



Gleiche Arbeit, weniger Lohn

Dan DiMaggio über gewerkschaftliche Kämpfe in Callcentern weltweit

In: *express* 07/2017

Ein großes Thema des letzten Streiks von 38.000 ArbeiterInnen beim US-amerikanischen Telekommunikationskonzern AT&T war die Auslagerungsstrategie des Unternehmens. Um diese ins Licht der Öffentlichkeit zu holen und internationale Solidarität zu stärken, besuchte eine Gruppe von Gewerkschaftsmitgliedern ein paar Wochen vor dem Streik die Dominikanische Republik, um sich dort mit den Callcenter-Beschäftigten in einem Zielland der Auslagerungen zu treffen. Dan Di Maggio von den Labornotes berichtet über die Erfahrungen der KollegInnen bei dieser Reise.

Der Gewerkschaft der TelekommunikationsarbeiterInnen (*Communication Workers of America, CWA*) zufolge hat AT&T seit 2011 30 Callcenter in den USA geschlossen, dutzende weitere verkleinert, und so 12.000 Stellen abgebaut – nahezu ein Drittel aller Callcenter-Beschäftigten des Unternehmens.

Die Arbeit wurde nach EL Salvador, Mexiko, die Dominikanische Republik und auf die Philippinen verlagert. Die Beschäftigten in der Dominikanischen Republik verdienen zwischen 2,13 und 2,77 US-Dollar pro Stunde. Die Arbeitgeber lassen das Versprechen von Bonuszahlungen als Karotte vor der Nase der Beschäftigten baumeln, aber die Zielvorgaben dafür sind kaum erreichbar.

»Wenn Unternehmen aus den USA Arbeitsplätze in Länder wie die Dominikanische Republik verlagern, exportieren sie keine Berufsaussichten – sie exportieren Ausbeutung«, sagt Hanoi Sosa, Organizer bei FEDOTRAZONAS, einer Gewerkschaft in der Dominikanischen Republik, die auch Callcenter-Beschäftigte organisiert. »Sie kommen hierher, weil sie wissen, dass sie hier noch schlechtere Arbeitsbedingungen bieten können als in den USA.«

Ein lehrreicher Besuch

Mimi Mahdi, die im DirecTV-Callcenter in Denver, Colorado arbeitet, war eines von drei CWA-Mitgliedern in der Delegation, zusammen mit einem Hauptamtlichen der Gewerkschaft und einem Vertreter des internationalen Gewerkschaftsbundes UNI Global Union. Mahdi war »erschüttert« darüber, was sie auf der Reise gelernt hat. »Die Bezahlung ist fürchterlich«, sagt sie. »Sie werden hier nicht bezahlt für die Zeit auf der Toilette. Sie werden in ihren 15-Minuten-Pausen nicht bezahlt. Überstunden werden nicht bezahlt. Die Vorgesetzten manipulieren ihre Angaben, so dass Provisionen oder monatliche Boni nicht ausgezahlt werden müssen. Viele der Frauen sagen, dass sie mit Vorgesetzten schlafen müssen, um weiter zu kommen, und anderenfalls mit Kündigung bedroht werden.«

Mahdi und die anderen unterstützten dominikanische Organizer beim Verteilen von Flugblättern vor zwei Callcentern in Santo Domingo. »Alle Callcenter befinden sich hinter hohen verschlossenen Toren, wie bei Gefängnissen, das ist ziemlich seltsam und bedrückend«, sagt sie. »Als die ArbeiterInnen durch die Tore gingen, mussten sie die Flugblätter an die Wachen abgeben; diese versuchten sogar, die Taschen zu durchsuchen und die Leute abzutasten.« Gleichwohl seien die dominikanischen KollegInnen, so Mahdi, »begeistert gewesen, dass wir da waren, um ihre gewerkschaftliche Organisierung zu unterstützen, und sehr froh, uns zu sehen.« Mahdi hat auch einen Crashkurs zum Arbeitsrecht des Landes erhalten. »Sie haben wesentlich bessere Arbeitsgesetze in der Dominikanischen Republik als wir in den USA, was Freizeit betrifft, die Arbeitszeit, die Pausen- und Urlaubsregeln. Sie werden nur nicht durchgesetzt. Die Unternehmensleitungen verhalten sich, als gäbe es all das nicht.«

Harte Bedingungen

Der dominikanische Callcenter-Arbeiter Oliver Benzon und seine KollegInnen bei Teleperformance, wo Anrufe für den AT&T-Ableger Cricket entgegengenommen werden, haben letzten Juni eine Gewerkschaft gegründet, um zu versuchen, das Management zur Einhaltung des Arbeitsrechts zu zwingen. Zum Beispiel wollten sie das Unternehmen dazu bringen, keine Lohnabzüge mehr vorzunehmen, wenn Beschäftigte zur Toilette oder zum Wasserholen gehen.

»Diese Leute bei Teleperformance haben gegen das Gesetz gearbeitet, und deswegen habe ich gesagt, dass ich Teil der Gewerkschaft sein will«, sagt Benzon. Zur Gründung einer Gewerkschaft braucht es in der Dominikanischen Republik nur 20 ArbeiterInnen. Die ersten zehn, die unterzeichnen, genießen Kündigungsschutz, solange die Gewerkschaft existiert, die nächsten zehn sind nur für drei Monate geschützt. ArbeiterInnen in dutzenden Callcentern der Dominikanischen Republik haben laut Sosa, selbst ehemaliger Callcenter-Arbeiter, seit 2010 Gewerkschaften gebildet. Aber keine der Gewerkschaften in der Branche, die insgesamt 55.000 Menschen beschäftigt, hat Tarifverträge abgeschlossen – die voraussetzen, dass eine Mehrheit der Beschäftigten die Gewerkschaft per Unterschrift unterstützt.

Das hat viel zu tun mit der Gewerkschaftsfeindlichkeit dominikanischer Arbeitgeber. »Unternehmen tun alles in ihrer Macht stehende, um ArbeiterInnen von der Organisierung abzuhalten«, sagt Sosa. »Wenn Du Arbeiter bist und mit Drogen am Arbeitsplatz erwischt wirst, wirst Du bestraft und vielleicht gefeuert. Aber wenn Du dabei erwischt wirst, dass Du versuchst, eine Gewerkschaft aufzubauen, wirst Du gefeuert, Du kommst auf eine schwarze Liste, und das Management tut alles, um Deine Verhaftung zu erreichen.« Teleperformance hat versucht, die Registrierung der Gewerkschaft rückgängig zu machen, hat die Führungspersonen gefeuert und gedroht, sie auf die schwarze Liste für die gesamte Branche zu setzen.

Mit einem Posting in sozialen Medien zog Benzon letzten Dezember die Aufmerksamkeit von AT&T auf sich. »Unternehmen wie Verizon, AT&T, Samsung und andere«, schrieb er, »lagern ihren Betrieb an Unternehmen wie Teleperformance, Convergys und Alorica aus, um Kosten zu reduzieren. Diese Unternehmen ziehen Vorteile aus der wirtschaftlichen Situation und dem niedrigen Bildungsgrad in vielen Ländern dieser Welt, vor allem in Lateinamerika, und zerquetschen Arbeitsrechte und grundlegende Menschenrechte.« Nachdem Benzon das bei Facebook geschrieben hatte, wurde Teleperformance von AT&T aufgefordert, ihn von der Bearbeitung von Anrufen an das Unternehmen abzuziehen. Jetzt ist er bei Teleperformance in der Kundenbetreuung des US-amerikanischen Busunternehmens Megabus tätig.

Benzon hat teilweise durch Saisonarbeit im Sommer in den USA Englisch gelernt, einmal im Six Flags-Freizeitpark in der Nähe von Chicago, einmal in einem Restaurant in Ocean City, Maryland. Eingereist war er mit einem Studentenvisum für kulturellen Austausch. »Einer unserer Vorarbeiter war sehr diskriminierend – er war ein Rassist«, sagt Benzon. »Er sagte

den Amerikanern: »Erzählt diesen Studenten nicht, wie viel Ihr verdient!« Benzon fand heraus, dass sie für die gleiche Arbeit 16 bis 18 US-Dollar pro Stunde bekamen, während er nur neun Dollar bekam.

»Was Missbrauch ist, was Ausbeutung ist, habe ich in den USA gelernt«, sagt Benzon. Dann kam ich in mein Land zurück und sagte mir: »Das ist ja fast das Gleiche! Ich arbeite für ein Unternehmen, ich mache die gleiche Arbeit wie ein Amerikaner, aber ich bekomme nicht das gleiche Geld!«

ArbeiterInnen in der Dominikanischen Republik wissen auch, was es bedeutet, den Arbeitsplatz an niedriger bezahlte Wettbewerber zu verlieren. Ein internationales Abkommen (»Multi-Fiber-Agreement«) erlaubte es Industrieländern wie den USA, Textilimporte aus bestimmten Ländern mit Quoten zu belegen. Als das Abkommen 2005 auslief, »sind viele Textilfabriken aus der Dominikanischen Republik an Orte gegangen, wo sie niedrigere Arbeitsstandards vorfanden, wie Bangladesch, El Salvador, Vietnam«, berichtet Sosa.

Was also ist die Lösung? »Wir denken, wir können nur dann verhindern, dass diese Unternehmen von einem Ort an den anderen ziehen, wenn wir ArbeiterInnen global organisieren«, sagt Sosa. »So können Unternehmen nicht einfach aus der Dominikanischen Republik nach El Salvador gehen, weil sie auch dort die Arbeitsbedingungen aufrechterhalten müssen. Auf diese Weise wäre ein Umzug von Unternehmen aus den USA in die Dominikanische Republik besseren Investitionsmöglichkeiten unseres Landes geschuldet, nicht besseren Ausbeutungsmöglichkeiten.«

Aufstand bei Verizon

Der CWA-Delegation in die Dominikanische Republik entspricht einer ähnlichen Reise während des Verizon-Streiks im letzten Jahr. Eine Delegation der Streikenden besuchte die Philippinen, nachdem Callcenter-ArbeiterInnen von dort über die Facebook-Seite »Aufstehen bei Verizon« Kontakt aufgenommen hatten.

Verizon hat Callcenter in Mexiko und auf den Philippinen. Letztere sind mit 1,2 Millionen Callcenter-Beschäftigten gewissermaßen die globale Hauptstadt der Branche. Die Unternehmen werden durch billige, englischsprachige Arbeitskräfte und lukrative Steuernachlässe angelockt.

Für den CWA-Vertrauensmann Alexis Perez, spanischsprachiger Kundendienstmitarbeiter aus Queens, war die Reise letztes Jahr »eine augen-öffnende Erfahrung«. Er war geschockt von den niedrigen Löhnen der Callcenter-KollegInnen – 1,78 Dollar pro Stunde – und den beengten Lebensbedingungen. Aufgrund der Zeitverschiebung arbeiten die philippinischen Callcenter-Beschäftigten normalerweise in der Nacht und nehmen Anrufe entgegen, während es in den USA Tag ist. Die ArbeiterInnen, die er an einem Morgen traf, »sahen aus wie Zombies«, sagt Perez. »Stell Dir vor, Du arbeitest die ganze Nacht, und dann gehst Du an einen Ort ohne Klimaanlage, bei 36 Grad, Du kannst nicht schlafen, Du kannst Dich nicht ausruhen.«

Die meisten Callcenter-ArbeiterInnen werden über kurze befristete Verträge beschäftigt, so dass sie ständig bei den niedrigen Einstiegslohnen hängen bleiben. »Ein Verizon-Arbeitsplatz ist nie ein guter Arbeitsplatz«, sagt Perez. »Es gibt keine Sozialleistungen, keine Arbeitsplatzsicherheit, und die Löhne liegen deutlich unter dem, was für ein gutes Leben nötig wäre.«

Die Callcenter-Branche ist ganz überwiegend gewerkschaftsfrei, aber mehrere Gruppen arbeiten an der Organisierung und der Verbesserung der Standards – und ArbeiterInnen haben einige kreative Aktionen am Arbeitsplatz auf die Beine gestellt. Gerade zu dem Zeitpunkt, als die Delegation eintraf, drosselten 50 ArbeiterInnen beim Verizon-Auftragnehmer Teletech gemeinsam ihr Arbeitstempo, um bezahlte Überstunden und Mahlzeiten durchzusetzen. Ar-

beiterInnen, die Verizon-Anrufe bearbeiteten, berichteten, dass sie während des Streiks gezwungen wurden, täglich zwei unbezahlte Überstunden zu machen.

Ein Streikposten der Delegation zusammen mit den Arbeiterorganisationen KMU und BIEN inspirierte weitere 100 ArbeiterInnen bei einem Verizon-Ableger, die Überstunden zu verweigern. Obwohl mindestens zwei beteiligte Arbeiter später gefeuert wurden, berichteten die Organizer, dass der Besuch der US-GewerkschafterInnen zu einem erhöhten Interesse an Organisierung geführt hat.

»Es ist eine gute Sache, dass sie in den Streik getreten sind«, sagte eine Arbeiterin beim Verizon-Subunternehmen TechManager im Skype-Gespräch mit Labour Notes im Juni, »weil es uns auch hier auf den Philippinen freier denken lässt. Diese Leute kämpfen für ihre Rechte – warum kämpfen wir nicht für unsere?« Sie und ihre KollegInnen erfuhren vom Streik aus den Nachrichten und über die täglichen Treffen, die das Management einberief, um sie von einer Beteiligung abzuhalten. »Sie haben uns sogar gedroht. Sagten zum Beispiel, dass wir, wenn wir beim Streik mitmachen oder eine Unterstützungserklärung abgeben, von allen Callcentern der Philippinen ausgeschlossen werden und nie wieder die Möglichkeit haben zu arbeiten.«

Die BesucherInnen bekamen auch einen Eindruck von der Macht, die Verizon und andere multinationale Unternehmen auffahren können. Nachdem ein Vertreter der Delegation in eine Verizon-Niederlassung in einem Vorort von Manila gegangen war, um Informationen über den Streik weiterzugeben, schickte der Wachschutz des Unternehmens bewaffnete Posten auf Motorrädern, um die ganze Delegation festzusetzen und dann ein Spezialkommando der Polizei anzufordern.

Durch die Reise, berichtet Perez, habe er gelernt, wie wichtig es ist, gewerkschaftliche Organisierung auf den Philippinen und überall sonst, wo Verizon Arbeit hin verlagert, zu unterstützen. »Wenn wir die Leute organisieren, wo sie hingehen«, sagt er, »werden sie keinen Platz für Verlagerungen mehr finden.«

Am Ende brachte der Verizon-Streik 1.300 neue gewerkschaftlich erschlossene Callcenter-Arbeitsplätze in den USA. Seither hat die CWA an ihrer Unterstützung der Organisierung philippinischer Callcenter festgehalten.

ArbeiterInnen bei einem der ersten Callcenter der Philippinen, SiTEL, haben gerade eine Gewerkschaft ins Leben gerufen, um 1.000 Arbeitsplätze zu verteidigen, die gefährdet sind, nachdem vier Kunden ihre Aufträge zurückgezogen haben. Die ArbeiterInnen fordern, in anderen SiTEL-Abteilungen eingesetzt zu werden – die fortlaufend einstellen –, und zwar mit der bereits erreichten Gehaltsstufe und ohne sich neu bewerben zu müssen. Sie fordern außerdem, dass SiTEL die Beschäftigten nicht länger zwingt, ohne Zuschläge für mehrere Kunden gleichzeitig zu arbeiten, was mehr Arbeitsplätze für die Entlassenen schaffen würde.

Übersetzung: Stefan Schoppengerd

Quelle: Labor Notes, 30. Juni 2017, online unter:
<http://www.labornotes.org/author/4955/content>

express im Netz unter: www.express-afp.info