

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

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission (GBK) beim Bundeskanzleramt gelangte am 13. Dezember 2012 über das am 12. Juli 2012 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 **Herrn A** und **Frau B** (in der Folge „Betroffenen“), betreffend die Überprüfung einer unmittelbaren Diskriminierung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen und einer Belästigung, durch die Antragsgegner

- 1. Frau Y**
- 2. Herr Z**

gemäß § 31 Abs.1 iVm § 32 Abs. 1 und § 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. 7/2011) iVm § 11 Gleichbehandlungskommissions-GO (idF BGBl. II Nr. 102/2011) **zur Auffassung, dass**

- 1. durch Frau Y eine unmittelbare Diskriminierung der Betroffenen aufgrund deren ethnischer Zugehörigkeit gemäß § 32 Abs. 1 vorliegt.**
- 2. durch Frau Y keine Belästigung der Betroffenen aufgrund deren ethnischer Zugehörigkeit gemäß § 35 Abs. 1 vorliegt.**

3. durch Herrn Z eine unmittelbare Diskriminierung der Betroffenen aufgrund deren ethnischer Zugehörigkeit gemäß § 32 Abs. 1 vorliegt.

4. durch Herrn Z eine Belästigung der Betroffenen aufgrund deren ethnischer Zugehörigkeit gemäß § 35 Abs. 1 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 unmittelbare Diskriminierung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit und einer Belästigung durch die Antragsgegner vorliegt.

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

Der Erstbetroffene indischer Herkunft habe sich in Begleitung seiner Familie vom ... in ... aufgehalten. Für die Zeit ihres Aufenthaltes hätten sie sich im „...“ eingemietet. Im Rahmen der Reservierung sei zugesichert worden, dass die Familie aufgrund des späten Rückfluges das Gepäck am Abreisetag bis am Abend im „...“ sicher verwahren könne.

Die Familie sei am ... angereist. Am Morgen des ... sei es im Apartment zu einem Ausfall des Warmwassers und der Heizung gekommen. Gegen 9:00 Uhr an diesem Tag habe der Erstbetroffene die Erstantragsgegnerin auf diese Mängel hingewiesen. Die Erstantragsgegnerin habe dem Erstbetroffenen zugesichert, sich um diese Mängel zu kümmern.

Nach der Rückkehr der Betroffenen am späteren Abend hätten die Betroffenen im Zimmer einen kleinen elektrischen Heizstrahler zur Überbrückung vorgefunden. Sie hätten jedoch festgestellt, dass das Warmwasser immer noch nicht funktioniert habe.

Am Morgen des ... habe der Erstbetroffene die Erstantragsgegnerin an der Rezeption erneut auf das fehlende Warmwasser angesprochen. Sie habe ihn darüber informiert, dass es ihr nicht möglich gewesen sei, die Probleme selbst zu beheben und sie sich bereits um einen Installateur bemühen würde. Infolgedessen habe die Erstantragsgegnerin dem Erstbetroffenen angeboten, in der Früh des ... das Badezimmer des Apartments Nr..., in dem sich auch die Rezeption befinde, während der

Rezeptionszeiten, benützen zu können. Der Erstbetroffene habe dieses Angebot angenommen und habe im Anschluss an dieses Gespräch mit seiner Familie das Apartment bis am späteren Abend verlassen.

Am ... gegen 9:00 Uhr habe sich der Erstbetroffene bei der Erstantragsgegnerin erkundigen wollen, wann seine Familie die angebotene Dusche benützen könne. Da die Rezeption am Sonntag nur jeweils von ... bis ... besetzt sei, habe er weiters nachgefragt, wo er am Abend die Schlüssel für das Apartment hinterlegen solle.

An der Rezeption sei jedoch nur der Zweitantragsgegner anwesend gewesen, der dem Erstbetroffenen bis dato unbekannt gewesen sei. Der Zweitantragsgegner habe dem Erstbetroffenen in lauterem Tonfall erklärt, dass die Rezeption im „...“ nicht 24 Stunden besetzt sei. Demnach sei es weder möglich nach ... Uhr auszuchecken, noch das Gepäck bis am Abend sicher zu verwahren. Der Zweitantragsgegner habe dem Erstbetroffenen und seiner Familie weiters untersagt, die von der Erstantragsgegnerin angebotene Dusche zu benützen.

Der Erstbetroffene habe den Zweitantragsgegner freundlich darauf hingewiesen, dass die Erstantragsgegnerin ihnen sowohl die Benützung der Dusche als auch die Verwahrung des Gepäcks und darüber hinaus sogar den verlängerten Aufenthalt im Apartment angeboten habe. Darauf sei der Zweitantragsgegner jedoch nicht eingegangen und habe dem Erstbetroffenen in unfreundlichen Tonfall erneut mitgeteilt, dass dies nicht möglich sei. Der Erstbetroffene habe daraufhin verlangt, mit der Erstantragsgegnerin persönlich sprechen zu wollen. In weiterer Folge habe der Zweitantragsgegner umgehend die Schlüssel des Apartments vom Erstbetroffenen konfisziert. Darüber hinaus sei dieser vom Zweitantragsgegner anschließend mit den Worten „Ihr verdammten, schmutzigen Leute aus den Dritte-Welt-Ländern denkt Ihr seid Maharadschas und könnt Österreich regieren. Das wird nicht passieren. Ich bin der Besitzer und kann deine Familie hinausschmeißen“ rassistisch beschimpft worden.

Obwohl sich die Erstantragsgegnerin in Sicht- und Hörweite zu Rezeption aufgehalten habe, habe sie keinerlei Reaktion gezeigt oder habe in sonstiger Weise zur Klärung der Situation beigetragen.

Danach sei der Zweitantragsgegner zugleich mit dem Erstbetroffenen in das Apartment gegangen, um auch den zweiten Schlüssel einzuziehen. Dabei habe er dem Betroffenen zu verstehen gegeben, dass sie bis 10:00 Uhr das Apartment zu verlas-

sen hätten und habe auch die Zweitbetroffene rassistisch mit den Worten „Ihr braunen Leute seid Arschlöcher und wisst nichts“ beschimpft. Außerdem habe sich der Zweitantragsgegner der Zweitbetroffenen mit erhobener Hand und aggressiv wirkend genähert, weshalb der Erstbetroffene seine Frau aus Angst vor einer Handgreiflichkeit zurückgezogen habe und vom Zweitantragsgegner entfernt habe.

Da im Zuge der Geschehnisse die Kinder der Betroffenen, die beide zum Vorfallszeitpunkt unter zwei Jahre alt gewesen seien und die Beschimpfung ihrer Mutter beobachtet hätten, begonnen hätten stark zu weinen, habe der Zweitantragsgegner erwidert, dass sie die Kinder schreien lassen könnten, da ihm das nichts ausmache, komme, was wolle. In weiterer Folge habe die Familie das „...“ gegen 10:00 Uhr verlassen.

Von den Antragsgegnern langte am ... im Wesentlichen folgende Stellungnahme ein:

Die erhobenen Vorwürfe würden nicht zu Recht bestehen. Richtig sei, dass der Erstbetroffene selbst in einer äußerst aggressiven Weise seine Forderungen geltend gemacht habe. Es sei bedauerlich, dass das Warmwasser ausgefallen sei, dies möge auch in einem Gästehaus einmal passieren. Dem Erstbetroffenen und seiner Familie sei jedoch eine Ersatzdusche zur Verfügung gestellt worden und hätte dieser von der Duschköglichkeit Gebrauch machen können. Auch der angeblich überhöhte Preis sei nicht Thema der angerufenen Behörde. Würde der Erstbetroffene einen etwaigen Preisminderungsanspruch zivilrechtlich geltend machen, so würde ihm die Rechnung für das total verschmutzte Zimmer gegengerechnet werden. Der Preis sei mündlich vor Ort vereinbart worden und der Betrag auch sogleich bezahlt worden. Sämtliche Vorwürfe seien an den Haaren herbeigezogen, eine Beschimpfung habe nie stattgefunden und würde auf das Schärfste zurückgewiesen.

In den Sitzungen der GBK am ... und ... wurden die Betroffenen, die Antragsgegner und Herr O als Auskunftsperson befragt:

Der Erstbetroffene erläuterte in seiner Befragung vom ..., dass sie das „...“ gebucht hätten, weil es in der Nähe der Stadt sei und die Stadt von dort aus leichter zu erreichen sei. Es sei zuvor schon alles per E-Mail ausgemacht gewesen. Dass sie am ... ankommen und sie ein Schlafzimmer mit einem extra Bett brauchen würden und sie

am ... wieder abreisen würden. Den späten Rückflug um 22:00 Uhr habe er extra erwähnt.

Am ... hätten sie schon festgestellt, dass die Heizung nicht richtig funktioniere. Es sei sehr kalt gewesen und es habe einen Luftzug durch das Fenster gegeben. Am Morgen des ... habe der Erstbetroffene die Erstantragsgegnerin darüber informiert. Sie habe gemeint, dass sie sich darum kümmern würde. Als sie am Abend des ... zurückgekommen seien, hätten sie ein kleines mobiles Heizgerät in ihrem Zimmer vorgefunden. Die Betroffenen hätten gedacht, dass dies ihnen auch weiterhelfen würde. Der Heizkörper habe ein bisschen geholfen, aber nicht sehr.

In der Nacht vom ... auf den ... habe es das gleiche Problem gegeben. Der kleine Heizkörper habe nicht viel geholfen und die Heizung habe nicht funktioniert. Als der Erstbetroffene am Morgen des ... habe duschen wollen, habe er festgestellt, dass es auch kein heißes Wasser gebe. Darüber habe er die Erstantragsgegnerin informiert. Soweit sei die Erstantragsgegnerin sehr hilfsbereit gewesen und habe gemeint, dass sie am Wochenende niemanden erreichen könne. Sie würde aber jemand Bekannten anrufen, welcher eine Lösung finden werde. Dies würde am Sonntag passieren. Dabei habe die Erstantragsgegnerin angeboten, dass die Familie am nächsten Tag unten bei der Rezeption duschen könne.

Am ... sei der Erstbetroffene zu Rezeption hinunter gegangen, um sich zu duschen. Er habe die dort anwesende Erstantragsgegnerin gefragt, dass er jetzt gerne duschen würde, weil sie auch am selben Tag abreisen würden. Dabei habe er zum ersten Mal den Zweitantragsgegner gesehen.

Der Erstbetroffene habe zwar die Erstantragsgegnerin angesprochen, aber der ihm bis dato unbekanntes Zweitantragsgegner habe auf einmal gesagt, dass er nicht duschen könne, weil andere Personen dort wohnen würden. Der Erstbetroffene habe daraufhin bestanden mit der Erstantragsgegnerin zu sprechen, da er bis jetzt nur mit der Erstantragsgegnerin gesprochen habe und den Zweitantragsgegner nicht kennen würde. Weiters habe der Zweitantragsgegner darauf bestanden, dass die Familie um 10:00 Uhr auschecke. Der Erstbetroffene habe erwidert, dass die Erstantragsgegnerin in Aussicht gestellt habe, dass die Familie auch länger bleiben könne, wenn der Flug erst später gehe. Auch habe die Erstantragsgegnerin in einem E-Mail gemeint, dass es kein Problem wäre, das Gepäck dort länger aufzubewahren. Die Erstan-

tragsgegnerin sei die ganze Zeit daneben gestanden und habe irgendetwas mit der Wäsche gemacht.

Der Erstbetroffene habe dann das Thema mit dem Duschen aufgegeben und einfach gesagt, ob sie zumindest ihr Gepäck dort lassen könnten. Das Gespräch habe bis dahin schon 15 Minuten gedauert, dann habe der Zweitantragsgegner auf Deutsch gesagt: „Ihr dreckigen Leute von der Dritten Welt glaubt ihr seid Maharadschas und könnt hier in Österreich regieren. Das wird nicht funktionieren. Ich bin hier der Eigentümer und kann euch hinausschmeißen.“ Der Erstbetroffene habe darauf nichts gesagt, weil er mit der Erstantragsgegnerin habe sprechen wollen, welche aber nicht einmal ein einziges Wort dazu gesagt habe.

Bevor der Erstbetroffene wieder in das Zimmer habe gehen können, habe der Zweitantragsgegner sofort seinen Schlüssel beschlagnahmt. Auch sei er hinter ihm hergegangen, um auch den Schlüssel der Zweitbetroffenen zu holen.

Im Zimmer habe der Zweitantragsgegner noch einmal nach dem Schlüssel der Zweitbetroffenen gefragt. Der Erstbetroffene habe daraufhin gemeint, dass sie mindestens noch eine Stunde brauchen würden, um auszuchecken. Der Zweitantragsgegner habe noch einmal darauf bestanden, dass sie um 10:00 Uhr auschecken müssten.

Im Zimmer sei noch eine dritte Person anwesend gewesen, welche die Heizung repariert habe. Auch die Erstantragsgegnerin sei hinterher gekommen. Daher sei die Situation so gewesen, dass die Betroffenen ihre Sachen zusammengepackt hätten, während die anderen Personen im Raum die Heizung repariert hätten. Daher seien auch die Kinder der Betroffenen sehr gestresst gewesen.

Die Zweitbetroffene habe in der Nähe der zu reparierenden Heizung das Geschirr gespült. Der Zweitantragsgegner habe dann zur Zweitbetroffenen gesagt, dass sie damit aufhören und von dort weggehen solle. Darüber sei die Zweitbetroffene sehr irritiert gewesen. Daraufhin habe der Zweitantragsgegner zur Zweitbetroffenen auf Deutsch gesagt: „Ihr braunen Leute, ihr seid Arschlöcher und kennt euch nicht aus“. Auf diese Beschimpfung habe die Zweitbetroffene „Geh mir aus dem Weg“ oder „Älterer Herr, steh' mir nicht im Weg“ gesagt. Daraufhin habe der Zweitantragsgegner seine Hand gehoben und habe die Zweitbetroffene schubsen wollen.

Der Erstbetroffene habe dann zur Zweitbetroffenen gesagt, dass sie sofort hier weggehen würden. Auch hätten die Kinder geweint, worauf der Zweitantragsgegner ge-

sagt habe, dass ihn das gar nicht störe und ihm das egal sei. Die Betroffenen hätten dann das Hotel verlassen.

Die Zweitbetroffene erläuterte in ihrer Befragung vom ..., dass sie sich sehr genau an diesen Vorfall erinnern könne, weil ihr das das erste Mal in ihrem Leben passiert sei.

Sie habe im Zimmer gekocht und ein Mann habe die Heizung repariert. Der Zweitantragsgegner sei nicht weit weg von ihr gestanden und habe gemeint: „Machen sie schnell. Sie müssen los“. Der Zweitantragsgegner habe gefragt, warum sich die Zweitbetroffene so viel Zeit nehme und sie machen solle, dass sie hinauskomme. Das habe er auf Deutsch zu ihr gesagt. Die Zweitbetroffene habe versucht dem Zweitantragsgegner zu erklären, dass er sie zu Ende kochen lassen solle. Dann habe der Zweitantragsgegner diese Bewegung gemacht. Geschlagen habe er sie aber nicht.

Der Zweitantragsgegner sei sehr wütend und aggressiv gewesen. Die Erstantragsgegnerin sei danebengestanden und habe nichts gesagt. Es sei eine sehr anstrengende Situation gewesen und die Kinder hätten geweint. Dann habe der Zweitantragsgegner gesagt: „Raus, raus, schnell“ und habe den Zimmerschlüssel genommen.

Auch habe die Zweitbetroffene mitbekommen, dass der Zweitantragsgegner irgendjemanden beschimpft habe. Sie habe aber nur so etwas verstanden, wie „braune Leute“ oder „brauner Mann“. Die Situation sei für die Zweitbetroffene bedrohlich gewesen und sie habe auch geweint.

Die Erstantragsgegnerin erläuterte in ihrer Befragung am ..., dass die Familie am ... angereist sei. Am nächsten Tag sei der Erstbetroffene heruntergekommen und habe gefragt, ob die Befragte den Boden aufwischen könne. Sie habe gesagt, dass das nicht üblich sei, sei aber dann hinaufgegangen und habe zusammen gewischt. Der Erstbetroffene sei zwischendurch immer wieder heruntergekommen und habe etwas gebraucht.

Dann sei der Erstbetroffene wieder heruntergekommen und habe gesagt, dass die Heizung kaputt sei. Die Erstantragsgegnerin sei dann in das Zimmer hinaufgegangen und habe gesehen, dass er da irgendetwas herumgebastelt habe. Der Nachfüllstut-

zen sei durchgedreht worden und daher kaputt gewesen. Sie habe aufgrund des Überdrucks daher die Heizung abschalten müssen. Daher habe es auch kein Warmwasser gegeben. Die Erstantragsgegnerin habe dem Erstbetroffenen gesagt, dass er sich unten duschen solle, was er aber verweigert habe. Die Familie habe einen Schlüssel für die untere Dusche gehabt und hätte 24 Stunden hinein können. Der Erstbetroffene habe aber gemeint, dass er eine private Dusche gebucht habe und er sich nicht dort dusche, wo sich andere Leute duschen würden. Die Erstantragsgegnerin habe aber so kurz vor Weihnachten keine weiteren Zimmer mehr freigeht. Die Erstantragsgegnerin habe dem Erstbetroffenen dann gesagt, dass er sich dann eben nicht dusche, wenn er das nicht wolle. Die Erstantragsgegnerin habe dem Erstbetroffenen dann einen Heizstrahler gegeben.

Der Installateur habe aber erst am ... kommen können. Sie seien dann an diesem Tag mit dem Installateur in das Zimmer hinaufgegangen und hätten gesehen, was da für ein Saustall gewesen sei. Es sei alles am Boden gelegen. Daraufhin habe die Erstantragsgegnerin gesagt, dass die Familie ausziehen müsse, da sie mindestens 3-4 Stunden zum Putzen brauche. Der Erstbetroffene habe aber noch bis zum Abend bleiben wollen. Die Erstantragsgegnerin habe ihm gesagt, dass das nicht gehe, worauf der Erstbetroffene dann zu schimpfen begonnen habe und ihr die Schlüssel vor die Füße geschmissen habe. Der Erstbetroffene habe sie unter anderem als „Scheiß Österreicher“ beschimpft. Es sei aber zu keinen Handgreiflichkeiten gekommen.

Die Erstantragsgegnerin habe dann gefragt, wo der Heizstrahler sei. Diesen habe der Erstbetroffene dann grinsend aus dem Kasten herausgeholt.

Die erhobenen Vorwürfe der Beschimpfungen durch den Zweitantragsgegner würden nicht stimmen. Auch sei nicht vereinbart worden, dass die Familie länger bleiben könne. Es müsse um 10:00 Uhr ausgecheckt werden. Vereinbart worden sei lediglich, dass die Familie das Gepäck bis zum Abend im Hotel lassen könne.

Der Zweitantragsgegner erläuterte in seiner Befragung am ..., dass er und die Erstantragsgegnerin eine Privatzimmervermietung betreiben würden und Partner seien. Kennen gelernt habe der Zweitantragsgegner den Erstbetroffenen dadurch, dass er am ... zur Rezeption gekommen sei und gesagt habe, ob die Erstantragsgegnerin das Zimmer sauber machen könne. Auch habe der Erstbetroffene gemeint, dass die Heizung nicht funktionieren würde. Der Zweitantragsgegner sei daraufhin in das

Zimmer gegangen und habe festgestellt, dass der Füllstutzen geöffnet gewesen sei. Der Zweitantragsgegner habe den Füllstutzen festgezogen, habe aber die Heizung nicht mehr in Gang bringen können. Daraufhin habe er den Installateur angerufen, welcher aber gesagt habe, dass frühestens am ... kommen könne. Daraufhin sei denn Erstbetroffenen ein Heizgebläse als Ersatz hinaus gegeben worden. Auch sei ihm gesagt worden, dass er die Dusche in der ... Wohnung benutzen könne. Der Erstbetroffene habe aber gemeint, dass er keine Dusche benütze, die auch andere benutzen würden. Ein anderes Zimmer habe dem Betroffenen nicht zur Verfügung gestellt werden können, da alle besetzt gewesen seien.

Am ... sei der Zweitantragsgegner nicht im Hotel gewesen. Am ... sei der Installateur gegen 9:30 Uhr gekommen. Die Erstantragsgegnerin und der Zweitantragsgegner seien gemeinsam mit dem Installateur in das Zimmer hinaufgegangen.

Dort hätten sie gesehen, in welchem Zustand die Wohnung gewesen sei. Im Fliesenboden von der Küche und vom Bad sei Reis in die Fliesen hinein getreten worden, Bananenschalen seien herumgelegen und ein Bett sei aufgekippt gewesen. Auf diesem hätten die Kinder mit einer nicht überzogenen Reservebettwäsche gespielt. Es habe katastrophal ausgesehen. Der Zweitantragsgegner habe darauf zur Erstantragsgegnerin gemeint, dass sie wenigstens vier oder fünf Stunden zum Reinigen brauchen würde.

Im Normalfall sei es so, dass die Touristen das Gepäck im Hotel einstellen können würden, wenn ihr Flugzeug erst am Abend gehe. So sei es auch mit dem Erstbetroffenen vereinbart worden. Allerdings habe der Erstbetroffene daraus abgeleitet, in der Wohnung bis am Abend bleiben zu können. Der Zweitantragsgegner habe dem Erstbetroffenen gesagt, dass das unmöglich sei, da sie die Wohnung zusammenräumen müssten und sie daher nicht bis am Abend bleiben könnten. Der Zweitantragsgegner habe zur Erstantragsgegnerin gesagt, dass die Familie bis 17:00 Uhr ihr Gepäck in der Rezeption stehen lassen solle. Der Erstbetroffene habe aber dauernd gesagt, dass ihm versprochen worden sei, dass er bis am Abend bleiben könne. Auf Nachfrage des Zweitantragsgegners habe die Erstantragsgegnerin aber verneint, dass sie dies dem Erstbetroffenen versprochen habe. Der Erstbetroffene sei daraufhin immer bestimmender und aggressiver geworden. Schlussendlich habe der Zweitantragsgegner dem Erstbetroffenen gesagt, dass er sein Gepäck am Bahnhof ein-

stellen solle. Der Zweitantragsgegner habe mit dem Erstbetroffenen einfach nichts mehr zu tun haben wollen.

Auch habe der Zweitantragsgegner den Heizstrahler nicht in der Wohnung gesehen. Er habe den Erstbetroffenen gefragt wo dieser sei, worauf hin er ihn aus dem Kasten herausgenommen habe. Auch sei die Tür zum Balkon offen gewesen und das bei Temperaturen um die null Grad.

Der Zweitantragsgegner habe aber keinesfalls die im Verlangen vorgeworfenen Beschimpfungen getätigt. Es sei zwar ein Streitgespräch gewesen, aber diese Behauptungen seien unwahr.

Herr O erläuterte in seiner Befragung am ..., dass er wegen eines Heizungsproblems gerufen worden sei. Am ... sei er zwischen 9:00 Uhr und 10:00 Uhr in das Hotel gekommen und sei mit den Antragsgegnern auf das Zimmer gegangen. Im Zimmer sei es relativ kühl gewesen und er sei dann gleich zur Therme gegangen. Es sei ein Nachfüllventil defekt gewesen, welches abgedreht gewesen sei.

Es sei zu einem Gespräch zwischen dem Zweitantragsgegner und dem Erstbetroffenen gekommen. Zunächst habe der Befragte gedacht, dass es um die Therme gehe und weil dadurch kein Warmwasser vorhanden sei. Der Erstbetroffene sei außer sich gewesen und der Zweitantragsgegner habe versucht, ihn zu beruhigen. Der Befragte habe nicht wirklich hören können, worum es in dem Gespräch gegangen sei. Es sei um den verschmutzten Zustand des Zimmers und um irgendwelche Schlüssel gegangen. Das Zimmer sei relativ verdreckt gewesen und es seien Essensreste im Bereich der Küche und teilweise auch am Boden gelegen. Die Gespräche hätten größtenteils in Englisch stattgefunden.

Der Befragte habe gehört, dass der Erstbetroffene relativ negativ über Österreich geschimpft habe oder dass die Zustände in Österreich quasi eine Katastrophe seien. Auch habe er irgendetwas von „Scheiß Österreich“ oder „Scheiß Österreicher“ gehört. Wenn es zu Beschimpfungen von irgendeiner Seite gekommen sei, dann vielleicht in englischer Sprache. Aber der Befragte habe kaum etwas verstanden, da er beschäftigt gewesen sei. Zudem sei der Befragte einmal zu seinem Auto hinunter gegangen, um ein Ersatzventil zu holen. Jedoch habe der Erstbetroffene nicht ständig ein aggressives Verhalten gezeigt, sondern nur stoßweise. Handgreiflichkeiten hätten aber definitiv keine stattgefunden.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat folgenden Sachverhalt festgestellt:

Der Senat III hatte den Fall einer unmittelbaren Diskriminierung der Betroffenen gemäß § 31 Abs. 1 iVm § 32 Abs. 1 leg.cit. zu prüfen, nämlich, ob die Betroffenen aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit von der Weiterbenützung des gemieteten Apartments abgehalten wurden oder dies aus anderen, vom Gleichbehandlungsgesetz nicht sanktionierten Gründen erfolgte und den Antragsgegnern der Beweis darüber im Verfahren gelungen ist. Des Weiteren war zu prüfen, ob durch die Antragsgegner eine Belästigung gemäß § 35 Abs. 1 leg.cit. stattgefunden hat.

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.

§ 32. (1) *Eine unmittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn eine Person auf Grund eines in § 31 genannten Grundes in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung erfährt, als eine andere Person erfährt, erfahren hat oder erfahren würde.*

(2) *Eine mittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn dem Anschein nach neutrale Vorschriften, Kriterien oder Verfahren Personen eines Geschlechts oder Personen, die einer ethnischen Gruppe angehören, in besonderer Weise benachteiligen können, es sei denn, die betreffenden Vorschriften, Kriterien oder Verfahren sind durch ein rechtmäßiges Ziel sachlich gerechtfertigt und die Mittel sind zur Erreichung dieses Zieles angemessen und erforderlich.*

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

§ 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.

Der Erstbetroffene hat sich in Begleitung seiner Familie in der Zeit vom ... in ... aufgehalten. Für die Zeit ihres Aufenthaltes mieteten sie im „...“ ein Apartment. Dem Erstbetroffenen wurde von der Erstantragsgegnerin vorab per E-Mail zugesichert, dass seine Familie aufgrund des späten Rückfluges das Gepäck am Abreisetag bis am Abend im „...“ aufbewahren kann.

Im Zuge des Eincheckens am ... bezahlte der Erstbetroffene den Gesamtpreis für den Aufenthalt im Voraus und bot die Erstantragsgegnerin der Familie an, das Apartment am ... ohne Aufpreis bis am Abend nutzen zu können.

Am Morgen des ... kam es im Apartment zu einem Ausfall der Heizung und des Warmwassers. Darauf wies der Erstbetroffene die Erstantragsgegnerin gegen 9:00 Uhr an der Rezeption hin.

Nach der Rückkehr der Familie am späteren Abend fanden sie in ihrem Zimmer einen kleinen elektrischen Heizstrahler zur Überbrückung vor, stellten jedoch fest, dass das Warmwasser noch immer nicht funktionierte.

Am Morgen des ... sprach der Erstbetroffene die Erstantragsgegnerin an der Rezeption erneut auf das fehlende Warmwasser an. Die Erstantragsgegnerin informierte ihn darüber, dass es nicht möglich gewesen sei, die Probleme selbst zu beheben und sie sich um einen Installateur bemühen würde. Infolgedessen bot die Erstantragsgegnerin an, in der Früh des ... das Badezimmer des Apartments Nummer ..., in dem sich auch die Rezeption befindet, benützen zu können.

Am ... gegen 9:00 Uhr wollte sich der Erstbetroffene bei der Erstantragsgegnerin erkundigen, wann seine Familie die angebotene Dusche benützen kann. Weiters wollte er wissen, wo er am Abend die Schlüssel für das Apartment hinterlegen soll. Der an der Rezeption anwesende Zweitantragsgegner erklärte dem Erstbetroffenen, dass es nicht möglich sei nach 10:00 Uhr auszuchecken. Auch die Aufbewahrung des Gepäcks bis am Abend sei nicht möglich. Im Zuge des Gesprächs untersagte der Zweitantragsgegner dem Erstbetroffenen und seiner Familie, die von der Erstan-

tragsgegnerin angebotene Dusche zu benutzen. Die sich in Sicht- und Hörweite zur Rezeption aufhaltende Erstantragsgegnerin zeigte keinerlei Reaktion und hat auch in sonstiger Weise nicht zur Klärung der Situation beigetragen.

Auf den Hinweis des Erstbetroffenen, dass ihm die Aufbewahrung des Gepäcks bzw. die Benützung der Dusche durch die Erstantragsgegnerin zugesagt worden ist und sie ihm darüber hinaus auch den verlängerten Aufenthalt im Apartment angeboten hat, ist der Zweitantragsgegner nicht eingegangen. Als Folge des Wunsches des Erstbetroffenen, dass er mit der Erstantragsgegnerin sprechen will, konfiszierte der Zweitantragsgegner umgehend die Schlüssel des Apartments und es kam zu rassistischen Beschimpfungen des Erstbetroffenen seitens des Zweitantragsgegners durch die Worte: „Ihr verdammten, schmutzige Leute aus den Dritte-Welt-Ländern denkt Ihr seid Maharadschas und könntet Österreich regieren. Das wird nicht passieren. Ich bin der Besitzer und kann deine Familie hinausschmeißen“.

Danach folgte der Zweitantragsgegner dem Erstbetroffenen zu dessen Familie in das Apartment, wo er der Familie zu verstehen gab, dass sie bis 10:00 Uhr das Apartment zu verlassen haben. Auch im Zuge dieses Gesprächs kam es zu einer rassistischen Beschimpfung gegenüber der Zweitbetroffenen durch den Zweitantragsgegner mit den Worten: „Ihr braunen Leute seid dumme Arschlöcher und wisst nichts“.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat erwogen:

Der Senat III bejahte in seiner Sitzung vom ... die Frage einer unmittelbaren Diskriminierung der Betroffenen aufgrund deren ethnischer Zugehörigkeit durch die Antragsgegner sowie einer Belästigung durch den Zweitantragsgegner gemäß § 31 Abs. 1 iVm § 32 Abs. 1 leg.cit und § 35 Abs. 1 leg.cit.

Gemäß § 31 Abs. 1 iVm § 32 Abs. 1 leg.cit. und § 35 Abs. 1 leg.cit. sind unmittelbare Diskriminierungen aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu und der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen und Belästigungen verboten.

Dienstleistungen umfassen unter anderem Leistungen, die von Gasthäusern, Diskotheken und Freizeiteinrichtungen angeboten werden. Demnach ist der Verweis einer

Person aus einem Hotelbetrieb aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit vom Geltungsbereich des Gleichbehandlungsgesetzes erfasst.

Nach § 32 Abs. 1 leg.cit. liegt eine unmittelbare Diskriminierung vor, wenn eine Person aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung als eine andere Person erfährt, erfahren hat oder erfahren würde.

Aus den nachvollziehbaren und glaubwürdigen Schilderungen der Betroffenen geht hervor, dass ihnen die vereinbarten Leistungen der Gepäcksverwahrung und der Apartmentbenützung bis am Abend sowie die Benützung eine Ersatzdusche verweigert worden sind. Die Betroffenen haben demnach eine weniger günstige Behandlung als andere Gäste des „...“ erfahren.

Der Aufenthalt der Betroffenen im „...“ war unstrittig durch den Ausfall der Heizung und des Warmwassers geprägt. Obwohl der Erstbetroffene die Erstantragsgegnerin schon am Morgen des ... auf den Defekt hinwies, fand die Reparatur erst am Abreisetag der Betroffenen am ... statt. Dass dieser Umstand für den Erstbetroffenen ein großes Ärgernis war und er auf eine Reparatur bzw. Erfüllung der bezahlten Dienstleistung bestand, ist nachvollziehbar.

Demgegenüber versuchten die Antragsgegner in der Befragung vor dem Senat, den Betroffenen als „lästig“ darzustellen und warfen ihm indirekt vor, selbst den Ausfall der Therme herbeigeführt zu haben. Darüber hinaus gaben die Antragsgegner die Verschmutzung des Zimmers als Grund für die Nichteinhaltung des Vereinbarten an. Diese - oftmals widersprüchlichen - Ausführungen der Antragsgegner konnten den Senat aber nicht davon überzeugen, dass sich der Vorfall anders als im Verlangen geschildert zugetragen hat.

Dass die Antragsgegner vom Erstbetroffenen beschimpft wurden, ist weder glaubwürdig noch nachvollziehbar. Die diesbezügliche Aussage des Installateurs muss daher im Lichte einer langjährigen unternehmerischen Beziehung zu den Antragsgegnern gesehen werden.

Den Antragsgegnern ist es nach Ansicht des Senates III daher gemäß § 38 Abs. 3 leg.cit. nicht gelungen, den Vorwurf der Diskriminierung gemäß § 32 Abs. 1 leg.cit. zu

entkräften. Eine Belästigung gemäß § 35 Abs. 1 leg.cit. liegt nur durch den Zweitantragsgegner vor.

Der Senat III kam zur Auffassung, dass durch Frau Y und Herrn Z eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes durch eine unmittelbare Diskriminierung von Herrn A und Frau B aufgrund deren ethnischer Zugehörigkeit gemäß § 32 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz vorliegt.

Der Senat III kam zur Auffassung, dass durch Herrn Z eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes durch eine Belästigung von Herrn A und Frau B aufgrund deren ethnischer Zugehörigkeit gemäß § 35 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz vorliegt.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hält es daher für notwendig, dass sich die Antragsgegner mit der geltenden Rechtslage vertraut machen, das Gleichbehandlungsgesetz respektieren und in Zukunft alle Menschen, ungeachtet ihrer ethnischen Zugehörigkeit, gleich zu behandeln.

Ferner soll auf der Homepage der Antragsgegner (www...) ab sofort ein gut erkennbarer und dauerhafter Hinweis auf die Existenz des Gleichbehandlungsgesetzes aufgenommen werden sowie an derselben Stelle explizit darauf hingewiesen werden, dass niemand aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit diskriminiert wird und dass sich Personen zur Beratung an die Gleichbehandlungsanwaltschaft wenden können.

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 den Antragsgegnern einen

dementsprechenden Schadenersatz zu leisten und sich für weitere Vergleichsgespräche an die Gleichbehandlungsanwaltschaft zu wenden.

Wien, im Dezember 2012
Dr.ⁱⁿ Susanne Piffli-Pavelec
(stv. Vorsitzende)

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 obige Vorschläge des Senates III) nicht binnen zwei Monaten entsprochen wird, kann jede im Senat III vertretene Interessenvertretung gemäß § 12 Abs. 4 GBK/GAW-Gesetz auf Feststellung der Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes klagen.