

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 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** (in der Folge „Betroffener“), betreffend die Überprüfung einer Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes durch eine Belästigung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, durch die Antragsgegner

1. Y AG

2. Fr. Z

gemäß § 31 Abs. 1 iVm § 35 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz (in der Folge GIBG; idgF BGBl. I Nr. 7/2011) nach Durchführung eines Verfahrens gemäß § 12 GBK/GAW-Gesetz (idgF BGBl. I Nr. 7/2011) iVm § 11 Gleichbehandlungskommissions-GO (idgF BGBl. II Nr. 102/2011) **zur Auffassung, dass**

- 1. durch die Y AG keine Belästigung von Herrn A aufgrund dessen ethnischer Zugehörigkeit gemäß § 35 Abs. 1 GIBG vorliegt.**
- 2. durch Frau Z keine Belästigung von Herrn A aufgrund dessen ethnischer 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. vorliegt.

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

Der Betroffene, welcher bosnischer Herkunft sei, habe der Gleichbehandlungsanwaltschaft mitgeteilt, dass sein Sohn bis Anfang ... im Internat „...“ gewohnt habe. Dafür habe er monatlich mittels eines Bankeinzugs von seinem Girokonto bei der Erstantragsgegnerin € 150,- bezahlt. Bereits im April ... habe der Betroffene sowohl der Erstantragsgegnerin als auch dem Internat gegenüber den Abbuchungsauftrag storniert und habe seinen Sohn ab Juli ... im Internat abgemeldet.

Am ... habe sich der Betroffene in einer Filiale der Erstantragsgegnerin einen Kontoauszug geholt. Auf diesem seien ihm zwei Abbuchungen des Internates zu je € 150,- für die Monate Juli und August ... aufgefallen, obwohl sein Sohn nicht mehr im Internat wohnhaft gewesen sei und der Abbuchungsauftrag bereits im April storniert worden sei. Daraufhin sei der Betroffene in die Filiale zurück und habe sich an eine Mitarbeiterin gewandt. Er habe ihr mitgeteilt, dass diese Abbuchungen aufgrund der Stornierung ein Fehler gewesen sein müssen. Gleichzeitig habe er nachgefragt, ob er die fehlenden € 300,- zurückbekomme und gleich abheben könne. In weiterer Folge habe sich die Mitarbeiterin diesbezüglich telefonisch erkundigt und habe ihm darauf folgend mitgeteilt, dass er sofort lediglich € 150,- beheben könne.

Der Betroffene habe daraufhin die Filiale ohne Geld abzuheben verlassen. Vor der Filiale habe er seinen Berater, Herrn O, angerufen, der in der Filiale der Erstantragsgegnerin arbeite. Da sich dieser jedoch auf Urlaub befunden habe, habe der Betroffene der Zweitantragsgegnerin, die seinen Anruf entgegengenommen habe, den Sachverhalt erläutert.

Die Zweitantragsgegnerin habe dem Betroffenen mitgeteilt, dass er laut den internen Computereinträgen den Abbuchungsauftrag nie storniert habe. Der Betroffene habe erwidert, dass dies nicht stimme und er gleich die € 300,- abheben wolle. Die Zweitantragsgegnerin habe ihn darüber informiert, dass die Erstantragsgegnerin die betroffenen Abbuchungen mit dem Internat erst klären müsse, bevor er die EUR 300,-

abheben könne. Des Weiteren habe sie den Betroffenen informiert, dass sie den Abbuchungsauftrag ab nun storniere.

In weiterer Folge habe der Betroffene darum gebeten den Geschäftsführer der Filiale, Herrn P, zu sprechen, wie es trotz Stornierung zu wiederholten Abbuchungen seitens des Internats kommen könne. Die Zweitantragsgegnerin habe ihn sogleich darauf hingewiesen, dass dieser nicht anwesend sei. Auf Nachfrage habe sie den Betroffenen ebenso darauf aufmerksam gemacht, dass auch dessen Stellvertreterin nicht im Büro sei. Der Betroffene habe ihr daraufhin mitgeteilt, dass er persönlich in ihrer Filiale vorbeikommen würde. Die Zweitantragsgegnerin habe dies in einem abwertenden Tonfall mit den Worten: „Ja, Sie können vorbeikommen und viel Spaß ‚ić‘ [itsch]“ kommentiert.

Der Betroffene sei nach dem Telefonat unverzüglich in die Filiale zur Zweitantragsgegnerin gefahren und habe sie darauf angesprochen, warum sie so herabwürdigend und unhöflich mit ihm gesprochen und ihn abschließend als „ić“ bezeichnet habe. Die Zweitantragsgegnerin habe abgestritten, ihn so bezeichnet zu haben, habe jedoch weiterhin in einem abwertenden Tonfall mit dem Betroffenen gesprochen.

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

Der Betroffene sei seit ... Kunde der Erstantragsgegnerin. Die Geschäftsbeziehung habe sich von Beginn an problematisch gestaltet, da der Betroffene bei einem monatlichen Gehalt von durchschnittlich € 1.500,00 ständig seinen Überziehungsrahmen ausgeschöpft habe und diesen habe überziehen wollen; aufgrund entsprechender interner Richtlinien der Erstantragsgegnerin sei es häufig vorgekommen, dass aus Bonitätsgründen die Auszahlung von Geldbeträgen an den Betroffenen nicht möglich gewesen sei. Zudem sei der Betroffene bei seinen Kreditrückzahlungen des Öfteren in Verzug gewesen und habe wegen der Rückstände regelmäßig gemahnt werden müssen. Darüber hinaus habe sich der Betroffene bereits mehrfach in der Vergangenheit bei Vorsprachen in der Zweigstelle, aufbrausend, emotional und laut verhalten. Dies sei der wahre Hintergrund des Vorbringens des Betroffenen, nicht ein Buchungsfehler der Erstantragsgegnerin oder der angebliche Verstoß gegen das Gleichbehandlungsgebot.

Auch das Geschehen am ... habe in erster Linie die notorischen finanziellen Schwierigkeiten des Betroffenen zum Gegenstand gehabt, wobei er sein bekannt aggressives Verhalten gezeigt habe:

Der Betroffene habe als Kunde der Erstantragsgegnerin am ... telefonisch deren Zweigstelle kontaktiert und habe seinen Kundenberater, Herrn O, zu sprechen gewünscht. Herr O sei an diesem Tag nicht anwesend gewesen, sodass die Zweitantragsgegnerin das Telefonat entgegengenommen habe.

Im Telefongespräch habe sich der Betroffene gegenüber der Zweitantragsgegnerin in lautstarker und ausfälliger Weise über Kontogestionierungen beschwert. Konkret sei für die Monate Juli ... und August ... mittels eines Abbuchungsauftrags ein Betrag von jeweils € 150,-- für den Aufenthalt seines Sohnes im Internat „...“ an den Internatsbetreiber überwiesen worden, obwohl dieser Abbuchungsauftrag mündlich bereits storniert worden sei. Die Zweitantragsgegnerin habe dem Betroffenen erklärt, sich die Sachlage genau ansehen zu müssen und habe einen umgehenden Rückruf angekündigt. Unmittelbar darauf habe ein weiterer Mitarbeiter der Zweigstelle, die Zweitantragsgegnerin telefonisch um Freischaltung des Betrags von € 300,-- für den Betroffenen gebeten.

Die Zweitantragsgegnerin habe zwischenzeitig erhoben, dass es sich bei den vom Betroffenen ihr gegenüber angesprochenen Buchungen um die Durchführung eines Dauerauftrags gehandelt habe, weshalb eine unmittelbare Rückbuchung nicht möglich gewesen sei. Die Zweitantragsgegnerin habe den Mitarbeiter gebeten, dem Betroffenen mitzuteilen, dass er mit dem Internat Kontakt aufnehmen möge, damit dieses die Rückbuchung des Betrags von € 300,-- vornehme und der Erstantragsgegnerin gegenüber bestätige.

Dies sei nötig gewesen, da der Betroffene den Überziehungsrahmen seines Girokontos zur Gänze ausgeschöpft gehabt habe. Dennoch habe die Zweitantragsgegnerin ihrem Kollegen zugesagt, dass trotz der Überziehung ein Betrag von € 150,-- umgehend freigeschalten werde. Auch möge der Kollege den Betroffenen ersuchen, in einem Telefonat am nächsten Tag, mit Herrn O die über den Betrag von € 150,-- hinausgehende Überziehung zu besprechen.

Kaum sei dieses Telefonat beendet gewesen, habe der Betroffene neuerlich die

Zweitantragsgegnerin angerufen und habe sich darüber beschwert, dass eine Geldbehebung nicht möglich sei. Die Zweitantragsgegnerin habe versucht zu erklären, dass sie eine Bestätigung des Internats in ... über eine Rückbuchung von € 300,-- benötige, um diesen Betrag freizuschalten. Da der Betroffene lautstark und unablässig gesprochen habe, sei die Zweitantragsgegnerin aber kaum zu Wort gekommen, um die Umstände zu erörtern.

Sie habe dem Betroffenen angeboten, dass Herr O am nächsten Tag umgehend zurückrufe. Der Betroffene habe darauf gemeint, dass Herr O lieber auf der Straße arbeiten solle, da wäre er besser aufgehoben.

Weiters habe der Betroffene ein unmittelbares Gespräch mit dem Zweigstellenleiter der genannten Filiale verlangt. Dieser, Herr P, sei aber nicht im Hause gewesen. Die Zweitantragsgegnerin habe angeboten, dass der Betroffene umgehend nach der Rückkehr des Zweigstellenleiters von diesem angerufen werde. Daraufhin habe der Betroffene ausdrücklich den (ebenfalls nicht anwesenden) stellvertretenden Leiter der Zweigstelle gefordert oder einfach eine andere männliche Person, da er mit Frauen nicht sprechen wolle.

Die Zweitantragsgegnerin — es sei kurz vor 12:00 Uhr gewesen — habe auf die Schalteröffnungszeiten hingewiesen. Da die Zweigstelle von 12:00 bis 14:00 Uhr geschlossen sei, sei es nicht sinnvoll, vor 12:00 Uhr zu kommen, zumal der Zweigstellenleiter ohnehin nicht im Hause sei und der Betroffene nicht in der geschlossenen Bank warten dürfe. Der Betroffene habe aber auf sein Kommen bestanden, worauf die Zweitantragsgegnerin nochmals antwortete: „Sie können gerne kommen und warten, da wünsche ich Ihnen viel Spaß, aber es sind nur noch 15 Minuten geöffnet und dann muss ich Sie sowieso bitten, die Bank zu verlassen.“

Am Telefon habe der Betroffene plötzlich gegenüber der Zweitantragsgegnerin behauptet, dass sie „Viel Spaß beim Warten, Du ic“ gesagt habe. Tatsächlich habe die Zweitantragsgegnerin diese Aussage aber nicht getätigt.

Wenige Minuten später sei der Betroffene in der Zweigstelle erschienen. Er habe sich auf den Kundenbetreuungsplatz von Herrn O gesetzt und habe die Zweitantragsgegnerin von seinem Mobiltelefon aus angerufen, um ihr mitzuteilen, dass er

nun da sei. Die Zweitantragsgegnerin habe ihn gebeten, auf die andere Seite der Trennwand zu kommen, um mit ihr persönlich zu sprechen. Der Betroffene habe die Zweitantragsgegnerin angeschrien und habe lautstark ein Gespräch mit der Zweigstellenleitung gefordert. Der Betroffene habe auch ständig geäußert, dass die Zweitantragsgegnerin ihn als „iĉ“ beschimpft habe. Die Zweitantragsgegnerin habe den Betroffenen mehrmals in höflicher Weise gebeten, nicht mehr zu schreien. Der Betroffene habe darauf jeweils damit reagiert, dass er sich noch lautstarker äußerte.

In weiterer Folge habe die Zweitantragsgegnerin einen anderen Kundentermin zu verrichten gehabt. Als die Kundin eingetroffen sei, habe die Zweitantragsgegnerin den Betroffenen – nachdem dieser mehrmals das Kundengespräch unterbrochen hatte – gebeten, die Privatsphäre der anderen Kundin zu respektieren und in der Wartzone der Zweigstelle hinter einer Trennwand Platz zu nehmen bzw. ab 14:00 Uhr nochmals zukommen, wobei der Betroffene dann auch mit einem männlichen Kollegen sprechen könne.

Der Betroffene habe die Zweitantragsgegnerin darauf hin als „Nazi“ bezeichnet und habe sich hinter die Trennwand gestellt. Als die Zweitantragsgegnerin den Kundentermin beendet gehabt habe, sei der Betroffene nicht mehr in der Zweigstelle anwesend gewesen.

Bei einem Ausspracheversuch am ... habe sich der Betroffene gegenüber Herrn P und Herrn O erneut überaus provozierend verhalten. Ohne jeden Anlass habe er seine Gesprächspartner aufs Größte beleidigt, als er sie beschuldigt habe: „Wegen Leuten wie euch hat es Mauthausen gegeben!“ Der Betroffene habe bei diesem Gespräch die allgemeinen Umgangsformen verletzt. Er habe stets, und ohne dass seine Gesprächspartner ihm dazu einen Anlass gegeben hätten, das vertrauliche „Du“ verwendet („Das ist unter Sportlern so üblich“) und er habe die Entgegennahme von Visitenkarten und des Handschlags verweigert.

In den Sitzungen der GBK am ... und ... wurden der Betroffene, die Vertreter der Erstantragsgegnerin, Hr. P, Hr. Q und Hr. O sowie die Zweitantragsgegnerin als Auskunftspersonen befragt.

Der Betroffene erläuterte in seiner Befragung am ..., dass er seit ... in Österreich sei. Seit dieser Zeit sei er Kunde der Erstantragsgegnerin, wo er auch von einer Dame betreut worden sei. Damit wolle er ausdrücken, dass er auch vorher mit Frauen gearbeitet habe und damit kein Problem gehabt habe.

Der Betroffene arbeite als ... und er sei auch ... Deswegen sei er nicht oft in der Bank gewesen. Zu Schillingzeiten habe er fast öS 600.000,- am Konto gehabt. In letzter Zeit, seit Herr O für ihn zuständig sei, sei er immer im Minus, obwohl er zuhause ausgerechnet habe, dass das Minus nicht so hoch sein könne.

Gleichzeitig sei sein Sohn im Internat in ... gewesen. Das Internat habe der Betroffene bezahlt. Anfang des Jahres sei der Betroffene bei Herrn O gewesen und habe gesagt, dass er die Internatskosten nicht mehr bezahle. Das seien € 150,- gewesen. Herr O habe gesagt, dass das passen würde. Einen oder zwei Monate habe er nicht bezahlt und dann sei seine Frau in die Bank gegangen und habe Herrn O gesagt, dass die Abbuchung weiter von seinem Konto erfolgen solle. Dies habe sie ohne die Zustimmung des Betroffenen gemacht. Im Juni sei es schon sicher gewesen, dass der Sohn des Betroffenen wieder zurück nach ... komme. Zu diesem Zeitpunkt sei der Betroffene wieder bei Herrn O gewesen und habe ihn gebeten, die Überweisungen einzustellen. Dennoch seien die Überweisungen weiterhin erfolgt.

Diesbezüglich habe der Betroffene mit Herrn O reden wollen. Als er in der Bank angerufen habe, habe sich die Zweitantragsgegnerin gemeldet und habe ihm erklärt, dass Herr O nicht anwesend sei und sie für ihn zuständig sei. Der Betroffene habe die Zweitantragsgegnerin gefragt, warum diese Überweisung wiederum erfolgt ist. Die Zweitantragsgegnerin habe gesagt, dass sie das nicht wisse und er mit Herrn O sprechen solle. Der Betroffene habe geantwortet, dass er das jetzt wissen wolle und mit jemand anderem, der über ihr stehe, sprechen wolle. Die Zweitantragsgegnerin sei nervös gewesen und habe das verneint. Der Betroffene habe darauf bestanden, seine € 300,- wieder zurück zu bekommen, da sie fälschlicherweise überwiesen worden seien. Die Zweitantragsgegnerin habe ihm aber gesagt, dass er nur € 150,- bekommen könne. Daraufhin habe der Betroffene die Zweitantragsgegnerin gebeten, mit einem Chef sprechen zu können. Sie habe aber gesagt, dass weder der Chef noch sein Stellvertreter anwesend sei. Dies habe er ihr aber nicht geglaubt. Daraufhin habe der Betroffene der Zweitantragsgegnerin erklärt, dass er jetzt in die Filiale komme und dann zum Chef gehen werde. Die Zweitantragsgegnerin sei wütend und

nervös gewesen. Sie habe laut und schnell gesprochen und habe geantwortet: „Okay, Sie können eh kommen und viel Spaß – ić“.

Der Betroffene sei dann gegen 11:30 Uhr in die Filiale gegangen. Herr O sei nicht anwesend gewesen und die Zweitantragsgegnerin sei einen Platz danebengesessen. Der Betroffene habe die Zweitantragsgegnerin gefragt, warum sie das gesagt habe. Die Zweitantragsgegnerin habe gemeint, dass sie das nie gesagt habe. Er habe ihr daraufhin gesagt, dass er jetzt auf den Chef warten würde. Die Zweitantragsgegnerin habe geantwortet, dass der Betroffene so lange warten könne, solange er wolle. Kurz vor 12:00 Uhr sei der Betroffene dann gegangen.

Später habe es dann einen Termin mit Herrn P und Herrn O gegeben. Das Gespräch sei anfangs sehr freundlich gewesen und sie hätten alles besprochen. Herr O habe den Betroffenen gefragt, was in dem Gespräch mit der Zweitantragsgegnerin passiert sei. Der Betroffene habe ihm erklärt, dass er mit ihr nie mehr reden wolle und nur noch mit dem Chef sprechen wolle. Im Büro des Herrn P sei über das Minus am Konto des Betroffenen gesprochen worden. Auch sei vereinbart worden, dass man einander mit „Du“ anspreche. Herr P habe zugegeben, dass die Bank bei den Überweisungen Fehler gemacht habe. Sie hätten dann über die entstandenen Zinsen usw. gesprochen.

Herr P habe dann noch gemeint, dass er noch mit dem Betroffenen über den Brief seiner Anwältin bezüglich des Vorfalls mit der Zweitantragsgegnerin sprechen müsse. Herr P habe dem Betroffenen erklärt, dass die Bank dem Betroffenen die Zinsen zurückzahlen würde, wenn er diesen Vorfall mit der Zweitantragsgegnerin vergesse. Der Betroffene habe darauf geantwortet: „Wollen Sie mich jetzt kaufen?“ Herr P sei wegen dieser Antwort wütend gewesen und habe gemeint: „Ab sofort sind wir per Sie“ usw. Danach hätten sie sich verabschiedet.

Einen Satz wie „Wegen Leuten wie euch hat es Mauthausen gegeben“ habe der Betroffene nie gesagt. Auch habe er die Zweitantragsgegnerin nicht als „Nazi“ beschimpft.

Die Zweitantragsgegnerin erläutert in ihrer Befragung am ..., dass sie an dem Tag die Vertretung von Herrn O gewesen sei. Sie habe vom Betroffenen einen Telefonanruf bezüglich der Durchführung der Daueraufträge bekommen. Sie habe den Be-

troffenen gebeten, dass er ihr seine Telefonnummer gebe und sie sich diese aufschreibe. Sie habe den Betroffenen gebeten, dass sie ihn zurückrufen dürfe, da sie sich den Sachverhalt ansehen müsse.

Keine zwei Minuten später sei sie von einer anderen Filiale bezüglich der Behebung von € 300,- durch den Betroffenen angerufen worden. Auch diesem Kollegen habe die Zweitantragsgegnerin erklärt, dass sie gerade am Klären sei, was bezüglich dieser Daueraufträge genau passiert sei. Die Zweitantragsgegnerin habe entdeckt, dass die Daueraufträge noch zweimal durchgeführt worden seien. Sie habe daher dem Betroffenen erklärt, dass er im Internat anrufen und um Rückbuchung des Betrags ersuchen solle. Dies sei für den Betroffenen günstiger, da ein diesbezüglicher Anruf ihrerseits Kosten verursachen würde. Diese Kosten habe die Zweitantragsgegnerin für den Betroffenen vermeiden wollen. Auch habe sie ihm kulanterweise € 150,- freigeschaltet.

Dann habe der Betroffene noch einmal angerufen und habe nachgefragt, warum er nicht mehr beheben dürfe. Die Zweitantragsgegnerin habe ihm die Gründe dafür erläutert und habe ihn gebeten, dies am nächsten Tag mit Herrn O zu klären, da er sein Betreuer sei. Der Betroffene habe die Zweitantragsgegnerin dann nicht mehr ausreden lassen und es sei dann soweit gewesen, dass der Betroffene den Chef habe sprechen wollen. Die Zweitantragsgegnerin habe erklärt, dass der Chef auf einem Auswärtstermin sei und auch sein Stellvertreter auf Urlaub sei. Sie sei die einzige Person, mit der der Betroffene in dem Moment eigentlich sprechen könne. Daraufhin habe aber der Betroffene ausdrücklich gesagt, dass er mit einem Mann und nicht mit einer Frau sprechen wolle. Auf diese Aussage sei der Betroffene auf Nachfrage aber nicht weiter eingegangen.

Das Telefonat sei dann lauter geworden und der Betroffene habe dann in die Filiale kommen wollen. Es sei zu diesem Zeitpunkt schon ca. 11:45 Uhr gewesen und die Bank würde um 12:00 Uhr schließen. Die Zweitantragsgegnerin habe dem Betroffenen gesagt, dass er natürlich gerne kommen könne. Es stimme, dass sie ihm dann viel Spaß beim Warten gewünscht habe. Sie habe aber nie gesagt: „Viel Spaß ic“.

Diese Aussage sei gefallen, da das Telefonat schon ein relativ langer Dialog gewesen sei, in dem der Betroffene die Zweitantragsgegnerin nie habe aussprechen lassen. Sie habe ihm nie irgendetwas näher erklären können und habe ihn gebeten, dass er erst nach der Mittagspause, ab 14:00 Uhr, in die Filiale komme. Der Be-

troffene habe aber immer weiter gesprochen und die Zweitantragsgegnerin sei nie zu Wort gekommen. Sie habe sich dann schlussendlich verabschiedet und habe aufgelegt.

Einige Minuten später sei der Betroffene in der Bank erschienen, da er anscheinend schon auf dem Weg in die Filiale gewesen sei. Der Betroffene sei dann zum Platz von Herrn O gegangen und habe sich auf diesen Platz gesetzt. Dieser Platz sei von ihrem durch einen Paravent getrennt. Von dort aus habe der Betroffene die Zweitantragsgegnerin angerufen und habe gemeint, dass er jetzt da sei. Die Zweitantragsgegnerin habe den Betroffenen gebeten, dass er um den Paravent kommen möge, da sie auf der anderen Seite sitze.

Die Zweitantragsgegnerin habe dem Betroffenen erklärt, dass sie sich auf ein Kundengespräch vorbereite und die Kundin jeden Moment kommen würde. Sie habe ihn gebeten, dass er sich zu ihr setze, da der Betroffene ihr erläutert habe, was sie zu ihm gesagt haben solle. Die Zweitantragsgegnerin habe dem Betroffenen gesagt, dass sie das nie gesagt habe. Der Betroffene habe sich nicht setzen wollen und sei nur neben ihrem Platz gestanden. Er habe immer nur davon gesprochen, dass er die Zweitantragsgegnerin jetzt anzeigen wolle und er ihre Visitenkarte haben wolle. Auch habe der Betroffene gesagt, dass die Zweitantragsgegnerin ein „Nazi“ sei. Die Zweitantragsgegnerin habe dem Betroffenen ihre Visitenkarte gegeben. Es sei dann die Kundin gekommen und die Zweitantragsgegnerin habe den Betroffenen gebeten im Wartebereich Platz zu nehmen. Sie habe dem Betroffenen aber auch noch einmal erklärt, dass die Bank um 12:00 Uhr schließe und erst wieder um 14:00 Uhr öffne. Die Zweitantragsgegnerin habe während der ganzen Zeit nie in einem abwertenden Ton gegenüber dem Betroffenen gesprochen. Als die Zweitantragsgegnerin das Kundengespräch beendet habe, sei der Betroffene aber nicht mehr anwesend gewesen.

Herr O erläuterte in seiner Befragung an, dass er am ... im Urlaub gewesen sei. Am ... sei er dann wieder im Haus gewesen. Die Zweitantragsgegnerin habe ihm dann den Fall geschildert. Sie habe in der Zwischenzeit auch schon die Geschichte der Daueraufträge herausgefunden gehabt. Auch habe sie ihm erklärt, dass es sehr

emotionale Gespräche mit dem Betroffenen gegeben habe, in denen sie beleidigt worden sei.

Daraufhin habe der Befragte auch mit Herrn P gesprochen und dieser habe ihn gebeten, einen gemeinsamen Termin mit dem Betroffenen zu vereinbaren, wo der gesamte Fall geklärt werden solle. Der Befragte habe den Betroffenen telefonisch aber nicht erreicht. Der Betroffene sei dann ohne Terminvereinbarung in die Bank gekommen. Herr P sei aber zu diesem Zeitpunkt nicht verfügbar gewesen. Es sei dann mit dem Betroffenen als neuer Termin der ... vereinbart worden. Zu diesem Termin sei der Betroffene nicht erschienen.

Erst zu dem neuerlich vereinbarten Termin am ... sei der Betroffene erschienen. Am Gespräch teilgenommen hätten der Betroffene, der Befragte und Herr P. Der Befragte und Herr P hätten den Betroffenen nie per du angesprochen. Nur der Betroffene sei ihnen gegenüber per du gewesen. An die Aussage des Betroffenen, dass man unter Sportlern per du sei, könne sich der Befragte nicht erinnern. Dies sei auch im Haus nicht üblich.

Herr P habe dem Betroffenen erläutert, dass es ihm in diesem Gespräch um zwei Dinge gehe. Einerseits um die Problematik des Dauerauftrags und andererseits um den Vorfall mit der Zweitantragsgegnerin.

Zum Dauerauftrag habe sich herausgestellt, dass die Gattin des Betroffenen diesen beim zweiten Mal wiedereröffnet habe. Die Gattin des Betroffenen sei für dieses Konto zeichnungsberechtigt und daher auch Verfügungsberechtigt gewesen. Dies sei dem Betroffenen erläutert worden. Aus Sicht der Bank seien daher die Daueraufträge bis zum ... korrekt durchgeführt worden. Allerdings hätte der Dauerauftrag aufgrund des Gesprächs zwischen den Betroffenen und der Zweitantragsgegnerin am ... telefonisch gelöscht werden sollen. Dies sei im System nicht erfasst worden. Daher seien bis zum Gespräch am ... weitere Überweisungen in der Höhe von € 300,- getätigt worden.

Obwohl für die Stornierung von Daueraufträgen normalerweise eine Kundenunterschrift notwendig sei, habe sich die Bank bereit erklärt, die dadurch aufgelaufenen Soll-Zinsen für den Zeitraum dieser zwei Monate in Höhe von € 21,- zu vergüten. Auf diesen Vorschlag habe der Betroffene gemeint, dass die Bank ihn kaufen wolle. Das Gespräch sei in weiterer Folge sehr emotional geworden und der Betroffene habe Aussagen getätigt, wie „Wegen Leuten wie Ihnen hat es Mauthausen gegeben“.

Nach dieser Aussage habe Herr P den Befragten gebeten, das Gespräch zu verlassen, da er seinen Aussagen nach ganz blass geworden sei. Den Befragten habe diese Aussage auch persönlich getroffen. Im Beisein des Befragten sei es daher gar nicht mehr dazu gekommen, den Vorfall mit der Zweitantragsgegnerin zu besprechen.

Herr Q erläuterte in seiner Befragung am ..., dass er für die Ombudsstelle der Erstantragsgegnerin zuständig sei. Jegliche Arten von Kundenproblemen würden über diese Ombudsstelle gehen. Auch das Schreiben der Gleichbehandlungsanwaltschaft sei am ... in der Ombudsstelle eingelangt. Im Zuge dessen sei von allen involvierten Mitarbeitern eine diesbezügliche Stellungnahme verlangt worden. Ebenso sei die banktechnische Sicht beleuchtet worden. Die Ombudsstelle habe das Ersts Schreiben an die Gleichbehandlungsanwaltschaft gerichtet und begleite dieses Verfahren rechtlich in Zusammenarbeit mit der rechtsfreundlichen Vertretung.

Herr P erläuterte in der Befragung am ..., dass er der Leiter der betreffenden Zweigstelle der Erstantragsgegnerin sei.

Die Zweitantragsgegnerin sei zum Befragten gekommen und habe ihm den gegenständlichen Fall geschildert. Sie habe ihn vom Vorwurf des Betroffenen bezüglich des „iC“ informiert, aber auch darüber, dass der Betroffene sie als „Nazi“ beschimpft habe und überdies nicht mit einer Frau sprechen wolle. Der Betroffene sei schon im Vorfeld ein schwieriger Kunde im Umgang und auch bezüglich der Zahlungsmoral gewesen. Auch habe er immer wieder das Konto überzogen.

In weiterer Folge sei bezüglich der Problematik für den ... ein Termin mit dem Betroffenen vereinbart worden. Diesen Termin habe der Betroffene aber unentschuldigt nicht wahrgenommen. Der nächste vereinbarte Termin sei dann der ... gewesen. Eigentlich habe der Befragte die Zweitantragsgegnerin bei diesem Gespräch dabei haben wollen. Der Betroffene habe sich aber geweigert mit der Zweitantragsgegnerin zu sprechen, da sie eine Frau sei. Daher habe er Herrn O zu diesem Gespräch gebeten, da er eigentlich der Kundenberater des Betroffenen sei. Grundsätzlich würde der Befragte zu Gesprächen aber alle Beteiligten einladen, weil es keinen Sinn habe, dass man über Dritte rede, die nicht anwesend seien.

Zu diesem Termin habe er den Betroffenen begrüßt und habe ihm seine Visitenkarte angeboten, welche vom Betroffenen aber nicht angenommen worden sei. Der Betroffene habe dann sein Anliegen vorgebracht und sie hätten sich geeinigt, über diese zwei Themen zu sprechen. Auf der einen Seite über die Reklamation wegen der Abbuchung und des Dauerauftrags und auf der anderen Seite über die daraus entstandenen Anschuldigungen des Betroffenen gegenüber seiner Mitarbeiterin.

Das Gespräch mit dem Betroffenen sei grundsätzlich sehr schwierig gewesen, da er den Befragten nie habe ausreden lassen und mit ihm auch kein Augenkontakt möglich gewesen sei. Darüber hinaus sei es aufgrund des Verhaltens des Betroffenen sehr schwer gewesen, dem Gespräch eine Struktur zu geben. Insgesamt sei daher ein sachliches Gespräch nicht möglich gewesen.

Im Laufe des Gesprächs habe der Betroffene Herr O mit den Worten „Wegen euch gibt es Mauthausen“ beleidigt. Da Herr O diese Aussage sehr mitgenommen habe, habe der Befragte ihn gebeten, das Gespräch zu verlassen. Auch habe der Betroffene sowohl den Befragten als auch Herr O immer per du angesprochen, obwohl der Befragte ihm erläutert habe, dass es nicht seine Art sei, mit jedem Kunden per du zu sein.

Grundsätzlich habe sich der Kundenkontakt zum Betroffenen schon vorher schwierig gestaltet. Zum Beispiel habe man ihm bezüglich seines Dauerauftrags gesagt, dass er zu dessen Löschung in die Bank kommen müsse. Der Betroffene habe aber gemeint, dass er nicht kommen könne, habe auf eine telefonische Löschung gepocht und habe großen Druck auf die Mitarbeiter ausgeübt. Diesen Dauerauftrag habe dann seine Frau, welche zeichnungsberechtigt gewesen sei, wieder eingerichtet. Daraufhin habe der Betroffene ihn wieder telefonisch storniert. Diese Stornierung habe der Betroffene im Gespräch mit der Zweitantragsgegnerin gewünscht. Aufgrund des Gesprächsverlaufs des Betroffenen mit der Zweitantragsgegnerin sei diese Stornierung aber nicht im System eingetragen worden. Im Zuge dessen sei es zu einer Überziehung des Kontos gekommen und damit zu Überziehungszinsen in der Höhe von ca. € 20,-. Um dem Betroffenen entgegen zu kommen, habe der Befragte im Gespräch am ... vorgeschlagen, diese € 20,- aus Kulanzgründen auszubuchen. Diesen Vorschlag habe der Betroffene mit der Aussage „Aha, jetzt wollt ihr mich kaufen auch noch“ quittiert.

Der Betroffene habe dann auch ohne Anstandsformen, wie Grüßen, einer Verabschiedung oder das Annehmen einer Visitenkarte, das Büro verlassen. Darüber hinaus habe der Betroffene noch Geld beheben wollen. Diesbezüglich habe der Befragte geantwortet, dass er noch mit seiner Rechtsabteilung Rücksprache halten müsse, ob er verpflichtet sei, eine Geschäftsbeziehung mit jemandem aufrechtzuerhalten, der seine Mitarbeiter derart beleidige und der eigentlich gar keine Geschäftsbeziehung zur Bank wünsche.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat folgenden Sachverhalt festgestellt:

Der Senat III hatte zu prüfen, ob der Betroffene gemäß § 35 Abs. 1 leg.cit. aufgrund seiner ethnischen Zugehörigkeit von den Antragsgegnerinnen belästigt wurde.

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.*

(4) *Eine Diskriminierung liegt auch vor, wenn eine Person auf Grund ihres Naheverhältnisses zu einer Person wegen deren Geschlechts oder deren ethnischer Zugehörigkeit diskriminiert wird.*

§ 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 Betroffene kontaktierte als Kunde der Erstantragsgegnerin am ... telefonisch deren Zweigstelle im Standort ..., und wünschte seinen Kundenberater, Herrn O, zu sprechen. Herr O war an diesem Tag nicht anwesend, sodass die Zweitantragsgegnerin das Telefonat entgegennahm.

Im Telefongespräch beschwerte sich der Betroffene gegenüber der Zweitantragsgegnerin in lautstarker und ausfälliger Weise über Kontogestionierungen. Konkret sei für die Monate Juli und August mittels eines Abbuchungsauftrags ein Betrag von jeweils € 150,- für den Aufenthalt seines Sohnes im Internat an den Internatsbetreiber überwiesen worden, obwohl dieser Abbuchungsauftrag mündlich bereits storniert worden sei. Die Zweitantragsgegnerin erklärte dem Betroffenen, dass sie sich die Sachlage genau ansehen müsse und habe einen umgehenden Rückruf angekündigt. Unmittelbar darauf bat ein Mitarbeiter einer anderen Zweigstelle die Zweitantragsgegnerin telefonisch um Freischaltung des Betrags von € 300,- für den Betroffenen. Die Zweitantragsgegnerin hatte zwischenzeitig erhoben, dass es sich bei den vom Betroffenen ihr gegenüber angesprochenen Buchungen um die Durchführung eines Dauerauftrags handelte, weshalb eine unmittelbare Rückbuchung nicht möglich war. Die Zweitantragsgegnerin hat daher den Mitarbeiter der anderen Zweigstelle gebeten dem Betroffenen mitzuteilen, dass er mit dem Internat Kontakt aufnehmen möge, damit dieses die Rückbuchung des Betrags von € 300,- vornehme und der Bank gegenüber bestätige. Dies war nötig, da der Betroffene den Überziehungsrahmen seines Girokontos zur Gänze ausgeschöpft hatte. Dennoch sagte die Zweitantragsgegnerin ihrem Kollegen zu, dass trotz der Überziehung ein Betrag von € 150,- umge-

hend freigeschalten werde.

Kaum war dieses Telefonat beendet, rief der Betroffene neuerlich die Zweitantragsgegnerin an und beschwerte sich darüber, dass eine Geldbehebung nicht möglich sei. Die Zweitantragsgegnerin versuchte dem Betroffenen zu erklären, dass sie eine Bestätigung des Internats über eine Rückbuchung von € 300,- benötige, um diesen Betrag freizuschalten. Da der Betroffene lautstark und unablässig sprach, kam die Zweitantragsgegnerin aber kaum zu Wort, um die Umstände zu erörtern. Sie bot daher an, dass Herr O am nächsten Tag zurückrufen würde.

Weiters verlangte der Betroffene ein unmittelbares Gespräch mit dem Zweigstellenleiter der Filiale, welcher aber nicht im Hause war. Daraufhin forderte der Betroffene den (ebenfalls nicht anwesenden) stellvertretenden Leiter der Zweigstelle oder eine andere männliche Person zu sprechen, da er mit Frauen nicht sprechen wolle.

Trotz Hinweises der Zweitantragsgegnerin auf das nahende Ende der Schalteröffnungszeit bestand der Betroffene aber auf sein Kommen, worauf die Zweitantragsgegnerin antwortete: „Sie können gerne kommen und warten, da wünsche ich Ihnen viel Spaß, aber es sind nur noch 15 Minuten geöffnet und dann muss ich Sie sowieso bitten die Bank zu verlassen.“

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat erwogen:

Der Senat III verneinte in seiner Sitzung vom ... die Frage einer Belästigung des Betroffenen durch die Antragsgegnerinnen iSd § 35 Abs. 1 leg.cit. aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit des Betroffenen. Aus den Schilderungen der Vertreter der Erstantragsgegnerin und insbesondere der Aussagen der Zweitantragsgegnerin ging nachvollziehbar und glaubwürdig hervor, dass sich der Vorfall nicht wie im Verlangen der Gleichbehandlungsanwaltschaft ausgeführt, zugetragen hat.

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/die mutmaßliche/n Belästiger/in. Diesem/Dieser obliegt dann der Beweis, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass die von ihm/ihr „glaubhaft gemachten Tatsachen der Wahrheit entsprechen“. Bei einer Gegenüberstellung der Tatsachen, die vom Betroffenen/von der Betroffenen bescheinigt wurden, mit den Tatsachen, die der/die die Belästigung Bestreitende vorbringt, muss also der Senat letztlich das Tatsachenvorbringen des/der Bestreitenden mit hoher Wahrscheinlichkeit für zutreffend halten, um eine Belästigung zu verneinen.

Der Betroffene rief am ... bei der Erstantragsgegnerin an, um sich über die – seiner Meinung nach – unzulässig abgebuchten Internatskosten für seinen Sohn in der Höhe von € 300,- zu beschweren. Dieses und die weiteren diesbezüglichen Gespräche nahm wegen der Abwesenheit seines Kundenberaters die Zweitantragsgegnerin entgegen. Aufgrund des in der Befragung des Betroffenen gewonnenen persönlichen Eindrucks ist der Senat davon überzeugt, dass diese Gespräche seitens des Betroffenen immer emotionaler wurden. Diese negative und gereizte Stimmung des Betroffenen hat sich während des gesamten Gesprächsverlaufs nicht verbessert, obwohl die Zweitantragsgegnerin ständig konsensorientiert gehandelt hat.

Die Zweitantragsgegnerin hat sich erst am Ende des dritten Telefongesprächs zu einer polemischen Aussage hinreißen lassen, in der sie dem Betroffenen viel Spaß beim Warten wünschte. Eine darüber hinausgehende Beleidigung des Betroffenen durch die Bezeichnung „Du íć“ kann aufgrund der glaubwürdigen und überzeugenden Aussagen der Zweitantragsgegnerin ausgeschlossen werden. Angesichts der durch den Senat festgestellten Fähigkeiten des Betroffenen in der deutschen Sprache ist ebenfalls die erhöhte Wahrscheinlichkeit sprachlicher Missverständnisse zu berücksichtigen.

Nach durchgeführtem Ermittlungsverfahren gelangte der erkennende Senat aufgrund der in der mündlichen Befragung getätigten Aussagen der Auskunftspersonen und

der vorgelegten Dokumente daher zur Auffassung, dass die Antragsgegnerinnen glaubwürdig darlegen konnten, den Betroffenen nicht belästigt zu haben. Es konnte keine mit der ethnischen Zugehörigkeit des Betroffenen im Zusammenhang stehende Verhaltensweise durch die Antragsgegnerinnen erkannt werden.

Der Senat III kam zur Auffassung, dass durch die Y AG und Frau Z keine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes durch eine Belästigung von Herrn A aufgrund seiner ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 35 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz vorliegt.

Wien, im Dezember 2012

Dr.ⁱⁿ Doris Kohl
(Vorsitzende)