



(v.l.) Jens Peter Hjort,  
Fachanwalt für Arbeitsrecht,  
Dr. Julian Richter, Rechtsanwalt,  
Rudolf Buschmann, verantwortl.  
Redakteur Arbeit und Recht  
und Dr. Alfred Oppolzer,  
Professor für Soziologie an der  
Universität Hamburg.

## Mitarbeiter auf Stand-by

### Die jederzeitige elektronische Erreichbarkeit und ihre Folgen

*»Und so telefonieren sie im Zug, im Taxi, im Flughafenbus, in der San Francisco Coffee Company, auf dem Weg zu einem Meeting, während der Pause und im Anschluss daran. Rufen Mails ab und beantworten sie im Minutentakt und bekommen einen Schweißausbruch, wenn unterwegs der Akku des Handys leer und keine Steckdose in Reichweite ist. Sie sind immer erreichbar – Tag und Nacht. Die Arbeit ist nicht nur räumlich, sondern auch zeitlich entgrenzt. Das so genannte Privatleben findet über eben jene Kanäle statt, durch die auch die geschäftlichen Kontakte gepflegt werden: Über das Mobiltelefon, das längst zur Schaltzentrale für die Organisation des gesamten Lebens geworden ist.«<sup>1</sup>*

Ob am Feierabend oder am Wochenende – viele Beschäftigte sind auch dann noch auf Empfang. Ob eine SMS

summt, das Telefon klingelt oder die E-Mail im Postfach ankommt – ständige Erreichbarkeit gilt heute häufig als normal. Handy, Laptop und PDA machen es möglich: Mitarbeiter sind jederzeit und überall greifbar. So können auch spätabends noch Kundenbestellungen abgesprochen oder am Wochenende die neue Präsentation erstellt und weitergemailt werden. Das Diensthandy wird dadurch für manchen regelrecht zur elektronischen Fußfessel. Um den Feierabend zu retten, hilft daher nur eins: Öfter mal abschalten.

#### Arbeit auf Abruf – ganz alltäglich

Das aber gelingt immer weniger, wie folgendes Beispiel zeigt: Die 24jährige Irene A. ist Mitarbeiterin in einem großen Bekleidungsunternehmen. Anstelle von 40 festgelegten Arbeitsstunden/Woche gibt es bei ihr und ihren Kollegen und Kolleginnen nur noch ein Minimum (15 Stunden) an festgelegter Arbeitszeit/Woche. Der Rest wird mit einem neuartigen Planungstool verteilt, um den Personaleinsatz

<sup>1</sup> Auszug aus Claas Triebels aktuellem Buch, »Mobil, flexibel, immer erreichbar«, Das Buch gibt es für € 16,90 im Offline-Buchhandel oder direkt beim Verlag Artemis & Winkler.

zu effektivieren. Der Arbeitgeber fragt dabei auf dem privaten Handy der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an, wann sie in der Woche verfügbar sind. Die Mitarbeiter übermitteln ihre Verfügbarkeit über diese Medien an den Arbeitgeber. Der plant den jeweiligen Mitarbeiter dann entsprechend ein. Irene A. findet das klasse, zum einen fragt der Arbeitgeber sie nach ihrer Verfügbarkeit und sie kann flexibel und selbstständig via SMS entscheiden, ob sie arbeiten möchte oder nicht. Da sie natürlich verdienstmäßig mehr Stunden benötigt als die vereinbarten festen 15 Stunden/Woche, ist sie permanent auf ihrem privaten Handy erreichbar, um auch ja keine Arbeitsgelegenheit zu verpassen. Manche ihrer Kolleginnen sagen auch grundsätzlich automatisch zu und prüfen erst dann, ob sie wirklich arbeiten können. Der Betriebsrat des Bekleidungsunternehmens versucht dagegen anzugehen. Denn die Nachteile dieser flexiblen Verfügbarkeit liegen seiner Ansicht nach auf der Hand: So wird eine langfristige Freizeitplanung immer schwieriger. Die Ablehnung der Beschäftigten, an einem derartigen Planungstool teilzunehmen, kann zu einer negativen Beurteilung führen und sich auf Fortkommen sowie die Bezahlung auswirken. Es besteht außerdem die Gefahr, dass Mitbestimmungsrechte des Betriebsrats bezüglich der Mitbestimmung bei Personaleinsatzplänen verkürzt werden, indem die Zustimmung des Arbeitnehmers vorweg eingeholt wird.

### Was Wissenschaftler befürchten

Betriebliche Realität, die ins Bild passt: Laut Titelstory des Spiegel vom 24.1.2011 sind wir ein Volk der Erschöpften. Burnout-Krankheiten nehmen zu. Fehlzeiten aufgrund psychischer Erkrankungen sind von 1998 bis 2009 um 76 % gestiegen, rund vier Millionen Bundesbürger leiden unter behandlungsbedürftigen Depressionen. Auf der Frühjahrstagung der Vereinigung Demokratischer Juristinnen und Juristen am 9.4.2011 in Frankfurt am Main wurde unter Leitung von Rechtsanwalt Jens Peter Hjort mit namhaften Experten wie Professor Dr. Alfred Oppolzer, Rudolf Buschmann und Dr. Julian Richter auf dem Podium und im Plenum den Ursachen und Folgen der ständigen Erreichbarkeit nachgegangen. Erste Lösungsansätze wurden skizziert.

Das Grundproblem der permanenten Erreichbarkeit besteht darin, dass das Ende eines Arbeitstages kaum noch festzustellen ist. Auch ungestörte Urlaube werden seltener. Prof. Dr. Alfred Oppolzer erläuterte anhand von Grundlagen aus der Arbeitsforschung, welche Auswirkungen diese Entwicklung haben kann.

Zum einen wächst die Belastung der Arbeitnehmer. So entscheidet als wesentlicher Faktor die Arbeitszeit über die Beanspruchung und damit auch die Belastung des Arbeitnehmers. Dabei spielen verschiedene Aspekte eine Rolle: Einerseits die Dauer der Arbeitszeit und andererseits die Intensität, also die Dichte der Aufgaben,

die Beschäftigte im Rahmen der Arbeitszeit erfüllen müssen.

Dabei handelt es sich um Gegebenheiten, die die Beschäftigten in der Regel nicht beeinflussen können. Besonders die Dauer der Arbeitszeit sorgt dabei immer wieder für Auseinandersetzungen zwischen Arbeitgebern und Beschäftigten.

Das Problem ist allerdings kein Neues, sondern war schon bei den alten Ägyptern bekannt. So berichtet der Codex Hammurabi vom ersten Streik der Geschichte: Die Nekropolenarbeiter und die Steinmetze, die die Pyramiden der Pharaonen bauten, streikten für einen 8-Stunden-Tag und verlangten mehr Bier.

Pyramiden müssen heute keine mehr gebaut werden. Die Arbeit hat sich in vielen Bereichen längst von körperlichen zu geistigen Tätigkeiten entwickelt. Damit fand und findet ein Strukturwandel hin zu psychischer statt körperlicher Belastung statt, so Oppolzer. Was wahrscheinlich im alten Ägypten noch nicht vorkam, ist neben der zusätzlichen Belastung durch die Entgrenzung der Arbeitszeit ein relativ neues Phänomen: Die immer stärker werdende Fragmentierung der Arbeitszeit.

So scheint das »Multitasking« heute Standard zu sein: Während E-Mails bearbeitet werden, wird telefoniert oder es werden gleichzeitig Unterlagen durchgesehen – immer auf dem Sprung und nie gefeit vor neuen Anforderungen. Vollständige Handlungen werden dabei unterbrochen, was zur Folge hat, dass nach jeder Unterbrechung wieder eine Einarbeitung stattfinden muss. Dadurch wird die Arbeit intensiver und es kommt zu Überforderung. Dabei wird von Wissenschaftlern bezweifelt, ob wir überhaupt multitaskingfähig sind.

### Entgrenzte Arbeit: Ambivalenz zwischen Liebe und Hass

Auf eine weitere Form der Fragmentierung wies Dr. Julian Richter hin: Störung im Urlaub durch den Arbeitgeber. Nach Richters Ansicht ist das nicht nur eine Unhöflichkeit, sondern ein verpatzter Urlaub kann den Arbeitgeber zu Schadensersatz verpflichten.

Für Arbeitnehmer sind Entwicklungen wie Entgrenzung und Fragmentierung aber nicht nur negativ – Oppolzer sieht eine Ambivalenz darin: Die Erreichbarkeit führt zum einen zu einer positiven Unsicherheitsreduktion. Derjenige, der immer erreichbar ist, hat dadurch die ständige Kontrollmöglichkeit über die ihm übertragenen Vorgänge, was auch als entlastend erlebt wird.

Die negativen Auswirkungen überwiegen allerdings für Oppolzer. So belastet die dauernde Erreichbarkeit natürlich die Produktivität und die Erholungsphasen. Die Trennung zwischen Job und Privatem wird brüchig und »franst aus«. Neben der Beeinträchtigung des sozialen Lebens leidet auch die Gesundheit. So wären Beschäftigte für die Erhaltung ihrer Arbeitskraft eigentlich darauf angewiesen, dass sie ausreichend Erholung haben.

**3 Phasen:**

Eine ungestörte Erholung bestünde aus den folgenden drei Phasen:

- Distanz zu der vorangegangenen Beanspruchung
- eigentliche Regeneration
- Orientierung wieder hin auf eine Beanspruchungsphase

Statt sich zu erholen, gerät der Arbeitnehmer – gestört durch ständige Erreichbarkeit – in einen Teufelskreis von Überbeanspruchung und Mangelregeneration. Auf lange Sicht schiebt er eine »Erholungsschuld« vor sich her. Auf Dauer kann das chronisch werden und zum Verlust der Erholungsfähigkeit führen. Auch das ist ein – negatives – Durchbrechen des Kreislaufes.

Wohin das im Extremfall führen kann, zeigen Beispiele aus Japan. Dort ist der Suizid wegen Burnout als Berufsunfall mit Entschädigung für Angehörige anerkannt (Karoshi).

**Definitionen können bei Eingrenzung helfen**

Um herauszufinden, wo Beschäftigte durch dauernde Erreichbarkeit konkret überlastet sind, hilft es, zuerst einmal die Begrifflichkeiten zu klären.

Rudolf Buschmann verweist zum Begriff der »Arbeit« auf Friedrich Engels und dessen »Wertgesetz«. Danach besteht die Ware des Arbeitnehmers, die dieser verkauft, nicht in der Arbeit selbst, sondern in seiner Arbeitskraft.

Daneben ist der Begriff der »Arbeitszeit« entscheidend für die Debatte; dieser enthält verschiedene Elemente, wie zum Beispiel die Dauer und die Lage der Arbeitszeit.

Die Lage der Arbeitszeit wiederum wird synonym gebraucht für die Verteilung der Arbeitszeit, was sich aus dem Teilzeitbefristungsgesetz (TzBfG) ergibt.

Dauer und Lage der Arbeitszeit müssen – so Buschmann – außerdem in einem Bezugszeitraum gesehen werden. Das wird zum Beispiel deutlich an §§ 12, 13 TzBfG: Bei variabler Arbeitszeit auf Abruf, die der Arbeitgeber vorgibt, muss gleichzeitig die Dauer der Arbeitszeit festgelegt werden. Kehrseite der Arbeitszeit ist die Frage der Vergütungspflicht. Sie kann unterschiedlich geregelt werden – je nach Belastung durch die Arbeit. So darf Bereitschaft etwa anders vergütet werden als normale Arbeit. Die Grenze ist allerdings erreicht bei unbezahlter Arbeit – die ist nicht erlaubt. Weitere Probleme tauchen auf zum Beispiel bei Reisezeiten (wenn Fortbildungen etwa am Montag beginnen und man schon am Sonntag anreisen muss). Bei der Frage, ob solche Reisezeiten Arbeitszeiten sind, ist die Rechtsprechung sehr restriktiv – wohl wegen der Vergütung, die Arbeitgeber sonst zahlen müssten.

Vom Begriff der Arbeitszeit schlägt Buschmann den Bogen zum Arbeitsschutz und weist darauf hin, dass das Arbeitszeitgesetz systematisch gesehen eine Konkretisierung des Arbeitsschutzgesetzes ist. Dieses enthält den Begriff der Arbeitszeit und führt ihn aus in den Bestimmungen zur Gefährdungsbeurteilung und Dokumentation; daraus ergibt

sich auch im Rahmen der Mitbestimmungsrechte ein weiteres Betätigungsfeld für Betriebsräte.

**Arbeitszeitgesetz konkretisiert den Arbeitsschutz**

Verankert ist der Gedanke auch auf europäischer Ebene in der Arbeitszeitrichtlinie aus 2003. Dort sind auch Urlaubsfragen geregelt. Damit wird auch europarechtlich betont, dass der Urlaub Schutzfunktion für den Arbeitnehmer hat. Ähnliche Regelungen finden sich in internationalen Normen, so etwa in der Europäischen Sozialrechtscharta.

Neben der Schutzdimension gehört zum Thema »Arbeitszeit« auch der Begriff der Mitbestimmung, die nach eigenen Regeln gefasst ist – für Buschmann allerdings mit »eigenen Kanten«. So ist zum Beispiel die Einführung eines Systems der Rufbereitschaft mitbestimmungspflichtig, obwohl Rufbereitschaft nach der EuGH-Rechtsprechung nicht als Arbeitszeit angesehen wird.

**Rufbereitschaft = keine Freizeit**

Und selbst wenn das Diensthandy nicht klingelt, lässt es einem keine Ruhe. Denn eine Rufbereitschaft ist eben keine Freizeit. Wer ständig erreichbar sein muss, fährt nur in den Stand-by-Modus, statt abzuschalten. Der klassische Feierabend fällt damit weg. Hinzu kommt, dass Mitarbeiter nach Dienstschluss bei Problemen mit der Technik auf sich gestellt sind. Das kann nerven!

**Arbeit ist das Potenzial**

Maßgeblich für den Arbeitszeitbegriff ist das Ende der Arbeit beziehungsweise deren Anfang.

Buschmann befasst sich in dem Zusammenhang mit dem Begriff des »Zurverfügungstehens« und verweist wieder auf Engels. Dieser schreibt in der Vorrede zu »Lohnarbeit und Kapital«: Arbeit ist Potenzial, nicht das Ergebnis der Leistung!

Der Arbeitnehmer schuldet demzufolge also vertragsrechtlich »nur« die Zurverfügungstellung seiner Arbeitskraft. Der Arbeitgeber erhält somit das Potenzial des Arbeitnehmers.

Ein Beispiel: Wartet eine Telefonistin vergeblich auf Anrufe, so leistet sie natürlich Arbeit. Konkretisiert wird das Zurverfügungstehen als Arbeitszeit durch Art. 2 der EU-Richtlinie 2003/88/EG sowie die darauf basierende Rechtsprechung des EuGH. Dort wird auch der Arbeitszeitbegriff definiert. Nach Art. 2 der Richtlinie ist Arbeitszeit »jede Zeitspanne, während der ein Arbeitnehmer ... arbeitet, dem Arbeitgeber zur Verfügung steht und seine Tätigkeit ausübt oder Aufgaben wahrnimmt«.

**Arbeiten immer und überall?**

Der Begriff des Zurverfügungstehens ist keine besonders klare Definition. Es stellt sich in dem Zusammenhang zum

Beispiel auch die Frage, wo der Arbeitnehmer zur Verfügung stehen muss – sprich, auch der Arbeitsplatz oder der »workplace« muss definiert werden. Unkompliziert ist das, wenn der Arbeitnehmer sich im Betrieb am Arbeitsplatz befindet – das ist natürlich Arbeitszeit. Schwieriger wird es aber, wenn Arbeitnehmer auch daheim vom Arbeitgeber angesprochen werden. Buschmann definiert den Arbeitsplatz als den Ort, wo der Mensch arbeitet – und das kann auch zuhause sein. Damit erfüllt auch das Zurverfügungstehen daheim den Arbeits-/Arbeitszeitbegriff. Buschmann begründet das damit, dass der Begriff der Arbeit nicht nur räumlich als Anwesenheit des Arbeitnehmers am (betrieblichen) Arbeitsplatz zu sehen ist, sondern funktional – also bezogen auf die Arbeit und nicht den Ort.

Die Erweiterung beziehungsweise Anpassung des Arbeits-/Arbeitszeitbegriffes an neue Arbeitsformen kann aber wiederum die Entgrenzung fördern. Buschmann verweist daher auf eine weitere Vorschrift, die – ähnlich wie das Nachweisgesetz – ein Schattendasein führt, obwohl sie praktisch sehr relevant ist: § 16 Abs. 2 ArbZG. Danach muss die Überschreitung der Arbeitszeit vom Arbeitgeber aufgezeichnet werden; es handelt sich um eine öffentlich-rechtliche Pflicht.

### Öfter ausschalten

Wie findet man nun als Arbeitnehmer einen Weg, um mit den ständig wachsenden Anforderungen umzugehen? Die Technik öfter abschalten, sich ausklinken? Darf man das als Arbeitnehmer? Oder muss man stets erreichbar sein, wenn der Chef das will? »Im Urlaub ist die Antwort ganz klar: Nein, man muss nicht erreichbar sein«, erklärt Dr. Julian Richter aus Hamburg. Wer trotzdem Handy, Laptop oder BlackBerry mitnimmt, hat immer noch die Möglichkeit, für die Urlaubsunterbrechung durch Chef oder Kollegen durch eine Mail oder einen Anruf so viele Tage neuen Urlaub zu verlangen, wie durch den Anruf oder die Mail gestört waren. Solche Schadensersatzansprüche können auch noch bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses in die Verhandlungen aufgenommen werden.

Anders verhält es sich am Feierabend oder am Wochenende. Wenn der Beschäftigte in Rufbereitschaft ist, also erreichbar sein soll, ist das grundsätzlich rechtlich möglich. Arbeitnehmer sollten aber Telefonate und andere geschäftliche Arbeiten nach Dienstende dokumentieren und als Überstunden geltend machen. Oft werden diese allenfalls pauschal vergütet; manche Arbeitgeber bezahlen Überstunden auch gar nicht, weil sie die Erwartung haben, diese Arbeitsleistungen auch umsonst entgegennehmen zu können.

### Was können Betriebsräte tun?

In unserem eingangs erwähnten Beispiel des schwedischen Bekleidungsunternehmens hat der Betriebsrat mit dem Arbeitgeber eine Betriebsvereinbarung dergestalt vereinbart, dass die Verfügbarkeitsmeldungen der Mitarbeiter nicht

aufgezeichnet und nicht als Maßstab für Einsatzbereitschaft und Lohnfindung gelten. Die Betriebsvereinbarung befindet sich noch in der Erprobungsphase und in einem halben Jahr wird sich zeigen, ob sich etwas an der Einstellung der ständig verfügbaren Kolleginnen und Kollegen verändert hat.

Da die ständige Erreichbarkeit für die Beschäftigten wie oben dargestellt ein erhebliches Problempotenzial aufweist, sollten Betriebsräte flankierend z.B. in Betriebsversammlungen auf die Folgen ständiger Erreichbarkeit hinweisen, nämlich psychische Belastungen und Burnout. Der Betriebsrat sollte sich auch nicht scheuen, hierfür externen Sachverstand heranzuziehen. Um der Entgrenzung der Arbeit zu begegnen, sollten Betriebsräte sich zuerst einen Überblick über Arbeitszeitvolumina im Betrieb verschaffen (§ 80 Abs. 1 BetrVG), evtl. eine Mitarbeiterbefragung zur Arbeitszeit machen und daran anschließend vom Arbeitgeber eine ganzheitliche Gefährdungsbeurteilung für jeden Arbeitsplatz verlangen. Außerdem sollten der Abschluss einer Betriebsvereinbarung zur Arbeitszeit (Initiativrecht des Betriebsrats) sowie Regelungen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz in Erwägung gezogen werden.

### Fazit

Fest steht, die Entgrenzung der Arbeitszeit hat bereits Einzug in unser Arbeitsleben gehalten. Zwar sind Konflikte um Dauer und Lage der Arbeitszeit nicht neu, sondern von jeher Bestandteil der Arbeitswelt. Neueren Ursprungs aber ist die massive »Landnahme« durch technische Entwicklungen. iPhone, Handy, E-Mail und PDA sind elektronisch stets zur Verfügung stehende Medien, die uns auch in unserem Privatleben längst lieb und teuer geworden sind.

Fest steht aber auch, dass dafür ein hoher Preis gezahlt werden muss: Die ständige Erreichbarkeit führt zu einem Erholungsdefizit, das – wird es nicht abgebaut – psychische Erkrankungen und Burnout bewirkt.

Es gilt also, die Beschäftigten für die Gefahren ständiger Erreichbarkeit zu sensibilisieren, ihnen das Problem bewusst zu machen und Ansprechpartner hierfür zu benennen.

Auch wenn die Diskussion über Ursachen und Folgen der Entgrenzung der Arbeitszeit noch relativ neu ist und viele Folgen der Entwicklung noch nicht abzusehen sind, waren sich die an der Podiumsdiskussion der VDJ beteiligten Arbeitsrechtler in dem Ziel einig: Der um sich greifenden Entgrenzung der Arbeitszeit muss begegnet werden. Dazu gilt es, die Arbeitsschutznormen effektiv einzusetzen und die Möglichkeiten der Mitbestimmung zu schärfen.

**EVA-MARIA STOPPKOTTE**, Ass.jur. und Mediatorin, ist verantwortliche Redakteurin der Fachzeitschrift »Arbeitsrecht im Betrieb«

**CLAUDIA STIEL** ist Rechtsanwältin und verantwortliche Redakteurin bei »AiBplus«, dem Magazin für Betriebsräte.