

Senat III der Gleichbehandlungskommission**Prüfungsergebnis gemäß § 12 GBK/GAW-Gesetz**

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission (GBK) beim Bundeskanzleramt gelangte am ... über den am ... eingelangten Antrag von A (in der Folge „Antragstellerin“), vertreten durch den Verein ZARA - Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit, betreffend die Überprüfung einer unmittelbaren Diskriminierung und einer Belästigung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, durch die Antragsgegnerinnen

- 1. (unbekannte) Mitarbeiterin der X-Gesellschaft**
- 2. X-Gesellschaft**

gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 und § 34 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz (in der Folge: GIBG; BGBl. I Nr. 66/2004 idgF) nach Durchführung eines Verfahrens gemäß § 12 GBK/GAW-Gesetz (BGBl. I Nr. 66/2004 idgF) iVm § 11 der Gleichbehandlungskommissions-GO (BGBl. II Nr. 396/2004)

zur Auffassung, dass

- 1. die unbekante Mitarbeiterin der X-Gesellschaft die Antragstellerin aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 iVm § 32 Abs. 1 GIBG diskriminiert hat.**
- 2. die unbekante Mitarbeiterin der X-Gesellschaft die Antragstellerin aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 34 Abs. 1 GIBG belästigt hat.**
- 3. die X-Gesellschaft die Antragstellerin aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 iVm § 32 Abs. 1 GIBG diskriminiert hat.**
- 4. die X-Gesellschaft die Antragstellerin aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 34 Abs. 1 GIBG belästigt hat.**

Im Antrag wurde die Einleitung eines Verfahrens gemäß § 12 Abs. 1 GBK/GAW - Gesetz zur Überprüfung begehrt, ob eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes durch eine unmittelbare Diskriminierung und einer Belästigung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu und Versorgung mit Gütern, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 und § 34 Abs. 1 leg.cit. vorliegt.

Der Sachverhalt stellte sich laut Verlangen im Wesentlichen wie folgt dar:

Am ..., gegen 14:11 Uhr habe die Antragstellerin versucht, bei der Serviceline der X-Gesellschaft Auskunft darüber zu erhalten, wie sie eine Sperrung ihrer Nummer verhindern könne. Sie habe schon Tage zuvor einen Einspruch gegen eine ihrer Meinung nach falsche, weil zu hohe Rechnung eingebracht. Anstatt der Antragstellerin eine passende Auskunft zu geben, habe die Mitarbeiterin ihre Erläuterungen nur mit einem hämischen Lachen und der Empfehlung, zuerst einmal richtig Deutsch zu lernen, quittiert. Danach sei das Telefonat vonseiten der Mitarbeiterin der X-Gesellschaft beendet worden.

Von der Zweitantragsgegnerin langte zu den Vorwürfen am ... und ... eine schriftliche Stellungnahme mit folgendem wesentlichen Inhalt beim Senat III der Gleichbehandlungskommission ein:

Die Zweitantragsgegnerin habe feststellen können, dass die Antragstellerin am ... um 9:52 Uhr den ersten telefonischen Kontakt mit der Serviceline der Zweitantragsgegnerin gehabt habe. Das zweite registrierte Gespräch der Antragstellerin mit der Serviceline der Zweitantragsgegnerin habe um 14:17 Uhr stattgefunden. In diesem Gespräch habe sich die Antragstellerin über ein kurz zuvor geführtes Telefonat beschwert, in dem man ihr geraten habe, Deutsch zu lernen.

Es gebe leider keine Aufzeichnung der Zweitantragsgegnerin darüber, wer um 14:11 Uhr mit der Antragstellerin Kontakt gehabt habe. Zu diesem Zeitpunkt seien insgesamt 180 Mitarbeiter/innen im Dienst gewesen, welche den Anruf hätten entgegennehmen können. Eine Auswertung der Verkehrsdaten sei in diesem Fall rechtlich nicht gedeckt und sei auch faktisch unmöglich, da diese Daten nicht länger als sechs Monate gespeichert würden.

In der Stellungnahme der Zweitantragsgegnerin vom ... habe diese nochmals darauf hingewiesen, dass nicht festgestellt werden könne, wer die sachverhaltsgegenständ-

liche Aussage getätigt habe. Des Weiteren werde angemerkt, dass die Mitarbeiter/innen jedem/jeder Anrufer/in sofort bei Beginn des Gesprächs ihren eigenen Namen zu nennen hätten und somit eigentlich der Antragstellerin der Name der Mitarbeiterin hätte bekannt gegeben werden müssen. Der Vollständigkeit halber halte die Zweitantragsgegnerin fest, dass die von der Antragstellerin beanspruchte Rechnung laut Entscheidung der RTR vom ... richtig ausgestellt worden sei. Auch könne die Zweitantragsgegnerin den Vorwurf der nicht erbrachten Dienstleistung nicht nachvollziehen, da die Antragstellerin mehrmals mit der Serviceline telefoniert habe und ihr jedes Mal Auskunft bezüglich der Rechnung erteilt worden sei.

In den Sitzungen der GBK vom ... und ... wurden die Antragstellerin und die informierten Vertreter/innen der Zweitantragsgegnerin, Herr B, Frau C und Frau D, befragt und diese brachten im Wesentlichen vor:

In der Befragung vom .. erläuterte die Antragstellerin, dass sie bei der Serviceline der X-Gesellschaft am ... um 9:40 Uhr erstmals angerufen habe, um sich zu informieren, wie sie eine Sperrung ihrer Rufnummer verhindern könne. Sie sei bei diesem ersten Telefonat gut, korrekt und dahin gehend informiert worden, dass sie ihren Einspruch gegen die Rechnung per Fax an das Unternehmen schicken solle.

Gegen 14:11 Uhr habe die Antragstellerin nochmals bei der Serviceline der Zweitantragsgegnerin angerufen, um die Faxnummer zu erfragen und weitere Fragen zu stellen. Diese Mitarbeiterin habe aber inmitten ihrer Erklärungen mit den Worten „zuerst Deutsch lernen“ das Gespräch abgebrochen und ihre Frage nach der Faxnummer bzw. die weiteren Fragen nicht beantwortet. Diese Mitarbeiterin habe sich am Anfang des Gesprächs auch nicht namentlich vorgestellt.

Kurz darauf, gegen 14:17 Uhr, habe die Antragstellerin nochmals die Serviceline der Zweitantragsgegnerin angerufen, um den Namen der Mitarbeiterin des zweiten Gesprächs zu erfahren und sich über sie zu beschweren. Die Mitarbeiterin des dritten Gesprächs habe der Antragstellerin erläutert, dass es nicht möglich sei, den Namen der Mitarbeiterin des zweiten Gesprächs zu eruieren.

Am nächsten Tag habe die Antragstellerin mehrmals eine schriftliche Beschwerde an die X-Gesellschaft gefaxt und habe auf eine persönliche Entschuldigung gewartet.

In der Sitzung vom ... erläuterte Herr B, dass er das ... Callcenter ... leite, das die Serviceline technisch betreue.

Grundsätzlich würden alle Anrufe bei der Serviceline protokolliert, die Gespräche würden aber nicht aufgezeichnet werden. Diese Protokollierung umfasse die Rufnummer des Kunden/der Kundin, den Anschluss des Agenten/der Agentin der Serviceline, den Zeitpunkt des Telefonats und einige Telefoniedetails. Gesprächsinhalte würden aber in diesem System nicht protokolliert werden. Diese Daten seien die sogenannten Telefonieverkehrsdaten, welche bei jedem Anruf automatisch technisch hinterlegt würden, ohne dass es irgendeines Eingriffs der Person bedürfe, die dieses Telefonat führe. Innerhalb von sechs Monaten sei der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin, mit dem/der man gesprochen habe, nachvollziehbar. Nach sechs Monaten würden diese Telefonieverkehrsdaten aber automatisch gelöscht werden.

Unabhängig davon gebe es ein weiteres Datensystem, das so genannte „...-System“. In diesem System würden Einträge gespeichert, die der/die Agent/in der/die das Telefonat führe, vornehme. In diesem System werde die kundenspezifische Historie gespeichert und vom/von der Mitarbeiter/in protokolliert, worüber man mit dem Kunden/der Kundin gesprochen habe, indem man gewisse Themen, wie Beauskunftung, Roamingkosten oder Ähnliches auswähle. Im Gegensatz zur Protokollierung der Telefonieverkehrsdaten, die automatisch erfolge, würden hier frei wählbare Texte zum Kundenbeziehungsmanagement eingegeben werden können. Würde im ...-System aber kein Eintrag vorgenommen werden, scheine das Telefongespräch im System auch nicht auf. Auch würde eine Speicherung im ...-System nur dann vorgenommen werden, wenn diese händisch vom/von der Mitarbeiter/in ausgelöst würde. Sobald der/die Mitarbeiter/in seine/ihre Eingaben gespeichert habe, habe er/sie aber keine Möglichkeit mehr, diese zu löschen. Weiters würden diese Daten nicht automatisch nach sechs Monaten gelöscht werden.

Im gegenständlichen Fall seien die Telefonieverkehrsdaten möglicherweise zu spät ausgewertet worden, daher habe der Anruf um 14:11 Uhr im Rahmen der automatischen Protokollierung nicht mehr ausgewertet werden können, da diese Daten nach sechs Monaten gelöscht würden. Die vorhandenen Daten der Gespräche um 9:52 Uhr und 14:17 Uhr würden aus dem ...-System stammen, welche von den Mitarbeiterinnen eingegeben worden seien und deswegen noch nach zehn Monaten recherchierbar gewesen seien. Das Fehlen des zweiten Gesprächs um 14:11 Uhr sei möglicherweise darauf zurückzuführen, dass die Person, die das Gespräch geführt habe, es nicht eingetragen habe.

Frau C erläuterte in ihrer Befragung vom ..., dass sie eine Teamleiterin des ... Service Center der Zweitantragsgegnerin sei. Zum damaligen Zeitpunkt, am ..., habe es zwei Serviceline-Standorte gegeben. Die Vorgaben und Standards seien aber überall gleich. Insbesondere zum Gesprächsablauf gebe es ganz klare Richtlinien und eine extra Ausbildung mit einem Gesprächsleitfaden. In der Serviceline sei es besonders wichtig, dass die Mitarbeiter/innen den Kunden/innen gegenüber gleich auftreten. Dazu gehöre auch die gleiche Begrüßung und die gleiche Vorgehensweise im Gesprächsablauf.

Bei der Begrüßung werde der Text vorgegeben und laute: „Willkommen bei der ...! Mein Name ist..., was kann ich für sie tun?“ Ebenso muss der/die Mitarbeiter/in jeden Anruf in das ...-System eingeben. Dies sei eine ganz klare Vorgabe. Grundprinzip dieses Systems sei, dass Anliegen der Kunden/innen nachvollziehbar sein sollten. Wenn der/die Kunde/in von seiner/ihrer Nummer anrufe, werde diese automatisch geladen und es erscheine am Bildschirm ein Informationssystem mit allen bisherigen Kunden/innen-Informationen. Die Mitarbeiter/innen würden nun die Aufgabe haben, das bearbeitete Thema, wie eine Beschwerde oder eine Frage zur Rechnung, per Mausklick anzuwählen und den Gesprächsablauf zu skizzieren. Es handle sich aber nicht um eine Anrufaufzeichnung.

Die Anrufe würden vom ...-System aber nicht automatisch gespeichert werden. Der Anruf würde erst dann im System registriert, wenn der/die Mitarbeiter/in ein bestimmtes Thema auswähle. Es könne aber nicht überprüft werden, ob alle Anrufe von Kunden/innen durch die Mitarbeiter/innen auch eingegeben worden seien. Allerdings sei dem/der Mitarbeiter/in die Löschung einer einmal getätigten Eingabe nicht möglich. Sobald ein Thema per Mausklick ausgewählt worden sei, sei es nicht mehr möglich das Fenster einfach zu schließen, ohne es zu speichern. Dieses System diene nur den Kundengeschäftsstellen, deren Anliegen und der Nachvollziehbarkeit.

Weiters erläuterte die Befragte, dass im gegenständlichen Zeitraum, rund um 14:00 Uhr, normalerweise zwischen 100 und 120 Mitarbeiter/innen im Service Center anwesend seien, es aber keine Möglichkeit gebe, nachzuvollziehen, welche Mitarbeiterin den gegenständlichen Anruf nicht eingetragen habe. Auch werde seitens der Befragten weder eine Auswertung der Telefonieverkehrsdaten noch der Daten aus dem ...-System durchgeführt.

Abschließend erläuterte die Befragte, dass es für sie nicht vorstellbar sei, dass diskriminierende Äußerungen im Rahmen eines Gesprächs mit einer Kundin gefallen seien, denn das Unternehmen lege intern größten Wert auf den korrekten Umgang mit Kunden/innen und man lebe diese Philosophie. Dazu würden die Mitarbeiter/innen auch eine sechs- bis achtwöchige intensive Ausbildung genießen, bevor sie an der Serviceline arbeiten würden. Eine schriftliche Ausbildungsunterlage zum Gleichbehandlungsgesetz sei ihr aber nicht bekannt.

Frau D erläuterte in der Befragung vom ..., dass sie im Bereich Recht tätig sei und die Abteilung ... leite. Des Weiteren sei sie Datenschutzbeauftragte der Zweitantragsgegnerin.

Sie habe zum ersten Mal im ... von diesem Vorfall gehört, vorher sei sie nicht involviert worden. Ebenso sei ihr das Schreiben von ZARA vom ... nicht bekannt gewesen. Wie sie diesen Fall für die erste Stellungnahme an die Gleichbehandlungskommission recherchiert habe, sei ihr bewusst geworden, dass es einen Schriftwechsel mit ZARA und der RTR gegeben habe und diesen habe sie dann auch angefordert. Vorher sei dieser Schriftwechsel nicht in die Rechtsabteilung gekommen und die Befragte befürchte, dass vor ... überhaupt nicht recherchiert worden sei, ansonsten man jetzt nicht diese Probleme haben würde. Dass seitens des Unternehmens vorher nie reagiert wurde, sei auch der Befragten unerklärlich.

Die Befragte könne zu den einzelnen Details des ...-Systems nichts sagen, da sie die Prozesse nicht so genau kenne. Aber es gebe sehr viele Prozesse und Richtlinien für Mitarbeiter/innen der Serviceline, wie sie einen Anruf entgegenzunehmen hätten und was sie aufzuzeichnen hätten. Sie könne sich aber leider nicht erklären, warum im gegenständlichen Fall zwei Mitarbeiterinnen die Aufzeichnungen korrekt durchgeführt hätten, eine aber nicht. Dass zwischen den beiden protokollierten Anrufen eine Mitarbeiterin diesen Anruf nicht ordnungsgemäß eingetragen habe, könne nicht ausgeschlossen werden und es sei offensichtlich, dass die Mitarbeiterin dieses Gespräch nicht aufgezeichnet habe. Sie selbst habe keine Zugriffe zu den Systemen und habe dem Senat alle Unterlagen übermittelt, die recherchierbar gewesen seien.

Zur Frage der Telefonieverkehrsdaten erläutert die Befragte, dass diese grundsätzlich nie ausgewertet würden, weil man immer nur Kundensysteme, wie das ...-System, auswerte. Eine Auswertung der Telefonieverkehrsdaten dürfe nur in ganz

bestimmten Fällen, die das Telekommunikationsgesetz genau regle, vorgenommen werden. Sie glaube nicht, dass eine Auswertung der Telefonieverkehrsdaten auf Basis eines rassistischen Belästigungsvorwurfs statthaft gewesen wäre. Zudem würde man in den Verkehrsdaten bei einer Auswertung nur sehen, dass die Kundin die Serviceline angerufen habe, nicht aber welche Mitarbeiterin von der Serviceline abgehoben habe. Auch gebe es eine Betriebsvereinbarung über die Telefonanlage, was ausgewertet werden dürfe und was nicht. In diesem Fall würde man den Datenschutzbeirat, der zur Hälfte aus unternehmenszugehörigen Personen und zur Hälfte aus dem Betriebsrat bestehe, befassen müssen.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hatte folgende Prüfungsfrage zu klären:

Der Senat III hatte zu prüfen, ob durch die Erst- und die Zweitantragsgegnerin eine unmittelbare Diskriminierung beim Zugang zu und Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 leg.cit. und eine Belästigung gemäß § 34 Abs. 1 leg.cit. erfolgte.

Die relevanten Gesetzesstellen des hier zu behandelnden GIBG bestimmen Folgendes:

§ 30. Die Bestimmungen dieses Abschnittes gelten für Rechtsverhältnisse einschließlich deren Anbahnung und Begründung und für die Inanspruchnahme oder Geltendmachung von Leistungen außerhalb eines Rechtsverhältnisses

- 1. beim Sozialschutz, einschließlich der sozialen Sicherheit und der Gesundheitsdienste,*
- 2. bei sozialen Vergünstigungen,*
- 3. bei der Bildung,*
- 4. beim Zugang zu und Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einschließlich von Wohnraum,*

sofern dies in die unmittelbare Regelungskompetenz des Bundes fällt.

§ 31. (1) Aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit darf niemand unmittelbar oder mittelbar diskriminiert werden

- 1. beim Sozialschutz, einschließlich der sozialen Sicherheit und der Gesundheitsdienste,*
- 2. bei sozialen Vergünstigungen,*
- 3. bei der Bildung,*
- 4. beim Zugang zu und Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einschließlich von Wohnraum.*

(2) Abs. 1 gilt nicht für unterschiedliche Behandlungen aus Gründen der Staatsangehörigkeit sowie eine Behandlung, die sich aus der Rechtsstellung von Staatsangehörigen dritter Staaten oder staatenloser Personen ergibt.

§ 32. (1) Eine unmittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn eine Person auf Grund ihrer ethnischen Zugehörigkeit in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung als eine andere Person erfährt, erfahren hat oder erfahren würde.

(3) Eine Diskriminierung liegt auch bei Anweisung einer Person zur Diskriminierung vor.

§ 34. (1) unerwünschte, unangebrachte oder anstößige Verhaltensweisen, die im Zusammenhang mit der ethnischen Zugehörigkeit einer Person stehen, und bezwecken oder bewirken,

1. dass die Würde der betroffenen Person verletzt wird und

2. ein einschüchterndes, feindseliges, entwürdigendes, beleidigendes oder demütigendes Umfeld für die betroffene Person geschaffen wird,

gelten als Diskriminierung.

§ 35. (3) Insoweit sich im Streitfall die betroffene Person auf einen Diskriminierungstatbestand im Sinne der §§ 31 oder 34 beruft, hat er/sie diesen glaubhaft zu machen. Dem/der Beklagten obliegt es bei Berufung auf § 31 zu beweisen, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass ein anderes vom/von der Beklagten glaubhaft gemachtes Motiv für die unterschiedliche Behandlung ausschlaggebend war oder ein Rechtfertigungsgrund im Sinne des § 32 Abs. 2 vorliegt. Bei Berufung auf § 34 obliegt es dem/der Beklagten zu beweisen, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass die vom/von der Beklagten glaubhaft gemachten Tatsachen der Wahrheit entsprechen.

Der Senat III bejahte in seiner Sitzung vom ... die Frage einer unmittelbaren Diskriminierung und einer Belästigung durch die unbekannte Mitarbeiterin der X-Gesellschaft und der ... aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit der Antragstellerin gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 leg.cit und § 34 Abs. 1 leg.cit. Da die Zweitantragsgegnerin sich ihrer Mitarbeiter/innen zur Erfüllung ihrer Vertragspflichten bedient, hat sie im Rahmen der Gehilfenhaftung gemäß § 1313a ABGB auch für fremdes Fehlverhalten ihrer Mitarbeiter/innen einzustehen.

Gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 iVm § 32 Abs. 1 leg.cit. und § 34 Abs. 1 leg.cit. sind unmittelbare Diskriminierungen und Belästigungen aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu und der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, verboten. Erfasst vom Diskriminierungsverbot sind Rechtsverhältnisse, einschließlich deren Anbahnung und Begründung und die Inanspruchnahme von Leistungen außerhalb eines Rechtsverhältnisses.

Demnach sind vertragliche Leistungen eines Mobilfunkbetreibers, die er über eine Serviceline seinen Kunden/innen zur Verfügung stellt, vom Geltungsbereich des Gleichbehandlungsgesetzes umfasst. Insbesondere auch deshalb, da die Zurverfügungstellung einer Serviceline durch einen Mobilfunkbetreiber mit den vertragstypischen Hauptpflichten aus dem Mobilfunkvertrag, wie zum Beispiel der Rechnungslegung bzw. Rechnungsauskunft, eng verknüpft ist.

Zu den Beweislastregeln des Gleichbehandlungsgesetzes ist anzumerken, dass gemäß § 35 Abs. 3 leg.cit. eine betroffene Person, die sich auf einen Diskriminierungstatbestand im Sinne des § 31 Abs. 1 leg.cit. beruft, diesen glaubhaft zu machen hat. Dem/der Antragsgegner/in obliegt es bei Berufung auf § 31 Abs. 1 leg.cit. zu beweisen, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass ein anderes vom/von der Antragsgegner/in glaubhaft gemachtes Motiv für die unterschiedliche Behandlung ausschlaggebend war.

Bei Berufung auf eine Belästigung gemäß § 34 leg.cit. obliegt es dem/der Antragsgegner/in zu beweisen, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass die vom/von der Antragsgegner/in glaubhaft gemachten Tatsachen der Wahrheit entsprechen.

In diesem Zusammenhang kommt der mündlichen Befragung der Beteiligten und dem Eindruck, den der erkennende Senat von ihnen gewinnt, eine Schlüsselrolle bei der Beurteilung der Glaubwürdigkeit eines Vorbringens zu.

Der Senat III hat folgenden Sachverhalt festgestellt:

Am ..., gegen 14:11 Uhr hat die Antragstellerin versucht bei der Serviceline der X-Gesellschaft Auskunft darüber zu erhalten, wie sie eine Sperrung ihrer Nummer verhindern kann. Schon Tage zuvor hat sie bei der Zweitantragsgegnerin einen Einspruch gegen eine ihrer Meinung nach falsche, weil zu hohe Rechnung eingebracht. Anstatt der Antragstellerin in diesem Gespräch aber eine passende Auskunft zu geben, hat die Mitarbeiterin ihre Erläuterungen nur mit einem hämischen Lachen und der Empfehlung, zuerst einmal richtig Deutsch zu lernen, quittiert. Danach ist das Telefonat vonseiten der Mitarbeiterin der X-Gesellschaft beendet worden. Diese Auskunftsverweigerung stellt eine Verletzung einer Hauptpflicht aus dem Vertragsver-

hältnis dar. Zudem wurde dieser Anruf von der Mitarbeiterin der Zweitantragsgegnerin entgegen den internen Richtlinien des Unternehmens nicht protokolliert. Der oben erwähnte Einspruch gegen diese Rechnung mündete in ein Schlichtungsverfahren bei der RTR.

Am selben Tag, um 14:17 Uhr, hat die Antragstellerin nochmals bei der Serviceline der Zweitantragsgegnerin angerufen, und hat sich über die im zuvor geführten Gespräch gefallene rassistische Äußerung durch eine Mitarbeiterin der Zweitantragsgegnerin beschwert. Dieser Anruf wurde gemäß den internen Richtlinien der Zweitantragsgegnerin korrekt protokolliert. Seitens der Zweitantragsgegnerin blieb dieser Eintrag in das ...-System dennoch ohne Folgen.

Das Aufforderungsschreiben des Vereins ZARA vom ..., sich zum gegenständlichen Vorfall zu äußern, wurde mit E-Mail vom ... dahin gehend beantwortet, dass eine derartige Aussage einer Mitarbeiterin keinesfalls im Sinne des Unternehmens sei und dieser Sachverhalt an die verantwortliche Abteilung weitergeleitet worden sei. Eine weitere Reaktion der Zweitantragsgegnerin auf diesen Vorwurf blieb aber aus.

Das zwischenzeitlich durchgeführte Schlichtungsverfahren ergab mit Mitteilung der RTR vom ... keinerlei Anzeichen, die auf eine nicht korrekte Berechnung der Gebühren hingewiesen hätte. Allerdings wurde auch in diesem Schreiben durch die RTR erwähnt, dass der Anruf der Antragstellerin von der Serviceline abrupt mit einer rassistischen Bemerkung unterbrochen worden sei. Wiederum blieb eine Reaktion der Zweitantragsgegnerin auf diesen Hinweis aus.

Der Senat III hat erwogen:

Zunächst muss an dieser Stelle festgehalten werden, dass für den Senat III die Aussage der Antragstellerin über Ablauf und Inhalt des gegenständlichen Gesprächs mit der Mitarbeiterin der Zweitantragsgegnerin, am gegen 14:11 Uhr, glaubwürdig und nachvollziehbar waren. Untermauert wird diese Ansicht auch dadurch, dass wenige Minuten später desselben Tages, die Beschwerde über das zuvor geführte Telefonat durch eine weitere Mitarbeiterin der Zweitantragsgegnerin ordnungsgemäß protokolliert wurde. Dies lässt als logische Konsequenz nur den Schluss zu, dass es in besagtem Gespräch zu einer diskriminierenden Äußerung der Mitarbeiterin gekommen ist und diese daher das Gespräch nicht protokolliert hat. Diese Auskunftsverweigerung stellt eine Verletzung einer Hauptpflicht aus dem Vertragsverhältnis dar

Trotzdem sah die Zweitantragsgegnerin keinen Handlungsbedarf, dieser Beschwerde über eine rassistische Äußerung nachzugehen. Auch ein am selben Tag an die Zweitantragsgegnerin gerichtetes Fax der Antragstellerin, worin sie sich über die rassistische Äußerung beschwert, blieb unbeantwortet. Ebenso wurde ein Schreiben des Vereins ZARA zum gegenständlichen Vorfall lediglich mit dem Hinweis beantwortet, dass die Beschwerde an die verantwortliche Abteilung weitergeleitet worden sei.

Die Zweitantragsgegnerin setzte in keiner Phase nach Bekanntwerden des Vorfalles irgendwelche Handlungen, die zur Aufklärung dieses Vorfalls geeignet gewesen wären. Vielmehr stand für sie einzig das Schlichtungsverfahren vor der Regulierungsbehörde (RTR) und damit die Frage der korrekten Rechnungslegung im Vordergrund. Aber auch der Hinweis im Schreiben der RTR zum Verfahrensabschluss, in dem eine rassistische Bemerkung durch eine Mitarbeiterin der Zweitantragsgegnerin explizit Erwähnung fand, wurde ignoriert. In der mündlichen Befragung wurde dieser Umstand damit zu rechtfertigen versucht, dass sich der zuständige Mitarbeiter diese Entscheidungen wahrscheinlich nicht bis zum Schluss durchgelesen habe. Der Versuch einer solchen Rechtfertigung zeigt, wie wenig ernst die Zweitantragsgegnerin diesen Vorwurf einer Diskriminierung, entgegen den sonstigen Beteuerungen in den Befragungen, genommen hat.

Ebenso wenig nachvollziehbar ist für den Senat III, dass die in diesem Verfahren als Erstantragsgegnerin geführte Mitarbeiterin, von der Zweitantragsgegnerin nicht mehr eruiert werden konnte. Dass trotz verschiedenster hochtechnischer Systeme und internen Richtlinien, die eine verpflichtende Eingabe des Gesprächsinhalts von Telefonaten vorsehen, sich ein/e Mitarbeiter/in so leicht über diese Vorgaben hinwegsetzen kann, kann nur als ein Fehler im Qualitätsmanagement betrachtet werden.

Zusammenfassend ergibt sich für den Senat III die Erkenntnis, dass die Zweitantragsgegnerin mehrfach die Möglichkeit hatte, diesem rassistischen Vorfall nachzugehen. Trotzdem wurden von der Zweitantragsgegnerin keinerlei Schritte in diese Richtung gesetzt und es bestand kein offensichtliches Interesse an der Aufklärung dieses Vorfalles. In Bezug auf eine Beschwerde im Zusammenhang mit einer Verletzung des gesetzlichen Gleichbehandlungsgebots ist dieses (Nicht-) Vorgehen inak-

Ebenso konnte die Frage nach Schulungen hinsichtlich antidiskriminierender Maßnahmen durch die Befragten nicht zufriedenstellend beantwortet werden, was die Zweitantragsgegnerin im Zusammenhang mit dem gegenständlichen Vorfall zur Neuregelung von diversen Schulungsinhalten anregen sollte.

Nach Ansicht des Senates III waren daher die Ausführungen der Zweitantragsgegnerin, der Beweislastregelung des Gleichbehandlungsgesetzes folgend, nicht geeignet, die im Antrag behauptete Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes zu entkräften.

Der Senat III kam daher zur Auffassung, dass durch die unbekannte Mitarbeiterin der X-Gesellschaft eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes aufgrund einer unmittelbaren Diskriminierung von A aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 Gleichbehandlungsgesetz vorliegt.

Der Senat III kam zur Auffassung, dass durch die unbekannte Mitarbeiterin der X-Gesellschaft eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes aufgrund einer Belästigung gemäß § 34 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz vorliegt.

Der Senat III kam zur Auffassung, dass durch die X-Gesellschaft eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes aufgrund einer unmittelbaren Diskriminierung von A aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 Gleichbehandlungsgesetz vorliegt.

Der Senat III kam zur Auffassung, dass durch die X-Gesellschaft eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes aufgrund einer Belästigung gemäß § 34 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz vorliegt.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission fordert daher die X-Gesellschaft auf, sich mit der geltenden Rechtslage vertraut zu machen, das Gleichbehandlungsgesetz zu respektieren und alle Menschen in Hinkunft bei Ausübung ihrer Dienstleistung, ungeachtet ihrer ethnischen Zugehörigkeit, gleich zu behandeln.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission empfiehlt der X-Gesellschaft die Schaffung tauglicher innerbetrieblicher Strukturen zur Vermeidung bzw. Aufklärung diskriminierender Handlungen, die eine diesbezüglich ausreichende Kontrolle der Mitarbeiter/innen, sowie die Schulung hinsichtlich des Gleichbehandlungsgesetzes umfassen.

Bei Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes hat die betroffene Person Anspruch auf Ersatz des Vermögensschadens und eine Entschädigung für die erlittene persönliche Beeinträchtigung. Demgemäß muss die Schadenersatzleistung wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Der Senat III der Gleichbehandlungskommission empfiehlt daher X-Gesellschaft einen dementsprechenden Schadenersatz zu leisten. Für weitere Vergleichsgespräche steht der Verein ZARA - Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit zur Verfügung.

Wien, im März 2011

Hinweis: Gemäß § 12 Abs 3 GBK/GAW-Gesetz sind die Vorschläge der Gleichbehandlungskommission binnen zwei Monaten umzusetzen. Wenn einem Auftrag gemäß § 12 Abs. 3 GBK/GAW-Gesetz (siehe obigen Vorschlag des Senates III) nicht binnen zwei Monaten entsprochen wird, kann jede im Senat III vertretene Interessenvertretung gemäß § 12 Abs. 4 des GBK/GAW-Gesetz auf Feststellung der Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes klagen.