverbände, Unternehmen, Gewerkschaften, Kirchen etc. – ist Teil des Pluralismus, ein elementarer Bestandteil der Demokratie. Der CCV steht für eine engagierte, seriöse sowie transparente Interessenvertretung und befürwortete im Grundsatz die Schaffung eines Lobbyregisters.

1) Registrierung und Transparenz

Der CCV ist freiwillig im Transparenzregister der Europäischen Union (EU) gelistet (Identifikationsnummer 4824532206-80) und war bis zu deren Einstellung im Jahr 2022 freiwillig in der öffentlichen Verbändeliste des Bundestages registriert.

Der Verband informiert transparent Mitglieder und Interessenten über wesentliche politische Gespräche und Stellungnahmen unter anderem im Rahmen seines Newsletters, auf der Homepage, auf Veranstaltungen, in Gremiensitzungen, Fachartikeln, Arbeitskreisen sowie Fachgruppen.

2) Kontakte

Zu Branchenthemen geht der CCV aktiv auf die Politik und die Verwaltung zu. Dies umfasst unter anderem Fachgespräche sowie die Versendung von Stellungnahmen zu branchenrelevanten Themen. Die Zusammenarbeit mit anderen Verbänden und der Besuch zahlreicher Veranstaltungen im

politischen Berlin, auf denen der CCV mit Politikern, Unternehmern und Verbänden ins Gespräch kommt, stellen ebenfalls wichtige Eckpfeiler der Lobbyarbeit dar.

Bei Stellungnahmen und in Gesprächen kommt es auf eine fachlich fundierte Argumentation an. Wichtig ist dem CCV, sich Gegenargumenten nicht zu verschließen, auf diese einzugehen und Alternativen zu von der Branche abgelehnten Vorhaben zu erarbeiten, statt lediglich gesetzgeberische Pläne in Frage zu stellen.

Der CCV verpflichtet sich im Rahmen seiner Lobbyarbeit, die Identität und Zielsetzung des Verbandes sowie seiner Repräsentanten offenzulegen, zu seinen Anliegen zutreffende Angaben zu machen und die Positionen seiner Gesprächspartner zu beachten. Auf die Zahlung von Erfolgshonoraren und Boni bei der politischen Interessenvertretung für Mitarbeitende und Beauftragte wird verzichtet.

3) Adressaten der Richtlinie und Durchführung

Mit der Überwachung dieser Richtlinie zur politischen Interessenvertretung sind insbesondere alle CCV-Funktionsträger und -Mitarbeitende betraut, die sich der Lobbyarbeit des Verbandes widmen; dies betrifft vor allem das Ressort Recht & Regulierung.

Berlin, 10. Februar 2022

Der CCV-Vorstand, CCV-Beirat und die CCV-Geschäftsstelle

Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Gertraudenstraße 20

10178 Berlin

Telefon: +49 (30) 2061 328-0

E-Mail: info@cc-verband.de

<https://cc-verband.de>

Ansprechpartner

Dirk Egelseer

CCV-Präsident

Vorstand Recht und Regulierung

Constantin Jacob

CCV-Leiter Recht und Regulierung

Verbandsjustiziar

Weiterführende Informationen:

[CCV-Impressum](#)

[CCV-Satzung](#)

[Der CCV im EU-Transparenzregister](#)

[Der CCV in der öffentlichen Liste über die beim Bundestag registrierten Verbände \(„Verbändeliste“\)](#)

[Branchenkodex der Customer-Service- und Contact-Center-Branche](#)