



Detailansicht des Registereintrags

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

Aktuell seit 16.01.2026 09:18:02

Eingetragener Verein (e. V.)

Registernummer:	R000903
Ersteintrag:	22.02.2022
Letzte Änderung:	16.01.2026
Letzte Jahresaktualisierung:	04.06.2025
Tätigkeitskategorie:	Wirtschaftsverband oder Gewerbeverband/-verein
Kontaktdaten:	Adresse: Gertraudenstraße 20 10178 Berlin Deutschland Telefonnummer: +493020613280 E-Mail-Adressen: info@cc-verband.de Webseiten: https://cc-verband.de

Hauptfinanzierungsquellen (in absteigender Reihenfolge):

Geschäftsjahr: 01/24 bis 12/24

Mitgliedsbeiträge, Schenkungen und sonstige lebzeitige Zuwendungen, Wirtschaftliche Tätigkeit

Jährliche finanzielle Aufwendungen im Bereich der Interessenvertretung:

Geschäftsjahr: 01/24 bis 12/24

40.001 bis 50.000 Euro

Vollzeitäquivalent der im Bereich der Interessenvertretung beschäftigten Personen:

Geschäftsjahr: 01/24 bis 12/24

0,50

Vertretungsberechtigte Person(en):

1. Dirk Egelseer

Funktion: Präsident, Vorstand Recht & Regulierung

2. Andreas Bopp

Funktion: Vorstand Finanzen (Schatzmeister)

3. Benjamin Barnack

Funktion: Vizepräsident, Vorstand Mitglieder & Events

4. Andrea Höhling

Funktion: Vorständin Verbandsorganisation

5. Andreas Brinkmann

Funktion: Vorstand Marketing

Betraute Personen, die Interessenvertretung unmittelbar ausüben (2):

1. Constantin Jacob

2. Dirk Egelseer

Gesamtzahl der Mitglieder:

327 Mitglieder am 31.12.2024, davon:

7 natürliche Personen

320 juristische Personen, Personengesellschaften oder sonstige Organisationen

Mitgliedschaften (1):

1. vbw - Vereinigung der Bayerischen Wirtschaft e. V.

Beschreibung der Tätigkeit sowie Benennung der Interessen- und Vorhabenbereiche

Interessen- und Vorhabenbereiche (13):

Arbeitsrecht/Arbeitsbedingungen; EU-Gesetzgebung; Cybersicherheit; Datenschutz und Informationssicherheit; Digitalisierung; Kommunikations- und Informationstechnik; Werbung; Sonstiges im Bereich "Soziale Sicherung"; E-Commerce; Kleine und mittlere Unternehmen; Verbraucherschutz; Versicherungswesen; Wettbewerbsrecht

Die Interessenvertretung wird ausschließlich in eigenem Interesse selbst wahrgenommen.

Beschreibung der Tätigkeit:

Der Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV, bis 18.02.2022 Call Center Verband Deutschland e. V.) ist die Stimme der deutschen Customer-Service- und Callcenter-Branche sowie ihrer Dienstleister. Zu dem Wirtschaftszweig mit über 560.000 Beschäftigten zählen

neben eigenständigen Service- auch Inhouse-Callcenter in Unternehmen. Mit seinen Mitgliedsunternehmen repräsentiert der CCV führende Customer-Service-Einheiten und Call- und Contactcenter aus den Bereichen Handel, Finanzen, Industrie und Dienstleistung. Als größter Verband in diesem Bereich vertritt er die Interessen gegenüber Medien und Politik und ist innerhalb der Branche eine anerkannte Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch. Der CCV bietet zudem ein umfangreiches Netzwerk für beste Branchenkontakte.

Zum Zwecke der Interessenvertretung werden Gespräche mit Vertreterinnen und Vertretern der Bundesministerien, von Bundesbehörden sowie mit Mitgliedern des Deutschen Bundestages geführt. Darüber hinaus werden auch direkte Anschreiben, Stellungnahmen und Gutachten zu branchenrelevanten Regelungsvorhaben erarbeitet und übermittelt. Ferner veranstaltet der CCV zahlreiche Events. Insbesondere zur CCV-Jahrestagung werden regelmäßig Mitglieder des Deutschen Bundestages sowie Vertreterinnen und Vertreter von Bundesministerien und -behörden für Keynotes, Podiumsdiskussionen und einen Austausch eingeladen. Auch im Rahmen der größten Branchenmesse, der CCW in Berlin, deren Kooperationspartner der CCV ist, lädt der Verband politische Akteure ein, um über den Wirtschaftszweig zu informieren und einen Einblick zu vermitteln.

Konkrete Regelungsvorhaben (7)

1. Gegen allgemeines Textformerfordernis/allgemeine Bestätigungslösung

Beschreibung:

Auch die aktuelle Koalition plant gemäß Koalitionsvertrag eine allgemeine Bestätigungslösung für telefonisch geschlossene Verträge. Bereits in den zurückliegenden Jahren gab es mehrfach ähnliche Bestrebungen, dieses Instrument auf alle Vertragsarten auszuweiten. Im Jahr 2013 wurde im Rahmen des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken beschlossen, dass Gewinnspieleintragsdienste dem Textformerfordernis unterliegen. Zuletzt wurden entsprechende Regelungen 2021 im Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) sowie im Telekommunikationsgesetz (TKG) verankert. Der CCV lehnt eine Ausweitung der Bestätigungslösung bzw. des Textformerfordernisses ab.

Betroffenes geltendes Recht:

BGB [alle RV hierzu]

Interessenbereiche:

Verbraucherschutz [alle RV hierzu]

Stellungnahmen/Gutachten (1):

1. SG2510010037 (PDF - 14 Seiten)

Adressatenkreis:

Versendet am 01.10.2025 an:

Bundestag

Mitglieder des Bundestages [alle SG dorthin]

Bundesregierung

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

[alle SG dorthin]

2. **Für einen branchengerechten Beschäftigtendatenschutz**

Beschreibung:

Der CCV setzt sich seit langem für gesetzliche Regelungen zum Beschäftigtendatenschutz ein, die branchenspezifische Besonderheiten aufgreifen. Denn in der Call- und Contactcenter-Branche stellt das gesprochene Wort des Mitarbeitenden die zu erbringende Dienstleistung dar. Diese muss nach gängigen Qualitätsstandards gemessen und ohne Verletzung von Datenschutzinteressen optimiert werden können. Nach Verabschiedung der DSGVO und der für unsere Branche unbefriedigenden Novellierung des BDSG bedarf es einer weiteren Reform und Anpassung des BDSG oder eines gesonderten Beschäftigtendatenschutzgesetzes, das künftig den deutschen Arbeitnehmerdatenschutz auf eine klare gesetzliche und praxistaugliche Grundlage stellt.

Betroffenes geltendes Recht:

BDSG 2018 [alle RV hierzu]

Interessenbereiche:

Arbeitsrecht/Arbeitsbedingungen [alle RV hierzu]; Datenschutz und Informationssicherheit [alle RV hierzu]

Stellungnahmen/Gutachten (2):

1. **SG2406120087** (PDF - 8 Seiten)

Adressatenkreis:

Versendet am 22.05.2024 an:

Bundestag

Mitglieder des Bundestages [alle SG dorthin]

Versendet am 15.08.2024 an:

Bundesregierung

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) [alle SG dorthin]

2. **SG2510010038** (PDF - 12 Seiten)

Adressatenkreis:

Versendet am 01.10.2025 an:

Bundestag

Mitglieder des Bundestages [alle SG dorthin]

Bundesregierung

3. Gegen politische Festlegung der Mindestloohnhöhe

Beschreibung:

Im Rahmen des Gesetzgebungsverfahrens sprach sich der CCV einst für die Einführung des gesetzlichen Mindestlohns aus. Der Verband erfüllte damit die Forderung der Gewerkschaften. Die politische Festlegung auf einen gesetzlichen Mindestlohn, wie im Jahr 2022 geschehen, stellt jedoch eine Aushebelung der Mindestlohnkommission dar. Diese gewährleistet aufgrund ihrer Zusammensetzung bereits, dass bei der Bestimmung der Mindestloohnhöhe auch Aspekte der gesellschaftlichen Teilhabe in hohem Maße einfließen und ein Mindestschutz der Beschäftigten gewahrt wird. Ein Eingreifen des Gesetzgebers ist aufgrund dieses Umstandes nicht erforderlich, der Mindestlohn darf nicht zu einem Objekt von Wahlkämpfen werden.

Betroffenes geltendes Recht:

MiLoG [alle RV hierzu]

Interessenbereiche:

Arbeitsrecht/Arbeitsbedingungen [alle RV hierzu]; Sonstiges im Bereich "Soziale Sicherung" [alle RV hierzu]

Stellungnahmen/Gutachten (1):

1. **SG2408010010** (PDF - 4 Seiten)

Adressatenkreis:

Versendet am 31.07.2024 an:

Bundestag

Mitglieder des Bundestages [alle SG dorthin]

4. Ablehnung eines geplanten Bundestariftreuegesetzes

Beschreibung:

Der CCV sprach sich einst für die Einführung des gesetzlichen Mindestlohns aus. Für eine darüber hinausgehende Geltung eines bundesweiten Branchentarifvertrags existiert derzeit kein Erfordernis. Bisher bestehen nur einzelne Haustarifverträge für Dienstleistungscall- und contactcenter. Eine große Durchdringung der Branche mit Haustarifverträgen, die ein dahingehendes Bedürfnis rechtfertigen würden, besteht nicht. Ein Bundestariftreuegesetz und die Überlegungen der Bundesregierung, öffentliche Aufträge ausschließlich an tarifgebundene Unternehmen zu vergeben, lehnt der CCV ab.

Interessenbereiche:

Arbeitsrecht/Arbeitsbedingungen [alle RV hierzu]; Sonstiges im Bereich "Soziale Sicherung" [alle RV hierzu]

5. Praxistaugliche Regulierung der künstlichen Intelligenz

Beschreibung:

Innovativer Kundendialog heißt, dass der Kunde freie Kanalwahl hat. Durch KI & Digitalisierung sind einfache Prozesse bereits in technische Lösungen überführt worden. Klassischer Kundendialog basiert jedoch auf zwischenmenschlichen Interaktionen. Gerade wenn es um Kundenbindung geht, steht KI am Anfang. Ein individuelles Gespräch wird mittelfristig nur ein Mensch führen können. Darum wird bei komplexen Fragestellungen KI die Beschäftigten noch nicht ersetzen. KI ist indes zur Unterstützung der Mitarbeiter, beim Erstkontakt sowie bei automatisiert zu bewältigenden Aufgaben nicht mehr wegzudenken. Sie rückt immer stärker in den Fokus. Unsere Branche ist zu einem Treiber geworden, der CCV bietet darum einen KI-Arbeitskreis und die Art und Weise, wie KI reguliert wird, ist von großer Relevanz.

Interessenbereiche:

Datenschutz und Informationssicherheit [alle RV hierzu]; Digitalisierung [alle RV hierzu]; EU-Gesetzgebung [alle RV hierzu]; Kommunikations- und Informationstechnik [alle RV hierzu]

6. Mehr Arbeitszeitflexibilität

Beschreibung:

Zentrale Forderung ist nicht die Erhöhung des Arbeitszeitvolumens in § 3 ArbZG, sind keine neuen Gesetze zur Teilzeit oder Wahlarbeitszeit. Vielmehr wird eine flexiblere Verteilung der Arbeitszeit gefordert; weg von der täglichen Betrachtungsweise, hin zu einer wöchentlichen. Auch stehen flexible Lösungen für Wochenend- und Schichtarbeit sowie die spezifischen Bedürfnisse unterschiedlicher Branchen und Betriebe im Fokus. Das fordert der CCV darum bundesweit: Eine flexible Gestaltungsmöglichkeit der Arbeitszeit durch eine wöchentliche Betrachtungsweise. Eine einheitliche Regelung der Sonn- und Feiertagsarbeit, welche Mitarbeiter- und Kundenwünschen gleichermaßen gerecht wird. Hingegen keine Erhöhung des Arbeitszeitvolumens.

Betroffenes geltendes Recht:

ArbZG [alle RV hierzu]

Interessenbereiche:

Arbeitsrecht/Arbeitsbedingungen [alle RV hierzu]

7. Flexible, branchengerechte Sonn- und Feiertagsarbeitsregelung

Beschreibung:

Mit dem Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit in hessischen Call- und Contactcentern durch das BVerwG 2014 droht aufgrund des Rechtsstaatsprinzips und identischer Regelungen in den einzelnen Bundesländern seit geraumer Zeit ein bundesweites Verbot. Bestehende Aufträge könnten nicht mehr durchgeführt werden, was zu Umsatzverlusten führen und Arbeitsplätze bedrohen würde. In weiten Teilen Europas und angrenzenden Ländern ist die Arbeit an Sonn- und Feiertagen problemlos möglich. Diese ausländische Konkurrenz würde ersatzweise den deutschen Markt bedienen. Wettbewerbsnachteile für den Standort Deutschland wären die Folge. Vor allem Teilzeitbeschäftigte und Studierende könnten die

flexiblen Arbeitszeiten und Zuschläge nicht mehr nutzen. Der CCV setzt sich für den Erhalt ein.

Betroffenes geltendes Recht:

ArbZG [alle RV hierzu]

Interessenbereiche:

Arbeitsrecht/Arbeitsbedingungen [alle RV hierzu]

Angaben zu Aufträgen (0)

Die Interessenvertretung wird nicht im Auftrag ausgeübt.

Zuwendungen oder Zuschüsse der öffentlichen Hand

Geschäftsjahr: 01/24 bis 12/24

Keine Zuwendungen oder Zuschüsse über 10.000 Euro erhalten.

Schenkungen und sonstige lebzeitige Zuwendungen

Geschäftsjahr: 01/24 bis 12/24

Gesamtsumme:

140.001 bis 150.000 Euro

Beträge über 10.000 Euro und mehr als 10% der Gesamtsumme (3):

1. HP Deutschland GmbH (Poly)

Betrag: 10.001 bis 20.000 Euro

Sponsoring (Website, CCV-Jahrestagung, weitere CCV-Events, CCV-Quality-Award-Patenschaft)

2. Cognigy GmbH

Betrag: 20.001 bis 30.000 Euro

Sponsoring (Website, CCV-Jahrestagung, weitere CCV-Events)

3. Calabrio, Inc.

Betrag: 10.001 bis 20.000 Euro

Sponsoring (Website, CCV-Jahrestagung, weitere CCV-Events)

Mitgliedsbeiträge

Geschäftsjahr: 01/24 bis 12/24

Gesamtsumme:

330.001 bis 340.000 Euro

Jahresabschluss/Rechenschaftsbericht

Geschäftsjahr: 01/24 bis 12/24

CCV_JA_2024_Auszug_Lobbyregister.pdf

Eigener Verhaltenskodex

CCV-Richtlinie-zu-Kartellrecht-Interessenvertretung.pdf