

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

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission (GBK) beim Bundeskanzleramt gelangte am ... über das am ... eingelangte Verlangen der Anwältin für Gleichbehandlung ohne Unterschied der ethnischen Zugehörigkeit in sonstigen Bereichen und für die Gleichstellung von Frauen und Männern beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen (GAW) für A (in der Folge „Betroffene“), betreffend die Überprüfung einer Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes durch eine Belästigung auf Grund der ethnischen Zugehörigkeit durch den Antragsgegner

X - Institut

gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 iVm § 34 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 durch das X - Institut eine Belästigung von A auf Grund ihrer ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 iVm § 34 leg.cit. vorliegt.

Im Verlangen wurde die Einleitung eines Verfahrens gemäß § 12 Abs. 1 GBK/GAW - Gesetz zur Überprüfung begehrt, ob eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes durch Belästigung auf Grund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 iVm § 34 leg.cit. vorliegt.

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

Die Betroffene, die seit 20 Jahren in Österreich lebe und polnischer Herkunft sei, habe am ... eine Kontaktanzeige betreffend einen „Herrn Z“ in der Kronenzeitung gelesen und folglich eine SMS, die sie nach wie vor auf ihrem Handy gespeichert habe, an die angegebene Handynummer verschickt. Am darauf folgenden Tag sei sie von einer Mitarbeiterin des Antragsgegners, die sich als Frau B vorgestellt habe, kontaktiert worden.

Wie telefonisch mit der Mitarbeiterin besprochen sei die Betroffene noch am selben Tag um etwa 11.00 Uhr in die Geschäftsräumlichkeiten des Antragsgegners gegangen. Dort habe sie von einer Mitarbeiterin ein unausgefülltes Formular mit der Überschrift „Vereinbarung“ bekommen. Auf der Vorderseite unten seien die persönlichen Daten der Betroffenen eingetragen worden. Die Mitarbeiterin habe sie nach ihrem Reisepass gefragt. Da die Betroffene nicht damit gerechnet habe, einen Pass zu brauchen, habe sie ihn auch nicht dabei gehabt und habe stattdessen ihre E-Card vorgelegt. Die Mitarbeiterin sei kurz weggegangen, um die E-Card zu kopieren und sei mit einem Kuvert zurückgekommen, welches sie der Betroffenen überreicht habe. Als sich die Betroffene erkundigt habe, ob sie jetzt die zuvor mündlich vereinbarten € 130,- bezahlen solle, habe die Mitarbeiterin gemeint, „das Finanzielle“ wäre jetzt nicht so wichtig, sie würde alle Unterlagen in dem Kuvert finden und später bezahlen können.

Auf Nachfrage der Betroffenen bezüglich „Herrn Z“ habe ihr die Mitarbeiterin mitgeteilt, zwei „Fische“ würden sowieso nicht zusammenpassen und dies würde wohl nichts werden.

Zu Hause angekommen habe die Betroffene das Kuvert geöffnet und festgestellt, dass auf der Vereinbarung, die sie unterschrieben gehabt habe, nachträglich die zu bezahlende Summe von € 2.770,- eingefügt worden sei. Die Betroffene sei angesichts des hohen Betrages schockiert gewesen, sei ihr doch mündlich mitgeteilt wor-

den, dass € 130,- zu bezahlen seien. Zum ersten Mal habe sie zu diesem Zeitpunkt auch die auf der Rückseite des Vertrages abgedruckten allgemeinen Regeln zum Rücktrittsrecht gelesen.

Am darauffolgenden Tag habe die Betroffene ein Fax an den Antragsgegner übermittelt, in dem sie mitgeteilt habe den Betrag nicht bezahlen zu können und um Rücktritt vom Vertrag ersucht habe. In einem Schreiben vom ... habe Herr C festgehalten, dass er „aus gesetzlicher Sicht nicht veranlasst ist, eine Stornierung zu befürworten“, auf Kulanzbasis aber eine herabgesetzte Ratenzahlung vorschlage.

Am ... habe die Betroffene mit Herrn C telefoniert und ihm mitgeteilt, dass sie die Angelegenheit rückgängig machen wolle, den Betrag von € 2.770,- nicht verstehe und auch nicht bezahlen könne. Herr C habe ihr zunächst zugehört und dann gemeint, dass sie das Land (gemeint gewesen sei wohl Österreich) strapazieren würde, arbeitslos wäre, Notstandshilfe beziehen würde, dumm wäre und habe sie darüber hinaus „Balkanese“ und „dumme Polin“ genannt.

Die Betroffene habe erwidert, er solle mit diesen Beschimpfungen aufhören und habe noch einmal nach „Herrn Z“ gefragt. Daraufhin habe Herr C erklärt, die Angelegenheit mit „Herrn Z“ würde nun auf kurzem Wege gelöst. Die Betroffene habe schließlich das Telefonat beendet und gemeint, sie würde sich wegen dieser Angelegenheit an die Volksanwaltschaft wenden.

In weiterer Folge habe Herr C die Betroffene angerufen, um einen Termin in seinen Geschäftsräumlichkeiten zu vereinbaren. Die Betroffene habe den vereinbarten Termin jedoch nicht wahrgenommen, da sie Herrn C nach den Beschimpfungen am Telefon nicht gegenüber treten habe wollen.

Ende ... sei die Betroffene von einer Mitarbeiterin des Antragsgegners, die sich als Frau ... vorgestellt habe, kontaktiert worden. Bei dem Telefonat sei ein neuerlicher Termin in den Geschäftsräumlichkeiten des Antragsgegners für den ... vereinbart worden, da die Betroffene bisher noch nichts bezahlt habe.

Die Betroffene habe diesen Termin – nach dem bisher erlebten - nicht alleine wahrnehmen wollen und habe daher eine Freundin gebeten sie zu begleiten. Am ... sei die Betroffene folglich gemeinsam mit einer Freundin zu dem vereinbarten Termin in die Geschäftsräumlichkeiten des Antragsgegners gegangen. Es sei zu einem Gespräch mit Herrn C gekommen, wobei die Betroffene darum gebeten habe, auch die Mitarbeiterin, die sich ihr als Frau ... vorgestellt gehabt habe, dem Gespräch beizuziehen, da sie bisher ihre Ansprechpartnerin gewesen sei. Herr C habe dies jedoch

abgelehnt. Er habe der Betroffenen vielmehr mitgeteilt, sie sollte bezahlen und würde dann auch die Leistungen des Instituts in Anspruch nehmen können. Die Betroffene habe unter anderem erklärt, dass sie sich doch keinen Mann kaufen würde. Im Zuge des Gesprächs sei es erneut zu Beschimpfungen der Betroffenen durch Herrn C als „Balkanese“ und „dumme Polin“ gekommen.

Kurz darauf habe die Betroffene einen Brief der Rechtsanwältin D erhalten mit der Information, dass sie mit Zahlung der ersten Rate, die am ... fällig gewesen wäre, in Verzug wäre und mit der Aufforderung zur Zahlung, wobei zwei Varianten vorgeschlagen worden seien.

Nachdem sich die Betroffene zur Beratung an die GAW gewandt habe, habe diese am ... ein Schreiben an den Antragsgegner verfasst und um Stellungnahme im Hinblick auf den vermuteten Verstoß gegen das Gleichbehandlungsgesetz ersucht.

In Vertretung von Herrn C habe die Rechtsanwältin D in der Stellungnahme vom ... im Hinblick auf die vermutete Belästigung im Wesentlichen erklärt, dass zurückgewiesen würde, dass es zu Beschimpfungen gekommen wäre. Es wäre nicht ersichtlich aus welchen Gründen Herr C (potenzielle) Kunden und Kundinnen mit diskriminierenden Äußerungen konfrontieren sollte, da gerade auch die Betreuung von Kunden und Kundinnen nicht österreichischer Herkunft Grundlage seiner Geschäftstätigkeit wäre. Darüber hinaus habe sie darauf verwiesen, dass Herr C 13 Angestellte hätte, wovon mindestens vier nicht österreichischer Herkunft wären. Die übrigen Ausführungen in der Stellungnahme hätten sich grundsätzlich auf die zivilrechtlichen Aspekte der Zahlung des Betreuungsgeldes bezogen.

Am ... sei bei einem Telefongespräch zwischen D und der Gleichbehandlungsanwältin versucht worden eine außergerichtliche Lösung zu finden. Nicht erreicht worden sei dabei ein Vergleich, der ausschließlich die Ansprüche nach dem Gleichbehandlungsgesetz umfasse. Seitens D sei abschließend angeboten worden, dass die Betroffene € 1.000,- in Raten bezahlen sollte und damit alle Ansprüche abgegolten sein sollten.

Die Betroffene habe jedoch auf diesen Vergleich nicht eingehen wollen, da ihr mündlich vermittelt worden sei, sie müsse € 130,- bezahlen. Darüber hinaus fühle sich die Betroffene von Herrn C auf Grund ihrer polnischen Herkunft belästigt und habe sich deshalb für ein Verlangen an die Gleichbehandlungskommission auf Überprüfung der Verletzung des Gleichbehandlungsgesetzes entschieden.

Vom Antragsgegner langte zu den Vorwürfen im Wesentlichen folgende schriftliche Stellungnahme beim Senat III ein:

In der Stellungnahme vom ... äußerte der Antragsgegner, dass die Betroffene am ... die Räumlichkeiten des Antragsgegners aufgesucht und sich über die Möglichkeiten einer Partnervermittlung informiert habe.

Dabei sei die Betroffene in einem einstündigen Informationsgespräch von einer bereits seit mehr als 7 Jahren im Unternehmen des Antragsgegners tätigen Mitarbeiterin betreut und genauestens über die Möglichkeiten, aber auch Grenzen eines Partnervermittlungsinstitutes informiert worden. Dabei sei die Betreuungsvereinbarung mit der Betroffenen punktgenau durchgegangen und ihr die finanzielle Seite einer solchen Vereinbarung genauestens dargelegt worden.

Vor diesem Hintergrund sei erwähnt, dass der Antragsgegner hinsichtlich seiner Kunden fast ausnahmslos positive Rückmeldungen erhalte und es sich bei sämtlichen Mitarbeitern, sohin auch bei jener, die die Betroffene betreut habe, ausnahmslos um zuverlässige und gut geschulte Angestellte handle, welche die potenziellen Kunden und Kundinnen genauestens über die zu unterfertigende Betreuungsvereinbarung aufklären und wenn dies gewünscht werde, auch den Vertrag vorlesen würden.

Auf Grund dieser sach- und ordnungsgemäßen Aufklärung habe die Betroffene sowohl die Vereinbarung vom ..., als auch eine Zusatzvereinbarung unterfertigt.

Bereits am nächsten Tag habe jedoch die Betroffene in einem Telefax an den Antragsgegner ihren Rücktritt vom Vertrag bekanntgegeben und dies damit begründet, sich die Betreuungsgebühr in Höhe von € 2.770,- nicht leisten zu können. Nur nebenbei sei erwähnt, dass die Betroffene bei Vertragsabschluss angegeben habe, als Raumpflegerin zu arbeiten, jedoch kurze Zeit nach Vertragsabschluss in einem Gespräch mit einer Angestellten des Antragsgegners vermeinte, arbeitslos und daher auf die Leistungen des Arbeitsmarktservice angewiesen zu sein. Schon dieser Umstand und insbesondere auch die Tatsache, dass die Betroffene selbst in ihrem Rücktrittsschreiben lediglich die finanzielle Komponente der tags zuvor von ihr unterfertigten Betreuungsvereinbarung als Begründung für den gewünschten Rücktritt angegeben habe, lasse eindeutige Schlüsse auf die Glaubwürdigkeit der Betroffenen zu.

Bemerkenswert sei, dass weder in ihrem Rücktrittsschreiben, noch in dem vom Verein für Konsumenteninformation (VKI) an die Rechtsvertreterin des Antragsgegners gerichteten Schreiben, jemals ein Wort darüber verloren worden sei, dass die Betroffene in die Irre geführt worden sei oder auf irgendeine Weise sich beleidigenden und diskriminierenden Beschimpfungen respektive Äußerungen ausgesetzt gesehen habe. Das Gegenteil sei der Fall.

Festgehalten werde, dass die Betroffene mehrmals - nachdem diese darüber aufgeklärt worden sei, dass ein Vertrag für beide Seiten bindend sei - dennoch eine Ratenreduktion zuerst von € 133,- auf € 88,- und sodann in einem deutlich verbesserten Kulanzangebot neuerlich eine Reduktion angeboten worden sei, wonach die Stornogebühr in Höhe von € 1.395,- in monatlichen Ratenzahlungen zu je € 58,- zu bezahlen wäre.

Ausdrücklich hervorzuheben sei, dass mit Schreiben vom ... seitens des VKI der Sachverhalt so dargestellt worden sei, dass die Betroffene sehr wohl über die Höhe der Betreuungsgebühr informiert worden sei, dies noch vor Vertragsabschluss und nicht wie nunmehr der GBK gegenüber behauptet, erst im Nachhinein. Auch sei die Betroffene - entgegen der nunmehr dem Senat III der GBK vorliegenden Darstellung - auch vor Vertragsabschluss mitgeteilt worden, dass sie Herrn Z voraussichtlich – auf Grund der nicht zueinander passenden Profile nicht kennen lernen werde können.

Auf Grund dieser divergierenden Aussagen und auch der Tatsache, dass die Betroffene in dem stattgefundenen einstündigen Informationsgespräch angegeben habe, eine aufrechte Beschäftigung zu haben, wogegen sich jedoch nachträglich herausgestellt habe, dass sie in Wirklichkeit derzeit ohne Beschäftigung sei, lasse eindeutig den Schluss zu, dass die Glaubwürdigkeit hinsichtlich der von der Betroffenen aufgestellten, unrichtigen Darstellungen, welche einer Ruf- und Kreditschädigung nahe kämen, massiv erschüttert sei.

Bezüglich des Schreibens vom ... würden sämtliche in diesem Schreiben getätigten Vorwürfe hinsichtlich des Antragsgegners auf das Schärfste zurückgewiesen und werde nochmals deutlich klargestellt, dass Herr C neben österreichischen Kunden und Kundinnen eine Vielzahl zufriedener Kunden und Kundinnen mit Migrationshintergrund aufweisen könne. Der guten Ordnung halber würde festgestellt, dass der Antragsgegner nicht das einzige Institut von Herrn C sei, sondern dieser darüber

hinaus ein weiteres Institut mit dem Namen „Y“, welches sich vorwiegend mit der Vermittlung von Menschen aus dem süd-ost-europäischen Raum beschäftige, habe. Allein dies spreche eindeutig gegen die von der Betroffenen grundlos aufgestellten Behauptungen und werde der Eindruck vermittelt, dass es der Betroffenen nicht um eine angebliche Diskriminierung gehe, sondern diese vielmehr versuche den Antragsgegner durch öffentlichen Druck zu einer Entlassung aus der zugrunde liegenden Betreuungsvereinbarung zu bewegen.

Herr C beschäftige in seinem Institut seit ... Jahren Angestellte, wobei die Herkunft dieser Angestellten von Mazedonien, Ägypten, Polen bis Österreich reiche.

Wenn daher die Betroffene vermeine, vom Antragsgegner auf Grund ihrer Herkunft diskriminiert worden zu sein, so entspreche dies nicht der Wahrheit und darüber hinaus auch nicht der Diktion des Antragsgegners.

Frau E sei albanischer Herkunft und ebenso wie die Betroffene in Zahlungsschwierigkeiten und könne daher aus erster Hand berichten wie einfühlsam und sorgfältig Herr C in einer solchen Situation mit seinen Kunden und Kundinnen im Rahmen seines erfolgreichen Unternehmens umgehe.

Abschließend werde festgehalten, dass Herr C in Härtefällen, sozialen Schwierigkeiten, immer sehr um Kulanz gegenüber seinen Kunden und Kundinnen bemüht sei und Ratenvereinbarungen jederzeit akzeptiere. Auch im Fall der Betroffenen sei der Antragsgegner, trotz mittlerweile eingebrachter Klage, nach wie vor vergleichsbereit und würde dieser - ob der tristen finanziellen Situation der Betroffenen - selbstverständlich auf einen Teil der Betreuungsgebühr verzichten, allerdings sei es dem Antragsgegner aus verständlichen Gründen nicht möglich, Anschuldigungen, welche offensichtlich unrichtig seien, unwidersprochen hinzunehmen.

In den Sitzungen der GBK am ..., ..., ... und ... wurden die Betroffene, Frau F, Frau B, Frau E, Herr C und Frau G als Auskunftspersonen befragt.

In ihrer Befragung am ... erläuterte die Betroffene, dass sie am Sonntag, den ..., nachmittags eine Annonce betreffend Herrn Z, ... Jahre alt, Sternzeichen Fisch, gelesen habe. Es sei so schön geschrieben gewesen, sodass sich die Betroffene gedacht habe, er würde für sie passen. Sie habe geantwortet. Dann habe sie eine Antwort von Frau B bekommen. Sie schrieb, ob sie mehr über Herrn Z erfahren wolle. Eine halbe Stunde oder Stunde später habe sie die Betroffene angerufen, und ge-

fragt, ob diese morgen, das heiße Montag, Zeit hätte. Die Betroffene sagte zu und habe gefragt, ob Herr Z auch dabei sein werde, denn sie sei schüchtern. Frau B habe gemeint, dass die Betroffene keine Angst haben bräuchte, sie käme nur zu ihr.

Die Betroffene habe nicht gewusst, wer Frau B sei. Sie sei überrascht gewesen, da Herr Z in der Annonce gestanden sei und habe sich gefragt, wieso dann eine Frau geantwortet habe.

Das Informationsgespräch habe mit Frau B stattgefunden, es habe ca. 1 Stunde gedauert. Die Mitarbeiterin habe die Betroffene im persönlichen Gespräch nach Privatem gefragt, woher sie komme, ihre Hobbies etc., und ihr ein rosa Formular gegeben. Sie habe es genommen und gelesen. Die ersten zwei Zeilen seien leer gewesen. Da hätte eine Summe sein sollen, sei aber nichts gewesen. Sie habe nur gesagt, dass sie nicht viel von Kunden verlangen würden, nur € 130,-. Bei der zweiten Zahl, die die Betroffene gelesen habe, sei gestanden, dass man auf Raten zahlen könne, und habe sich gedacht, € 30,- bis 40,- eine Rate, das könne sie sich schon leisten. Die Betroffene habe weiter gelesen, die Rückseite jedoch nicht.

Dann habe Frau B sie gefragt, ob die Betroffene schon fertig sei und nach ihrer Adresse und Telefonnummer gefragt. Danach habe die Betroffene unterschrieben. Frau B habe nach dem Pass der Betroffenen gefragt, da sie die Papiere kopieren gehen würde. Die Betroffene habe ihren Pass nicht mitgebracht, da sie nicht gewusst habe, dass sie ihn brauche. Sie habe nur die Bankomatkarte und E-Card bei sich gehabt. Dann sei Frau B für ein bis zwei Minuten ins Nebenzimmer gegangen und mit einem Kuvert zurückgekommen. Die Betroffene habe gefragt, wie das mit dem Finanziellen sei. Sie sagte, das komme später, ich bekäme Anfang März einen Erlagschein. Dann habe die Betroffene gefragt, was jetzt mit Herrn Z sei. Die Mitarbeiterin habe gefragt, ob die Betroffene glaube, dass zwei Fische zusammenpassen würden.

Als die Betroffene zu Hause die € 2.700,- gesehen habe, habe sie gedacht, wie sie das bezahlen solle. Nie sei die Rede von € 2.700,- gewesen. Daher habe sie gleich, so gut sie könne geschrieben, sei am nächsten Tag zur Post gelaufen und habe ein Fax geschickt. Am ... sei darauf geantwortet worden. Am ... habe die Betroffene mit Herrn C telefoniert. Sie habe gedacht, dass er als Chef vielleicht nicht wisse, was seine Angestellten mit ihr gemacht hätten und habe mit ihm reden wollen. Nach einer halben Minute habe er gesagt: „Ja, Sie sind die Arbeitslose.“ Die Betroffene müsse dazu sagen, dass die Mitarbeiterin sie gefragt habe, wo sie arbeite. Sie habe geantwortet, dass sie im ... gearbeitet gehabt habe. Die Mitarbeiterin habe gesagt, dass

die Betroffene arbeite. Die Betroffene habe Herrn C am Telefon gesagt, dass sie arbeitslos sei und woher sie die Summe nehmen solle. Außerdem wüsste sie, dass sie nicht unterschreiben würde, wenn sie die Summe sehen würde, dann würde sie gleich zurückgehen, weil sie wissen würde, dass sie kein Geld hätte. Er habe gesagt, sie sei arbeitslos, sie strapaziere das Land, du dumme Polin, die Gesetze seien für solche wie sie.

Eine Freundin sei bei ihr gewesen. Die Betroffene habe sie gefragt, was „sie strapaziere das Land“ heiÙe. Sie habe ihr erklärt, dass es heiÙe, dass die Betroffene das Land „nerven“ würde.

Herr C habe die Betroffene angerufen, dass sie kommen solle. Die Betroffene habe wirklich Angst gehabt, weil sie ihn nie gesehen habe und er sie schon so geschimpft habe. Also habe sie das erste Angebot hin zukommen ignoriert. Dann habe ihr Frau B noch einmal eine SMS geschickt, darauf habe sie auch nicht geantwortet. Dann habe sie die Betroffene noch einmal angerufen und gesagt, dass Herr C am Dienstag Zeit habe. Das sei Ende der Woche gewesen.

Die Betroffene habe sich gedacht, vielleicht gehe das alles klar, vielleicht kämen sie zu einer Einigung. Sie habe ihre Freundin gebeten mitzukommen. Bei diesem zweiten Gespräch sei nur Herr C anwesend gewesen. Er habe gefragt, was sie seiner Angestellten unterstellen wollen würde, sie würde schon so lange im Institut arbeiten. Die Betroffene habe Herrn C gebeten mit Frau B zu sprechen. Er habe sie nicht hinzugeholt. Ihre Freundin habe dazwischen gefragt, warum er Kunden leere Verträge zum Unterschreiben geben würde. Er habe wiederholt, dass es der Betroffenen tausend Mal von seiner Angestellten erklärt worden wäre. Die Betroffene habe gefragt, ob er schon einmal im Leben von € 500,- gelebt hätte. Dann seien die Beschimpfungen losgegangen, „Sie Balkanese, dumme Polinnen mit euren dummen Depressionen, jede will nur einen Mann haben, aber nicht zahlen.“ Die Betroffene habe gebeten, dass er die Bezeichnung als Balkanese unterlassen solle. Die Betroffene habe noch gefragt, ob Z eigentlich existieren würde, wem sie geschrieben hätte. Herr C habe geantwortet, dass sie Kilometer sparen wollen würden. Das Gespräch habe ca. 40 Minuten gedauert.

Die Betroffene sei keine Schmarotzerin oder strapaziere das Land. Sie sei seit fast zwanzig Jahren in Österreich, habe zwölf Jahre als Bedienerin gearbeitet und sei davor noch verschiedenen anderen Tätigkeiten nachgegangen.

In ihrer Befragung am ... erklärte Frau F, dass sie beim Telefonat der Betroffenen mit Herrn C anwesend gewesen, habe aber nicht gewusst, welches Gespräch das sei. Die Betroffene habe sie damals gefragt, ob sie wisse, was strapazieren heiÙe. Sie habe erklärt, dass strapazieren bedeutet, dass sie Probleme mache. Sie habe mitbekommen, dass Herr C die Betroffene am Telefon beschimpft habe, weil diese noch gefragt habe, wieso er sie beschimpfen würde.

Die Betroffene habe vom Vertrag zurücktreten wollen, weil sie das Geld nicht bezahlen könne, es sei ihr zu viel. Im persönlichen Gespräch habe Herr C gemeint, dass man sie mehrmals gut beraten habe. Die Betroffene habe gebeten, dass Frau B bei diesem Gespräch anwesend sei. Herr C habe verneint, sie habe sie genug aufgeklärt, sie sei nicht da.

Die Befragte habe von Herrn C wissen wollen, wie man einer Kundin einen leeren Vertrag zum Unterschreiben geben könne. Er antwortete, das würde nicht stimmen, weil die Betroffene das alles unterschrieben habe. Dann seien - weil die Betroffene gesagt habe, sie würde das nicht zahlen - die Beschimpfungen losgegangen, „Balkanese“ und „Schmarotzer“ und sie komme nach Wien, das kenne er eh, „dumme Polin“, und würde nur Probleme in Wien machen. Die Betroffene habe gesagt, sie würde keine Probleme machen, sie hätte schon lange in Wien gearbeitet und hätte keine Probleme gehabt, sie würde nur aus dem Vertrag heraus wollen. Herr C habe gesagt, das würde nicht gehen, weil der Vertrag abgeschlossen wäre. Die Betroffene habe gesagt, sie würde Herrn Z kennenlernen wollen. Herr C habe gemeint, das wären leere Kilometer. Dann habe er gesagt, er würde den Betrag ein wenig runtersetzen. Die Betroffene habe gesagt, sie kaufe sich keinen Mann um fast € 3.000,-.

In diesem Gespräch sei es mehrfach zu Beschimpfungen gekommen. Nachdem die Betroffene gesagt habe, sie würde sich keinen Mann um diesen Betrag kaufen, habe er wieder mit diesen Beschimpfungen begonnen, „Balkanese, dumme Polinnen, nur Strapazen machen in diesem Land“.

Das Gespräch habe ungefähr 20 bis 25 Minuten gedauert.

Herr C habe die Betroffene, als sie herein gekommen seien, normal behandelt. Als die Betroffene dann mit dem Vertrag angefangen habe, sei er ausfällig geworden. Gegenüber der Befragten seien keine Beschimpfungen gefallen.

Die Betroffene sei „fertig“ gewesen. Sie sagte, als sie dann nach Hause gegangen seien, sie sei in diesem Land, sie fühle sich wohl hier, wieso er sie so beschimpfen

müsse. Sie war dann am Boden zerstört und sagte, sie strapaziere das Land nicht. Sie sei froh, dass sie in Österreich leben könne.

Das Wort „Balkanese“ habe die Befragte zum ersten Mal gehört, als sie mit der Betroffenen in diesem Büro gewesen sei. Sie habe sich nur gewundert, als diese Bezeichnung gefallen sei. Bei der Äußerung „dumme Polinnen“ habe sie es sich dann denken können. Aber „Balkanese“ sei für die Befragte ein Fremdwort.

Bevor diese Beschimpfung gefallen sei, sei Herr C schon aggressiv gewesen, weil die Betroffene immer gesagt habe, dass sie vom Vertrag zurücktreten wolle.

Herr C habe das Wort „Balkanese“ mehrmals benutzt. Er habe eine Zeit lang generell über schlechte Kundinnen und Zahlungsmoral gesprochen. Er habe solche Kundinnen schon oft gehabt, sie würden einen Mann wollen und würden dann nichts zahlen wollen.

Das Wort „Balkanese“ im Sinne einer Beschimpfung sei gegen die Betroffene und allgemein gegen seine unangenehme, nicht zahlungskräftige Klientel gerichtet gewesen. Zuerst hat er sie angegriffen und dann habe die Befragte sich gedacht, dass er alle in einen Topf tun würde.

Frau B erklärte in ihrer Befragung am ... in Begleitung ihrer rechtsfreundlichen Vertretung, D, dass sie bei dem persönlichen Gespräch zwischen Herrn C und der Betroffenen nicht dabei gewesen sei.

Die Befragte sei seit vier Jahren Mitarbeiterin beim Antragsgegner beschäftigt, sie sei Beraterin und führe die Informationsgespräche mit den Kunden. Es gebe noch andere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Institut wie zum Beispiel Frau G, die die Betroffene als Kundin gewonnen habe.

Die Erstkontaktaufnahme des Antragsgegners mit der Betroffenen am ...sei durch sie erfolgt. Zuerst sei von der Betroffenen wegen eines Inserates, das sie in die Kronen Zeitung gestellt hätten, eine SMS geschickt worden. Es sei eine SMS von ihr zurückgekommen, ob die Betroffene Interesse hätte zu telefonieren, damit man sie ein bisschen informieren könne. Sie habe die Betroffene dann auch angerufen und mit ihr einen Termin für ein Informationsgespräch vereinbart. Es war noch kein Vorgespräch, sie habe sich einzig vergewissert, dass wirklich ernsthaftes Interesse bestehe, sonst dürfe sie denjenigen oder diejenige gar nicht einladen. Die finanzielle Situation werde nicht hinterfragt. Sie habe einen Termin vereinbart und Frau G habe das

Informationsgespräch geführt. In Ausübung ihrer Arbeitstätigkeit habe sie keinen weiteren Kontakt mit der Betroffenen gehabt.

Die Befragte habe sehr oft mit ausländischen Kunden zu tun. Sie hätten sicher 40 bis 50 Prozent ausländische Kunden in ihrer Kartei. Wenn jemand einen Dialekt spreche, dann würden sie wirklich langsam sprechen und es zwei Mal vorlesen müssen, damit sie wirklich verstanden würden. Sie verlange einen amtlichen Lichtbildausweis. Auch bei vermeintlich ausländischen Personen reiche ein Ausweis. Wie im gegenständlichen Fall reiche auch die E-Card. Ein Informationsgespräch, in dem sie den Vertrag zwei Mal durchgehen und gut erklären müsse, dauere eine Stunde. Sie lege den Vertrag auf den Tisch, damit beide hinschauen könnten, und erkläre alles Punkt für Punkt. Es werde das Original ausgefüllt, es seien zwei Durchschläge darunter und einen Durchschlag bekomme der Kunde oder die Kundin mit.

Nach dem Einkommen frage sie nicht. Für Fälle, in denen jemand sage, dass er eine schlechtere finanzielle Situation hätte, gebe es die Möglichkeit auf 36 Monate zu verlängern mit Reduktion auf € 98,-.

Partnervorschläge mache man, indem man schaue, wer wirklich gut zusammen passe. Die Karteien seien nach Alter - in Zehnersprüngen -, Frauen und Männer eingeteilt. Die Herkunft sei Thema im Erstgespräch, weil es Kunden gebe, die nur einen gebürtige/n Österreicher/in kennenlernen wollen würden. Auf diese Wünsche müsse sie eben auch Rücksicht nehmen. So frage sie natürlich schon, woher jemand komme. Dies sei der Grund, weshalb auf der Kartei der Betroffenen „gebürtige Polin, seit 20 Jahren in Österreich“ stehe.

Ihr sei das Institut „Y“ bekannt, aber sie habe es nicht betreut. Wenn bereits beim Erstkontakt erkennbar gewesen sei, dass jemand gar nicht gut Deutsch verstehe, dann habe sie am Telefon gesagt, dass er bzw. sie sich gerne beim Institut „Y“ melden könne. Dies sei schon einige Male passiert. Das Institut „Y“ sei aber zirka zu Jahresmitte ... geschlossen worden.

In ihrer Befragung vom ... erklärte Frau E in Begleitung ihrer rechtsfreundlichen Vertretung D, dass sie aus Albanien komme. Sie spreche und verstehe Deutsch.

Die Befragte und Herr C hätten sich im Büro getroffen, weil sie Schwierigkeiten gehabt habe zu zahlen. Er habe sie persönlich ins Büro eingeladen, wo sie lange mit ihm wegen ihrer Schwierigkeiten gesprochen habe. Sie sei seit Jänner ohne Job gewesen, habe acht Monate keine Arbeit gehabt und habe nicht zahlen können. Die

Betroffene kenne sie nicht, sie wisse also nicht, wie die Situation mit Herrn C sei. Herr C habe die Befragte bezüglich der Probleme, die sie in der Geschäftsbeziehung gehabt habe, sehr gut behandelt. Sie hätten eine Lösung gefunden. Solange die Befragte keinen Job gehabt habe, sei ihre Zahlung an den Antragsgegner gestundet worden. Die Befragte sei über die Stundung nicht überrascht gewesen, weil sie zum Beispiel gesagt habe, wenn sie einen Job hätte, könne sie - vielleicht nicht auf ein Mal, auf ein Mal seien € 2.000 viel für sie - anfangen zu zahlen. Sie habe in der Zeit, in der ihre Zahlung gestundet worden sei, einen Partnervorschlag gehabt, sie habe aber keine weiteren haben wollen, da sie niemanden mit ihrer Situation belasten habe wollen.

Das Institut Y kenne sie nicht.

Herr C erklärte in seiner Befragung vom ..., dass er der Geschäftsinhaber, der Konzessionsinhaber, des Antragsgegners sei.

Nachdem sie einen Kunden namens Z inseriert gehabt hätten, habe die Betroffene auf dieses Inserat reagiert, seines Wissens mit SMS-Nachricht, worauf sein Büro per SMS geantwortet habe, dass man sich für das Interesse bedanke. So wie schon im Inserat der Name des Instituts gestanden sei, sei auch im SMS noch einmal deutlich gemacht worden, dass dieser Z ein Kunde des Antragsgegners sei. In einem späteren Telefonat sei der Betroffenen ein Termin angeboten worden, den sie wahrgenommen habe.

Es sei ein Kunde namens Z gewesen, den Inseratinhalt wisse der Befragte nicht mehr. Es habe keine Aussicht bestanden, dass Herr Z die Betroffene kennenlerne, weil diese einen Tag nach Vertragsabschluss schon ein Stornofax geschickt habe. Der Befragte habe noch am gleichen Tag, als das Stornofax gekommen sei, an die Betroffene zurückgeschrieben.

An das darauffolgende Telefonat mit der Betroffenen könne er sich nicht erinnern, da er keine Notizen habe, er wisse nur, dass es das Telefonat gegeben habe. Er bestreite, dass er die Beschimpfungen der Betroffenen gegenüber im Telefonat geäußert habe. Er wisse nicht mehr, wie lange das Telefonat mit der Betroffenen gedauert habe, er sei bei diesem Telefonat alleine gewesen.

Bei dem Gespräch am ... sei auch niemand aus seinem Unternehmen dabei gewesen, die Betroffene sei in Begleitung einer Frau erschienen. Die Betroffene habe gesagt, sie würde sich das nicht leisten können, sie würde den Vertrag auflösen wollen, sie hätte gedacht, diese Monatsrate wäre nur ein Mal zu bezahlen, und habe dann €

500,- aus der Tasche genommen. Er habe geantwortet, er würde diese € 500,- nicht brauchen, sie könnte sie wieder mitnehmen, es sei ein Vertrag da, den der Antragsgegner als rechtsgültig ansehen würde. Daraufhin habe sie gesagt, seine Angestellte hätte sie in die Meinung versetzt, ein Mal € 130,- und nie wieder, und diese große Summe nicht. Daraufhin habe der Befragte gesagt, wieso sie lüge. Dann habe sie geweint und er habe gesagt: „Wenn sie sich dieses schöne Land als neue Heimat aussuchen, dann beachten Sie bitte auch die Gesetze in diesem Land. Wenn Verträge im Büro abgeschlossen werden, sind sie nicht auflösbar, wenn sie im Kaffeehaus zum Beispiel abgeschlossen werden, sind sie eine Woche stornierbar.“ So ruhig wie jetzt in der Befragung habe er nicht gesprochen. Er sei wahrscheinlich lauter gewesen, aber das sei der Originalwortlaut gewesen.

Er bestreite den Vorwurf, dass auch in diesem Gespräch von ihm Worte wie „Balkanerin“ und „dumme Polin“ der Betroffenen gegenüber gefallen sein sollen. Er habe in den letzten Jahren aus zehn oder zwölf unterschiedlichen Nationen Angestellte beschäftigt, weil ihm das egal sei, er sei im Urlaub auch ein Ausländer.

Er habe in der Kartei etwa 1.800 Kunden und Kundinnen, etwa ein Drittel davon seien Kunden und Kundinnen mit Migrationshintergrund. Wenn man am Telefon einen Akzent höre, gebe es von ihm die besondere Vorgabe sehr langsam zu sprechen und mindestens zwei Mal jeden Punkt zu erklären.

Bei Vertragsabschluss müsse ein Ausweis vorgelegt werden. Personen mit migrantischem Hintergrund müssten den Ausweis vorlegen, den sie gerade mit hätten. Im Notfall die Bankomatkarte, da seien sie nicht so streng.

Die berufliche und finanzielle Situation werde bei Vertragsabschluss abgefragt und auf der Karteikarte vermerkt.

Er habe das Partnervermittlungsinstitut Y betrieben, das Institut Y gebe es nicht mehr. Es sei auf „Jugoslawisch“ inseriert worden. Die Verträge seien in Deutsch und Serbisch aufgelegt. Frau E sei nicht an das Institut Y weiterempfohlen worden. Frau E sei seines Wissens albanischer Herkunft und habe sich von vornherein beim Antragsgegner angemeldet und auch einen Vertrag des Antragsgegners bekommen.

In ihrer Befragung vom ... erklärte Frau G, dass sie seit neun Jahren beim Antragsgegner beschäftigt sei und die Kundenbetreuung sowie Informationsgespräche mache.

Die Befragte wisse nur, dass die Betroffene behauptet habe, dass Herr C sie diskriminiert hätte.

Sie könne sich an die Betroffene erinnern. Die Betroffene habe sich auf ein Inserat des Antragsgegners gemeldet. Sie wisse noch, dass es Herr Z gewesen sei. Aber an das Inserat selbst könne sie sich nicht mehr so genau erinnern. Sie hätten SMS geschrieben und es seien dann einige Fragen von ihrer Seite aufgekommen und deshalb hätten sie dann miteinander telefoniert und die Befragte die Betroffene zu einem Informationsgespräch eingeladen.

Die Betroffene habe sich für Herrn Z interessiert und jemanden kennenlernen wollen. Das Informationsgespräch habe circa eine Stunde gedauert. Man habe beim Sprechen gemerkt, dass die Betroffene eine Ausländerin sei, sie habe schon einen Akzent. Aber die Betroffene habe sie sehr gut verstanden, sie hätten sich sehr gut unterhalten. Es sei auch so, dass die Befragte, wenn jemand einen Akzent habe, sehr langsam und sehr genau sprechen und Dinge auch öfters wiederholen würde.

Die Befragte habe der Betroffenen dann erklärt, was sie für Möglichkeiten hätte. Sie habe mit ihr auch über die finanzielle Situation gesprochen. Die Betroffene habe auch in keinsten Weise den Anschein gemacht, dass sie sich das nicht leisten könnte. Sie frage das Einkommen nicht ab. Sie wisse, dass sich die Betroffene auf Grund des Inserats von Herrn Z gemeldet habe und wisse auch, dass über Herrn Z gesprochen worden sei, aber sie könne sich nicht an den genauen Wortlaut erinnern.

Sie habe dann gemeinsam mit der Betroffenen den Vertrag ausgefüllt und sei diesen Punkt für Punkt durchgegangen. Sie mache immer aufmerksam, dass die allgemeinen Rücktrittsregeln hinten auf dem Vertrag gedruckt seien. Diese Regeln würden sich die Kunden durchlesen. Sie sage jedem, dass es eben keine Rücktrittsmöglichkeit gebe, demnach schließe es alle Rücktrittsregeln in allgemeinen Vereinbarungen aus. Die Betroffene habe sich den Vertrag auch alleine durchgelesen, nachdem sie ihn Punkt für Punkt durchgegangen seien, und habe dann unterschrieben. Sie könne sich nicht erinnern, welchen Ausweis sie von der Betroffenen verlangt habe. Generell sollte es ein Lichtbildausweis sein. Eine E-Card würde auch akzeptiert werden.

Die Befragte suche Partner nach den Kriterien Männer, Frauen und Alter aus. Kriterien wie zum Beispiel nach Migrationshintergrund hätten sie nicht. Das würden sie nicht machen. Sie würde in einer Firma, die nach diesen Kriterien Leute unterscheidet, nicht arbeiten. Sie sei selbst Ausländerin, es wäre für sie selbst fraglich.

Es seien ca. 1.600 bis 1.800 Kunden und Kundinnen in der Kartei. Ein Viertel bis ein Drittel der Kunden und Kundinnen habe Migrationshintergrund. Es habe keine Kunden oder Kundinnen gegeben, die von ihr auf Grund des Akzents an das Institut Y vermittelt worden seien. Das sei getrennt gewesen.

Bezüglich der Ratenzahlungen habe sie persönlich keinen Handlungsspielraum, sie könne nur als zweite Möglichkeit anbieten, dass man die Vereinbarung auf 36 Monate mit € 88,- mache.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat folgenden Sachverhalt festgestellt und erwogen:

Der Senat III hatte den Fall einer Belästigung von A auf Grund ihrer ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 iVm § 34 leg.cit. zu prüfen, nämlich, ob Herr C, Geschäftsführer des Instituts X, auf Grund der ethnischen Zugehörigkeit der Betroffenen unerwünschte, unangebrachte oder anstößige Verhaltensweisen setzte, die bezweckten oder bewirkten, dass die Würde der Betroffenen verletzt und ein einschüchterndes, feindseliges, entwürdigendes, beleidigendes oder demütigendes Umfeld für die Betroffene geschaffen wurde.

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) Auf Grund 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.

§ 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.*

(2) Eine Diskriminierung liegt auch bei Anweisung zur Belästigung einer Person nach Abs. 1 vor.

Der Senat III bejahte in seiner Sitzung vom ... die Frage einer Belästigung durch das X - Institut auf Grund der ethnischen Zugehörigkeit der Betroffenen iSd § 31 Abs. 1 Z 4 iVm § 34 leg.cit.

Außer Streit steht, dass die Betroffene auf Grund eines Partnerinserates in der ... Zeitung per SMS Kontakt mit dem Antragsgegner aufgenommen hat. Im Zuge eines darauf folgenden Informationsgespräches wurde ein Vertrag zwischen der Betroffenen und dem Antragsgegner, betreffend eine 24-monatige Betreuung durch diesen, abgeschlossen.

Unstrittig ist weiters, dass die Betroffene den Vertrag einen Tag später auflösen wollte, da sie sich die Betreuungsgebühr in Höhe von € 2.770,- nicht leisten konnte. Dem Fax der Betroffenen betreffend die Stornierung des Vertrages folgte ein Schreiben des Geschäftsführers, Herrn C, wonach ein Kulanzangebot möglich sei. Daraufhin fanden ein Telefonat zwischen der Betroffenen und Herrn C sowie ein persönliches Gespräch auch in Anwesenheit einer Bekannten der Betroffenen statt.

Aus den Schilderungen der Betroffenen und der beim persönlichen Gespräch mit Herrn C anwesenden Zeugin steht fest, dass die Betroffene nachdem sie die Nummer in einem Partnerinserat in der ... Zeitung kontaktiert hatte, von einer Mitarbeiterin des Antragsgegners eine Antwort erhalten hat und zu einem weiterführenden Informationsgespräch in die Geschäftsräumlichkeiten des Antragsgegners eingeladen worden ist.

Für den Senat III steht fest, dass die Betroffene den Vertrag mit dem Antragsgegner in seinen Räumlichkeiten abschloss. Ob die Gesamtsumme der Vertragsleistung vor oder nach ihrer Unterschriftsleistung auf das Vertragsformblatt seitens der Mitarbeiterin des Institutes eingesetzt wurde, konnte im Hinblick auf die Glaubwürdigkeit der Aussagen nicht festgestellt werden. Da der Betroffenen die Vertragsleistung von € 2.770,- aber zu hoch war und sie dies, ihrer Aussage nach, erst zu Hause herausfand, übermittelte sie am folgenden Tag ein Stornofax. Es wird festgehalten, dass sich zwar einige widersprüchliche Angaben auf zivilrechtliche Fragen beziehen, diese aber dennoch im Hinblick auf die Glaubwürdigkeit der Betroffenen und somit für das gegenständliche Verfahren relevant sind.

Die Betroffene erhielt umgehend ein Schreiben von Herrn C, in dem er ihr ein Kulanzangebot machte. Die Betroffene setzte sich daraufhin in telefonischen Kontakt mit Herrn C. Dieser beschimpfte die Betroffene im Zuge des Telefonats. Zu einem späteren persönlichen Gespräch mit Herrn C erschien die Betroffene in Begleitung einer Freundin. Auch in diesem Gespräch kam es zu den Beschimpfungen „Balkanese“ sowie „dumme Polin“ seitens Herrn C.

Auf Grund der Aussagen und Stellungnahme der Betroffenen sowie der Auskunftsperson steht für den Senat III fest, dass die Betroffene von Herrn C im Zuge des persönlichen Gesprächs mit „Balkanese“ sowie „dumme Polin“ beschimpft wurde.

Gemäß § 35 Abs 3 leg.cit. obliegt es dem/der Antragsgegner/in 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. Der Antragsgegnerin ist es nach Ansicht des Senates III nicht gelungen, diesen höheren Grad der Wahrscheinlichkeit darzulegen, insbesondere deswegen nicht, da die Zeugin den gesamten Gesprächsverlauf mitverfolgt hat und

diesen vor dem Senat III auch glaubhaft wiedergeben und bestätigen konnte. Insbesondere glaubhaft erschien, dass Frau F anfangs nicht bewusst war, wie der Ausdruck „Balkanese“ zu verstehen sei, sondern erst im Zusammenhang mit der Beschimpfung „dumme Polin“ erkannt habe, was Herr C damit ausdrücken habe wollen. Der Senat III hält fest, dass er sich im Zusammenhang mit den Aussagen der Auskunftspersonen der Antragsgegnerseite mit widersprüchlichen Angaben konfrontiert gesehen hat.

Sowohl Frau B als auch Frau G erklärten in ihrer Befragung, dass sie der Betroffenen vor dem persönlichen Informationsgespräch SMS geschrieben hätten.

Aus der schriftlichen Stellungnahme des Antragsgegners geht hervor, dass der Betroffenen vor Vertragsabschluss mitgeteilt worden sei, dass sie Herrn Z voraussichtlich auf Grund der nicht zueinander passenden Profile nicht kennenlernen werde können. In der persönlichen Befragung erklärte Frau G auf mehrmaliges Fragen des Senates III hin, dass über Herrn Z gesprochen worden sei, sie sich aber nicht an den genauen Wortlaut erinnern könne.

Weiters wurden bezüglich der Raten, auf die Frau B und Frau G reduzieren dürfen, unterschiedliche Höhen genannt. Frau B sagte, es seien € 98,-, Frau G erklärte, es seien € 88,- für 36 Monate.

In Bezug auf das Sortieren der Karteikarten nach Migrationshintergrund sagte Frau B, dass das gemacht werde, da es Kunden und Kundinnen gebe, die den Wunsch hätten, nur eine/n gebürtige/n Österreicher/in kennenzulernen, und bejahte in diesem Zusammenhang weiters, dass deshalb auf der Karteikarte der Betroffenen eine Vermerk über deren polnische Herkunft sei. Frau G meinte hingegen, dass sie das nicht machen würden. Sie würde in einer Firma, die nach diesen Kriterien unterscheide, nicht arbeiten.

Bezüglich der Frage, ob Kunden und Kundinnen mit Akzent an das Institut Y verwiesen worden seien, erklärte Frau B, dass, wenn bereits beim Erstkontakt erkennbar gewesen sei, dass jemand gar nicht gut Deutsch verstehe, sie am Telefon gesagt habe, dass er/sie sich gerne beim Institut Y melden könne. Frau G gab an, dass es keine Kunden und Kundinnen gegeben habe, die von ihr auf Grund des Akzents an das Institut Y vermittelt worden seien, das sei getrennt gewesen.

Es wird festgehalten, dass sich zwar einige widersprüchliche Angaben auf zivilrechtliche Fragen beziehen, diese aber dennoch im Hinblick auf die Glaubwürdigkeit des Antragsgegners und somit für das gegenständliche Verfahren relevant sind.

Im Zuge der Befragungen wurde dem Senat III gegenüber außerdem vorgebracht, dass der Antragsgegner seit vielen Jahren Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit Migrationshintergrund beschäftigt. Aus Sicht des Senates III reicht diese Tatsache nicht aus, um darzutun, dass die ethnisch motivierte Diskriminierung in diesem Unternehmen nicht stattgefunden hat.

Zum Vorwurf der Belästigung sei ausgeführt, dass es sich um eine solche im Sinne des § 34 leg.cit. handelt, wenn unerwünschte, unangebrachte oder anstößige Verhaltensweisen, die im Zusammenhang mit der ethnischen Zugehörigkeit einer Person stehen, bezwecken oder bewirken, dass die Würde der betroffenen Person verletzt und ein einschüchterndes, feindseliges, entwürdigendes, beleidigendes oder demütigendes Umfeld für die betroffene Person geschaffen wird.

Es reicht sowohl hinsichtlich der Qualifikation der Verhaltensweise als auch bei der Wirkung der Absicht und der Definition des Umfelds, wenn alternativ eine der Tatbestandsvarianten verwirklicht wurde (vgl. OGH 2.4.2009, 8 ObA 8/09y).

Der Schutzzweck (Kampf gegen Rassismus) gebietet eine möglichst weite Auslegung (Hopf/Mayr/Eichinger, GIBG (2009) § 34 Rz 6). Die Bezeichnung der Betroffenen als „Balkanese“ bzw. „dumme Polin“ stellt nach Ansicht des Senates III ein unerwünschtes, unangebrachtes und anstößiges Verhalten dar, das im Zusammenhang mit der ethnischen Zugehörigkeit der Betroffenen steht und bewirkt hat, dass ihre Würde verletzt wurde, und stellt daher eine Belästigung im Sinne des § 34 leg.cit. dar. Zur Aussage von Herrn C „Wenn sie sich dieses schöne Land als neue Heimat aussuchen, dann beachten Sie bitte auch die Gesetze in diesem Land.“ stellt der Senat III fest, dass es sich nicht um eine Beschimpfung gemäß § 34 leg.cit. aber jedenfalls um eine stereotyp geprägte Äußerung handelt.

Vom Anscheinsbeweis der Betroffenen ausgehend ist es dem Antragsgegner daher aus Sicht des Senates III insgesamt nicht gelungen, darzutun, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher war, dass die Betroffene nicht im Sinne des § 34 leg.cit. belästigt wurde.

Der Senat III kam zur Auffassung, dass durch das X - Institut eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes auf Grund einer Belästigung von A auf Grund ihrer ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 31 Abs. 1 Z 4 iVm § 34 Gleichbehandlungsgesetz vorliegt.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission fordert daher das X - Institut auf, sich mit der geltenden Rechtslage vertraut zu machen, das Gleichbehandlungsgesetz zu respektieren und in Hinkunft alle Menschen bei Ausübung ihrer Tätigkeit, ungeachtet ihrer ethnischen Zugehörigkeit, gleich zu behandeln (siehe dazu auch die Beilage der Gleichbehandlungsanwaltschaft „Vielfalt. Respekt. Recht.“).

Insbesondere sollen taugliche innerbetriebliche Strukturen zur Vermeidung diskriminierenden Verhaltens geschaffen werden, wie etwa Schulungen und regelmäßige Hinweise der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen betreffend die Bestimmungen des Gleichbehandlungsgesetzes.

Ferner ist auf die Firmen-Website ab sofort ein gut erkennbarer und dauerhafter Hinweis auf die Existenz des Gleichbehandlungsgesetzes aufzunehmen sowie an derselben Stelle explizit darauf hinzuweisen, dass niemand auf Grund seiner 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 dem Institut X einen dementsprechenden Schadenersatz zu leisten. Für weitere Vergleichsgespräche wurde an die Gleichbehandlungsanwaltschaft verwiesen.

Wien, im November 2009

Hinweis: Gemäß § 12 Abs 3 GBK/GAW-Gesetz sind die Vorschläge der Gleichbehandlungskommission binnen zwei Monaten umzusetzen. Wenn einem Auftrag ge-

mäß § 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.