

Senat III der Gleichbehandlungskommission

Prüfungsergebnis gemäß § 12 GBK/GAW-Gesetz

GBK III/92/12

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission (GBK) beim Bundeskanzleramt gelangte am ... über das am ... eingelangte Verlangen der Anwältin für die Gleichbehandlung ohne Unterschied der ethnischen Zugehörigkeit in sonstigen Bereichen und für die Gleichbehandlung von Frauen und Männern beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen für **A** (in der Folge „Betroffener“), betreffend die Überprüfung einer Belästigung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, durch die Antragsgegner

1. X-AG

2. Y

gemäß § 35 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz (in der Folge GIBG; idGF BGBl. I Nr. 7/2011) nach Durchführung eines Verfahrens gemäß § 12 GBK/GAW-Gesetz (BGBl. I Nr. 98/2008) iVm § 11 Gleichbehandlungskommissions-GO (idF BGBl. II Nr. 396/2004) **zur Auffassung, dass**

- 1. durch die X-AG keine Belästigung des Betroffenen aufgrund seiner ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 35 Abs. 1 GIBG vorliegt.**
- 2. durch B keine Belästigung des Betroffenen aufgrund seiner ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 35 Abs. 1 GIBG vorliegt.**

Im Verlangen wurde die Einleitung eines Verfahrens gemäß § 12 Abs. 1 GBK/GAW - Gesetz zur Überprüfung begehrt, ob eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes durch eine Belästigung gemäß § 35 Abs. 1 leg.cit. durch die Antragsgegner vorliegt.

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

Der Betroffene, welcher nigerianischer Herkunft sei, besitze für die Strecke ... eine gültige Jahreskarte des [...]

Am Sonntag, den ..., habe sich der Betroffene erneut auf den Weg nach... begeben. In ... sei der Betroffene ausgestiegen und habe sich zu ... begeben, wo regelmäßig der von ihm benötigte Anschluss... abfahren würde.

In weiterer Folge sei dem Betroffenen aufgefallen, dass auf der Anzeige ein anderer ... angeschrieben gewesen sei, da die Anzeigentafel blinkend „Sonderfahrt ...“ verkündet habe. Der Betroffene habe aufgrund seiner nicht ausreichenden Deutschkenntnisse die Bedeutung des Wortes „Sonderfahrt“ nicht verstanden. Er sei sich jedoch sicher gewesen, bei der ebenfalls erfolgten Durchsage verstanden zu haben, dass der ... in ... halten würde. Im Glauben, durch seine Jahreskarte jede Verbindung zwischen ... benützen zu dürfen, sei der Betroffene in den ... gestiegen und habe sich gleich in der Nähe der Türe gesetzt.

Nach einigen Minuten sei der Zweitantragsgegner auf den Betroffenen zugekommen und habe ihn nach dem Ticket gefragt, worauf hin der Betroffene seine Jahreskarte gezeigt habe. Der Zweitbetroffene habe dann den Betroffenen ohne weitere Begründung aufgefordert, € 25,- zu bezahlen. Auf die ruhige Nachfrage des Betroffenen, weshalb er trotz seiner Jahreskarte € 25,- bezahlen müsse, habe der Zweitantragsgegner in einem äußerst unfreundlichen und herabwürdigenden Tonfall gesagt: „Bist du blind? Das ist eine Sonderfahrt, € 25,-.“ Während dieser Aussage habe sich der Zweitantragsgegner vorgebeugt und habe seine Hand vor dem Gesicht des Betroffenen auf und ab bewegt, weshalb der Betroffene auch sein Namensschild gut habe lesen können.

[...]

Der Zweitantragsgegner habe den Betroffenen danach erneut aufgefordert € 25,- zu bezahlen, worauf der Betroffene erwidert habe, dass er diese nicht bezahlen würde, da er den Grund dafür nicht verstehe. Im Folgenden habe der Zweitantragsgegner erneut seine Hände vor den Augen des Betroffenen auf und ab bewegt, und habe

diesen Gesten hinzugefügt: „Neger, bist du blind?“ Der Betroffene sei noch mit weiteren Bezeichnungen beschimpft worden, habe jedoch nicht alles verstanden bzw. habe auch versucht diese zu ignorieren.

[...]

Von der Erstantragsgegnerin langte am ... zu den Vorwürfen im Wesentlichen folgende schriftliche Stellungnahme beim Senat III ein:

Da die Vorwürfe des Betroffenen gegenüber einem Mitarbeiter der X-AG in den Augen des Unternehmens eine sehr schwerwiegende Anschuldigung einer nicht akzeptablen Handlungsweise darstellen würde, sei der angeführte Mitarbeiter umgehend befragt worden. Dabei habe er glaubhaft versichert, den Betroffenen in keinsten Weise diskriminierend oder herabwürdigend behandelt zu haben. Es werde ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Mitarbeiter den Betroffenen eigentlich tarifarisch korrekt, einen Fahrschein oder eine Fahrgeldnachforderung hätte ausstellen müssen. Da ihm im Verlauf der kurzen Unterhaltung mit dem Betroffenen bewusst geworden sei, dass dieser die Durchsage nicht verstanden habe, habe er darauf aus Gründen der KundInnenfreundlichkeit verzichtet.

Vom Zweitantragsgegner langte zu den Vorwürfen am ... im Wesentlichen folgende schriftliche Stellungnahme beim Senat III ein:

Der Zweitantragsgegner beziehe sich auf das Antwortschreiben der Erstantragsgegnerin und halte fest, dass jegliche Diskriminierung des Betroffenen von seiner Seite auszuschließen sei, da er weder durch Worte oder Gesten den Betroffenen herabwürdigend behandelt habe.

Speziell durch seine sehr kulante Vorgehensweise bezüglich des Fahrscheinens oder einer Fahrgeldnachforderung sei für ihn eine Diskriminierung schon gar nicht nachvollziehbar.

In den Sitzungen der GBK am ... und ... wurden der Betroffene, B, C (Vertreterin der Zweitantragsgegnerin) sowie D als Auskunftspersonen befragt.

Der Betroffene erläuterte in seiner Befragung vom ..., dass er am ... in der Früh mit dem ... Richtung ... gefahren sei. In ... sei er ausgestiegen, damit er nach X weiter-

fahren könne. Er sei seit fünf Jahren immer wieder in diese Richtung gefahren und wisse, dass auf der anderen Seite ... der ... nach X gewesen wäre. Auch auf der Anzeige sei „Richtung X“ angezeigt gewesen. Auch sei eine Durchsage gekommen, dass dieser ... in diese Richtung unterwegs sein würde. Deswegen sei der Betroffene ... eingestiegen.

Fünf Minuten später sei der Betroffene von einem Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens kontrolliert worden. Er habe ihn nach seiner Fahrkarte gefragt und der Betroffene habe ihm seine Jahreskarte vorgezeigt. Er habe die Jahreskarte angesehen und gesagt, dass der Betroffene € 25,- bezahlen müsse. Der Betroffene habe daraufhin gefragt, wofür das fällig sein solle. Das erste, was der Mitarbeiter gesagt habe, war, ob der Betroffene blind sei, denn es habe auf den Fenstern einen Aufkleber gegeben, wo „...“ gestanden sei.

Der Betroffene sei schon seit zehn Jahren hier, aber von einem „...“ habe er noch nie etwas gehört gehabt. Der Betroffene habe den Mitarbeiter nicht verstanden und habe ihn gefragt, warum er bezahlen müsse. Der Mitarbeiter habe ihm nicht erklärt, dass dies ein ... sei und er deswegen noch € 25,- bezahlen müsse. Dieser habe wieder gefragt, ob der Betroffene blind sei und ob er nicht lesen könne. Der Betroffene habe dem Mitarbeiter auch gesagt, dass er kein Geld habe und es ihm leid tue. Der Mitarbeiter habe wiederholt, ob der Betroffene blind sei und nicht lesen könne und habe dann ein Schimpfwort – „Nigger“ – gebraucht.

Der Betroffene sei weiterhin gesessen, während der Mitarbeiter gestanden sei. Dann habe der Mitarbeiter eine Geste gezeigt und habe mit der flachen Hand vor dem Gesicht des Betroffenen hin und her gewinkt. Der Betroffene habe auch den Namen des Mitarbeiters auf seiner Uniform lesen können.

Da der Mitarbeiter keine Ruhe gegeben habe, habe der Betroffene an einem Punkt gesagt, dass der Mitarbeiter die Polizei rufen solle. Dieser habe geantwortet, dass wenn der Betroffene nicht bezahlen könne, er in ... auch nicht aussteigen könne.

[...]

Die Vertreterin der Erstantragsgegnerin, C, erläuterte in ihrer Befragung vom ..., dass es innerhalb des Verkehrsunternehmens laufend Schulungsmaßnahmen zum Umgang in der Kommunikation mit schwierigen Personen gibt. Diese Schulungen

würden alle Mitarbeiter zweimal jährlich machen müssen. Im Rahmen dieser Schulungen würde auch das Gleichbehandlungsgesetz besprochen werden.

Auf Aufforderung des Senates präzisierte C im E-Mail vom ..., dass Mitarbeiter/innen bei eingehenden Beschwerden durch den/die Teamleiter/in befragt würden und eine schriftliche Stellungnahme erstellt würde. Zusätzlich gebe es bei festgestellten Fehlhandlungen ein Sensibilisierungsgespräch. Grundsätzlich würden Mitarbeiter/innen des ... in der Grundausbildung durch zwei aufbauende Verhaltenstrainings geschult. Als weitere Schulungsmaßnahmen würde es zweimal jährlich ein Fachtraining geben, wo ebenfalls schwierige Kundensituationen in Rollenspielen trainiert würden.

Der Zweitantragsgegner, B, erläuterte in der Befragung vom ..., dass er ... des ... am ... gewesen sei, der zum ... nach ... gefahren sei. Für diesen außerplanmäßigen und von der Firma Z gekauften ... habe man eine eigene Karte gebraucht, welche eine Kombination aus der Fahrkarte für den ... und Eintrittskarte für ... gewesen sei. Diese Karten habe D verkauft. Die Aufgabe des Zweitantragsgegners sei es gewesen, diese Fahrkarten zu kontrollieren. Reisenden, welche nicht schon im Vorverkauf eine Fahrkarte erworben hätten, hätte der Zweitantragsgegner D vorbei geschickt, welche ihnen eine Fahrkarte verkauft habe.

[...]

Als der Zweitantragsgegner nach dem ... die Fahrkarten der zugestiegenen Gäste habe kontrollieren bzw. diesen Fahrkarten habe verkaufen wollen, sei er auf den Betroffenen gestoßen, welcher ihm seine Jahreskarte gezeigt habe. Er habe dem Betroffenen gesagt, dass diese Jahreskarte in diesem ... nicht gültig sei. Der Zweitantragsgegner habe ja nicht gewusst, ob der Betroffene zum ... fahre oder wo anders hin wolle. Wenn er zum ... fahren würde, müsse er eine Karte um €25,- kaufen.

Der Betroffene habe dann gefragt, warum er eine Karte kaufen müsse und habe gesagt, dass er keine Fahrkarte kaufe. Der Zweitantragsgegner habe ihm erklärt, dass das ein ... sei und habe gefragt, ob der Betroffene das nicht gesehen habe. Der Betroffene habe geantwortet, dass er das nicht gesehen habe. Auf die Frage des Zweitantragstellers, wohin der Betroffene wolle, habe dieser gesagt, dass er nach ... wolle. Der Zweitantragsgegner habe ihm dann erläutert, dass dieser ... nicht in ... halten würde und ohne ... Aufenthalt bis ... durchfahre.

Daraufhin habe der Betroffene das Gespräch mit dem Zweitantragsgegner unterbrochen und habe beim Fenster hinausgeschaut. Dies sei das Einzige gewesen, wo der Zweitantragsgegner mit seinen Händen auf sich aufmerksam gemacht habe, weil er gesagt habe: „In X können Sie nicht aussteigen. Der ... fährt bis Fahren Sie jetzt nach ... zum ...?“ Der Betroffene habe dann gesagt, dass er dort nicht hinfahren würde. Der Zweitantragsgegner habe gefragt, ob er das „...“ nicht gesehen habe, worauf der Betroffene geantwortet habe: „Willst Du sagen, ich bin blind? Kannst du gleich sagen, ich bin Nigger.“ Der Zweitantragsgegner habe dem Betroffenen darauf geantwortet, dass er so etwas nicht sagen würde. Daraufhin habe er sich umgedreht und habe gehen wollen.

[...]

D erläuterte in ihrer Befragung vom ..., dass ihre Aufgabe ... die Organisation und reibungslose Abwicklung der Fahrt gewesen sei.

[...]

Der Zweitantragsgegner sei gerade in der Nähe des Betroffenen gestanden, als sie ihn gefragt habe, ob der Herr eine Fahrkarte brauche. Dies habe der Zweitantragsgegner verneint und sie sei daher weiter gegangen. Beschimpfungen oder Ähnliches habe sie nicht gehört. Auch habe der Betroffene ihr nicht gesagt, dass er beschimpft worden sei und auch der Zweitantragsgegner habe ihr nichts über Probleme mitgeteilt.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat folgenden Sachverhalt festgestellt:

Der Senat III hatte den Fall einer Belästigung des Betroffenen gemäß § 35 leg.cit. zu prüfen, nämlich, ob eine Belästigung des Betroffenen aufgrund seiner ethnischen Zugehörigkeit, wie im Verlangen ausgeführt, erfolgte.

Da die Erstantragsgegnerin 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.

Die relevanten Gesetzesstellen des hier zu behandelnden Gleichbehandlungsgesetzes (GIBG) bestimmen Folgendes:

§ 30. (2) *Für das Merkmal der ethnischen Zugehörigkeit gelten die Bestimmungen dieses Abschnittes für Rechtsverhältnisse einschließlich deren Anbahnung und Begründung und für die Inanspruchnahme oder Geltendmachung von Leistungen außerhalb eines Rechtsverhältnisses beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einschließlich Wohnraum, sowie 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,*

sofern dies in die unmittelbare Regelungskompetenz des Bundes fällt.

§ 31. (1) *Auf Grund des Geschlechts oder der ethnischen Zugehörigkeit darf niemand unmittelbar oder mittelbar beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einschließlich Wohnraum, diskriminiert werden. Diskriminierungen von Frauen auf Grund von Schwangerschaft oder Mutterschaft sind unmittelbare Diskriminierungen auf Grund des Geschlechts.*

§ 35. (1) *Unerwünschte, unangebrachte oder anstößige Verhaltensweisen, die im Zusammenhang mit einem der Gründe nach § 31 oder der sexuellen Sphäre 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.*

§ 38. (1) *Bei Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes des § 31 hat die betroffene Person Anspruch auf Ersatz des Vermögensschadens und eine Entschädigung für die erlittene persönliche Beeinträchtigung.*

(3) *Insoweit sich im Streitfall die betroffene Person auf einen Diskriminierungstatbestand im Sinne der §§ 31 oder 35 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 oder des § 33 vorliegt. Bei Berufung auf § 35 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.*

[...]

Eine auf die ethnische Herkunft des Betroffenen bezogene rassistische Aussage des Zweitantragsgegners konnte vom Senat nicht festgestellt werden.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat erwogen:

Der Senat III verneinte in seiner Sitzung vom ... die Frage einer Belästigung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit des Betroffenen durch die Antragsgegner iSd § 35 Abs. 1 leg.cit.

Belästigungen im Sinne des § 35 Abs. 1 leg.cit sind unerwünschte, unangebrachte bzw. anstößige Verhaltensweisen, die die Würde einer Person verletzen und damit ein einschüchterndes, feindseliges, entwürdigendes, beleidigendes oder demütigendes Umfeld für die betroffene Person schaffen. Diese Bestimmung normiert einen Schutz vor Belästigung durch verpönte Verhaltensweisen, die im Zusammenhang mit der ethnischen Zugehörigkeit einer Person stehen.

Gelingt einer Person die Glaubhaftmachung einer Belästigung nach § 35 Abs. 1 leg.cit., dann verlagert sich die Beweislast gemäß § 38 Abs. 3 leg.cit. auf den mutmaßlichen Belästiger. Diesem obliegt dann der Beweis, dass es bei Abwägung aller

Umstände wahrscheinlicher ist, dass die von ihm „glaubhaft gemachten Tatsachen der Wahrheit entsprechen“. Bei einer Gegenüberstellung der Tatsachen, die vom Betroffenen bescheinigt wurden, mit den Tatsachen, die der die Belästigung Bestreitende vorbringt, muss also der Senat letztlich das Tatsachenvorbringen des Bestreitenden mit hoher Wahrscheinlichkeit für zutreffend halten, um eine Belästigung zu verneinen.

Laut Verlangen und eigenen Aussagen hat der Betroffene den ... bestiegen, obwohl er nicht um die Bedeutung des Wortes „Sonderfahrt“ wusste. Die diesbezüglichen Informationen durch die Anzeigen, die Lautsprecheransagen ... und die A4-großen Flyer an den Eingangstüren des ... und der Umstand, dass der Betroffene die Strecke oft fährt und auch eine diesbezügliche Jahreskarte besitzt, hätten dem Betroffenen aber zumindest die Vermutung nahe legen müssen, dass es sich nicht um einen regulär ... des Verkehrsunternehmens handelt.

Diese Vermutung scheint der Betroffene aber nicht gehabt zu haben, da er der Überzeugung war, mit seiner Jahreskarte jeden ... dieser Strecke benützen zu dürfen. Diese falsche Annahme war maßgeblich für die darauffolgende und von massiven Kommunikationsproblemen begleitete Diskussion mit dem Zweitantragsgegner.

Der Senat ist davon überzeugt, dass der Zweitantragsgegner gemäß seines dienstlichen Auftrages versucht hat, den Betroffenen über das besondere Ziel des ... und den damit verbundenen Kosten aufzuklären. Gegenüber diesen Argumenten nahm der Betroffene aber eine Abwehrhaltung ein, die sich auch darin geäußert hat, dass der Betroffene das Gespräch mit dem Zweitantragsgegner unterbrochen, sich weggedreht und beim Fenster hinausgesehen hat. Der darauf folgende Versuch des Zweitantragsgegners, durch die Bewegungen seiner Hände vor dem Gesicht des Betroffenen, wieder seine Aufmerksamkeit zu erlangen, hat die schon gespannte Situation weiter verkompliziert.

Der Senat ist aber aufgrund der Aussagen und des hinterlassenen persönlichen Eindrucks der Auskunftspersonen zur Überzeugung gelangt, dass der Zweitantragsgegner den Betroffenen im Rahmen ihres Aufeinandertreffens nicht rassistisch beschimpft hat.

Angesichts der durch den Senat festgestellten sprachlichen Fähigkeiten des Betroffenen in der deutschen Sprache ist auch die erhöhte Wahrscheinlichkeit sprachlicher Missverständnisse zu berücksichtigen.

Nach durchgeführtem Ermittlungsverfahren gelangte der erkennende Senat aufgrund der in der mündlichen Befragung getätigten Aussagen der Auskunftspersonen daher zur Auffassung, dass der Zweitantragsgegner glaubwürdig darlegen konnten, den Betroffenen nicht belästigt zu haben. Es konnte keine mit der ethnischen Zugehörigkeit des Betroffenen im Zusammenhang stehende verpönte Verhaltensweise durch den Zweitantragsgegner erkannt werden.

Dessen ungeachtet legt der Senat den Antragsgegnern dennoch nahe, künftig den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden – insbesondere im Hinblick auf die Zielsetzung des Gleichbehandlungsgesetzes zur Herstellung einer diskriminierungsfreien Umwelt – mit noch mehr Sensibilität und Aufmerksamkeit entgegenzutreten und in konfliktgeladenen Situationen, gezielt das Gespräch zu suchen und Aufklärung herbeizuführen.

Der Senat III kam zur Auffassung, dass durch die X-AG keine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes aufgrund einer Belästigung von A aufgrund seiner ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 35 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz vorliegt.

Der Senat III kam zur Auffassung, dass durch Y keine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes aufgrund einer Belästigung von A aufgrund seiner ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 35 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz vorliegt.

Wien, im September 2012