

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 (GAW) betreffend der Überprüfung einer Belästigung von Frau A (in der Folge „Betroffene“), auf Grund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu Dienstleistungen die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, durch die Antragsgegner

1. Passagier des Sitzplatzes F „X“**2. Fluggesellschaft X**

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

- 1. auf den Passagier des Sitzplatzes F „X“ aufgrund fehlender rechtlicher Voraussetzungen in der Beziehung zur Betroffenen, die Anwendbarkeit des Gleichbehandlungsgesetzes nicht gegeben ist,**
- 2. durch die Fluggesellschaft X keine Belästigung gemäß § 34 Abs. 1 leg.cit. vorliegt.**

Im Verlangen der GAW wurde die Einleitung eines Verfahrens gemäß § 12 Abs. 1 GBK/GAW - Gesetz zur Überprüfung begehrt, ob eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes durch eine Belästigung gemäß § 34 Abs. 1 leg.cit. vorliegt.

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

Die Betroffene sei am ... gemeinsam mit ihrem zweijährigen Sohn in einem Flugzeug der Fluggesellschaft X nach Tel Aviv geflogen. Ihr Sohn, mit dem sie arabisch gesprochen habe, habe neben ihr am Fenster gesessen und gespielt.

Einige Zeit nach dem Abflug habe ein Fluggast, der zwei Reihen hinter der Betroffenen saß, lautstark zu schreien begonnen und die Betroffene sowie ihren Sohn zu beschimpfen. Er habe in lautem und aggressivem Tonfall gemeint, dass ihr Sohn ein schlimmes Kind sei und aufhören solle. Ihr Sohn habe sich daraufhin sehr gefürchtet und geweint. Er habe noch lange nach dem Vorfall sehr verschreckt auf lautes Reden reagiert.

All dies habe der Mann auf Hebräisch gesagt. Zu den anderen Kindern im Flugzeug, die ebenfalls hebräisch sprachen, habe der Mann jedoch nichts gesagt. Die Betroffene habe den Passagier auf Hebräisch gebeten, mit dem Schreien aufzuhören. Der Passagier schien verwundert, dass die Betroffene hebräisch spricht, habe darauf jedoch nicht reagiert.

Die Flugbegleiterinnen, von denen sich die Betroffene Unterstützung erhofft habe, hätten jedoch nichts unternommen. Sie hätten dem Sohn lediglich Spielzeug gebracht, aber nichts unternommen, damit der Passagier zu schimpfen aufhöre. Erst beim Aussteigen sei die Betroffene gefragt worden, ob alles in Ordnung sei.

Die Betroffene vermute, dass der Grund für die Beschimpfungen und das Geschrei ihre ethnische Zugehörigkeit gewesen sei, welche durch das Sprechen mit ihrem Sohn auf Arabisch zum Ausdruck kam.

Zu den Vorwürfen langte folgende schriftliche Stellungnahme beim Senat III ein:

Aus der Stellungnahme der Fluggesellschaft X vom ... ging hervor, dass zu diesem Vorfall keinerlei schriftliche Aufzeichnungen der Crew existieren. Normalerweise

würden außergewöhnliche Vorfälle oder Flugunregelmäßigkeiten dokumentiert werden. Daraus werde geschlossen, dass es für die Crew keine bedrohliche oder sonst außergewöhnliche Situation gegeben habe. Auch hätten sich zwei der drei befragten Flugbegleiterinnen des gegenständlichen Fluges an keinen außergewöhnlichen Vorfall erinnern können.

Lediglich eine Flugbegleiterin habe berichtet, dass sich ein Passagier, offenbar von einem lebhaft spielenden Kind, gestört gefühlt habe. Er habe seinem Ärger in einer für die Flugbegleiterin fremden Sprache „Luft gemacht“, daher könne sie über den Inhalt des Gesprächs nichts sagen. Laut der Beobachtung dieser Flugbegleiterin habe es nach diesem Vorfall keine weitere Unterhaltung zwischen dem Passagier und der Betroffenen gegeben. Auch habe sich die Betroffene weder während des Fluges, noch danach, bei einer Flugbegleiterin beschwert oder um Hilfe gebeten.

In der Sitzung der GBK vom ... wurden als Auskunftspersonen die Betroffene und von der Fluggesellschaft X, Frau Mag.^a B und Frau C befragt:

In der Sitzung des Senates III vom ... erläuterte die Betroffene im Beisein eines Dolmetschers, dass sie und ihr Sohn am ... nach Israel geflogen seien. Ihr Kind habe nur gespielt und gelacht. Sie habe mit ihm die ganze Zeit arabisch gesprochen.

Etwa eine Stunde nach dem Start des Flugzeugs habe der Passagier zwei Reihen hinter ihr begonnen, ihren Sohn grundlos auf Hebräisch anzuschreien. Er sei aufgestanden und habe gesagt: „He Kind, hör auf, ich will schlafen!“. Daraufhin habe sich die Betroffene umgedreht und gefragt, ob er ihr Kind meine. Dies bejahte er und sagte, er sei müde und wolle schlafen. Die Betroffene habe geantwortet, dass sie alle müde seien und was sie denn machen solle. Man sei in zwei Stunden in Israel und dann könne jeder schlafen gehen. Der Passagier habe noch gesagt, dass das Kind der Betroffenen schlimm sei. Er habe die Betroffene und ihr Kind laut angeschrien und zu ihrem Sohn gesagt, dass er ungezogen sei und ihm den Schlaf raube.

Es seien sehr viele Kinder im Flugzeug gewesen und sie wisse nicht, warum er ausgerechnet ihren Sohn so angeschrien habe, denn er habe niemanden belästigt. Ihr Sohn habe sich daraufhin fünf Minuten nicht bewegen können und auch sehr geweint. In Wirklichkeit habe er aber nichts gemacht und niemanden geärgert. Nach

diesem Vorfall habe ihr Sohn Schlafstörungen gehabt, denn er sei es nicht gewohnt, dass jemand mit ihm schreie.

Sie habe daraufhin die Flugbegleiterinnen gebeten Spielzeug für ihren Sohn zu bringen. Die Flugbegleiterin habe die Betroffene danach noch gefragt, ob alles in Ordnung sei, was sie bejahte. Nach Ansicht der Betroffenen hätten die Flugbegleiterinnen alles gesehen und gehört. Überhaupt habe der Passagier so laut geschrien, dass es im ganzen Flugzeug zu hören war.

Die Betroffene vermute, dass die Beschimpfungen mit ihrer ethnischen Zugehörigkeit in Zusammenhang stehen, da sie mit ihrem Sohn arabisch gesprochen habe. Auch sei der sie beschimpfende jüdische Passagier sehr verwundert gewesen, als sie ihm auf Hebräisch geantwortet habe. Auf Befragung durch den Senat teilte die Antragstellerin jedoch mit, dass keine Äußerungen hinsichtlich ihrer ethnischen Herkunft getätigt wurden.

Die am ... befragte Vertreterin der Fluggesellschaft X, erläuterte, dass sich nur eine Flugbegleiterin an diesen Vorfall erinnern könne. Diese habe berichtet, dass während des Bordverkaufs ein Passagier aufgestanden sei und etwas für sie Unverständliches gerufen habe. Daraufhin habe er sich wieder hingesetzt. Die Flugbegleiterin habe die Situation weiter beobachtet. Der ganze Vorfall habe nur Sekunden gedauert. Der Passagier habe sich aber nicht aggressiv verhalten und habe auch nicht versucht von seinem Platz auf den Gang zu gelangen. Der Flugbegleiterin sei es in dieser Situation angemessen erschienen, nicht zu reagieren. Denn sie habe nicht verstehen können, was gesprochen wurde und habe nicht vorhersehen können, wie der Passagier auf eine Ansprache reagiere. Es sei daher nichts zu veranlassen gewesen.

Die Betroffene habe den ganzen Flug über gegenüber den Flugbegleiterinnen nichts bemerkt. Auch nach dem Flug habe die Betroffene nicht gesagt, dass sie beschimpft worden sei oder ähnliches. Es habe in der Folge zwar der Mann der Betroffenen in der Kundenzentrale der Fluggesellschaft X angerufen, jedoch habe er nur den Namen des Passagiers verlangt. Er habe nicht gesagt, dass seine Frau beschimpft worden sei oder sie Hilfe gebraucht hätte. Auch seien von ihm keinerlei Vorwürfe gegen-

über der Fluggesellschaft X geäußert worden. Die Fluggesellschaft X würde ansonsten jeder Beschwerde nachgehen.

Die Vertreterin sehe die Verpflichtung der Fluggesellschaft X die Passagiere auf eine Art zu transportieren, die für alle angenehm sei. Ebenso sehe sie, dass die Flugbegleiter/innen bei solchen Vorfällen tätig werden müssen. Allerdings würden die Flugbegleiter/innen bei solchen Situationen nur dann einschreiten können, wenn diese als diskriminierend erkennbar seien. In diesem Fall habe eine Diskriminierung aber nicht erkannt werden können.

Für die Flugbegleiter/innen gäbe es Vorschriften hinsichtlich Passagieren, die sich nicht regelkonform verhalten würden (unruly passengers). Dies seien Passagiere, die z.B. aggressiv werden, um sich schlagen oder andere Passagiere oder die Crew attackieren. Also Personen, die die Flugsicherheit gefährden würden. Diese Vorschriften seien von den Flugbegleitern/innen zu lernen und bei Vorfällen einzuhalten. In solchen Situationen müsse von den Flugbegleitern/innen eingegriffen werden.

Für Streitigkeiten unter Passagieren gäbe es aber keine expliziten Vorschriften, da diese Situationen sehr individuell und unterschiedlich seien. In solchen Situationen sei die Crew angehalten zu deeskalieren. Die Flugbegleiter/innen hätten darauf zu achten, es nicht soweit kommen zu lassen, dass die Flugsicherheit gefährdet werde. Dies geschehe regelmäßig, indem sie die Passagiere beruhigen und sie eventuell räumlich trennen. In diesen Fällen werde dann eingegriffen, wenn die Flugbegleiter/innen der Ansicht seien, durch ihr Eingreifen werde die Situation entschärft. Ein Katalog hierzu existiere jedoch nicht, da es immer auf die jeweilige Situation ankomme. Alle Maßnahmen, die deeskalierend wirken würden, können und sollen eingesetzt werden. Für solche Situationen seien die Flugbegleiter/innen speziell geschult worden. Auch würden in deren Ausbildung kulturelle Unterschiede klargestellt und konkret einzelne Kulturen und deren Eigenheiten besprochen.

In der Befragung vom ... erläuterte die Flugbegleiterin, Frau C, dass die Crew zu außergewöhnlichen Ereignissen auf Flügen einen Bericht zu verfassen habe. Sie habe in den Unterlagen zu diesem Flug nachgesehen, habe aber keine Aufzeichnungen gefunden.

Sie könne sich nur noch erinnern, dass ein Herr am Fenster aufgestanden sei und einmal kurz geschrien habe. Subjektiv habe sie das als Unmutsäußerung verstanden. Daraufhin sei es kurz still gewesen. Mehr habe sich aber nicht ereignet. Der Passagier habe auch nicht versucht, aus der Sitzreihe zu kommen oder eine sonstige Aktion zu setzen. Er habe sich sofort wieder gesetzt. Dieser Vorfall habe sich hinter ihr abgespielt und habe maximal eine halbe Minute gedauert. Auch habe sie keine Reaktionen der anderen Passagiere bemerkt. Sie habe in weiterer Folge weder etwas von einem Kind noch sonst etwas Außergewöhnliches bemerkt.

Dass sie der Betroffenen für ihren Sohn Spielzeug gebracht habe, könne sie ausschließen, da dieses immer am Anfang eines Fluges verteilt werde. Auch sei sie von der Betroffenen nicht gerufen worden oder habe sie die Betroffene gefragt, ob alles in Ordnung sei. Es habe zwar noch vier andere Flugbegleiterinnen gegeben, aber Frau C glaube nicht, dass jemand anders gerufen worden sei, da auch in der Nachbesprechung zu diesem Flug nichts erwähnt worden sei. Die Befragte sei auch beim Ein- und Aussteigen die Letzte und an sie sei niemand mit einer Beschwerde herangetreten oder habe von ihr Hilfe verlangt.

Frau C glaube nicht, dass die anderen Flugbegleiterinnen hebräisch oder arabisch sprechen. Es sei auch nicht üblich, Flugpersonal einzusetzen, das die Sprachen der einzelnen Destinationen beherrsche.

Das Flugpersonal sei immer dazu angehalten, in Problemsituationen deeskalierend einzuwirken und werde dahingehend auch geschult. Zunächst beobachte sie die Situation und entscheide dann, ob sie eingreife oder nicht. Denn auch ein Nichteingreifen könne deeskalierend wirken. Wenn man eingreift, werde versucht zu reden und verschiedene Möglichkeiten anzubieten, sowie den Grund der Probleme herauszufinden. Auf keinen Fall dürfe man „Öl ins Feuer gießen“.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat erwogen:

Der Senat III hatte den Fall einer Belästigung gemäß § 34 Abs. 1 leg.cit. zu prüfen, nämlich, ob die Äußerungen des Passagiers des Sitzplatzes F „X“ als unerwünschte,

unangebrachte oder anstößige Verhaltensweisen zu sehen sind, die im Zusammenhang mit der ethnischen Zugehörigkeit von Frau A standen und bezweckten oder bewirkten, dass die Würde von Frau A verletzt wurde und ein einschüchterndes, feindseliges, entwürdigendes, beleidigendes oder demütigendes Umfeld für Frau A geschaffen wurde und ob in einem solchen Fall die Fluggesellschaft X angemessene Abhilfe geleistet hat, solche Verhaltensweisen zu unterbinden.

Die relevanten Gesetzesstellen des Gleichbehandlungsgesetzes (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.

In seiner Sitzung vom ... verneinte der Senat III die Anwendbarkeit des Gleichbehandlungsgesetzes auf die Beziehung zwischen Antragstellerin und des Passagiers des Sitzplatzes F „X“, mangels rechtlicher Voraussetzungen gemäß § 30 GIBG. Die Antragstellerin stand zum Zeitpunkt des Vorfalles weder in einer Rechtsbeziehung zum Erstantragsgegner, noch bot der Erstantragsgegner Güter oder Dienstleistungen an, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen.

Zu prüfen blieb daher, ob eine Diskriminierung durch die Fluggesellschaft X vorliegt. Daraus ergab sich die Vorfrage, ob das GIBG auf den zwischen der Fluggesellschaft X und der Antragstellerin abgeschlossenen Beförderungsvertrag auch außerhalb des österreichischen Staatsgebietes (Luftraum) anzuwenden ist.

Hinsichtlich der Zuständigkeit kam der Senat zu folgendem Ergebnis:

Das vertragliche Verhältnis zwischen Reisendem/r und Beförderer/in ist nach Art. 3 EVÜ (Übereinkommen über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht, BGBl. Nr. III 208/1998) nach dem von den Parteien gewählten Recht zu beurteilen. Haben sie, wie in diesem Fall, kein Recht gewählt, so ist auf den Vertrag das Recht anzuwenden, das die stärkste Beziehung zum Sachverhalt hat. Es wird vermutet, dass zu dem Recht des Staates die stärkste Beziehung besteht, in dem der/die Vertragspartner/in, der/die die charakteristische Leistung erbringt, seinen/ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat. Das ist in diesem Fall die Fluggesellschaft X als Beförderer/in und somit war die Anwendbarkeit des Gleichbehandlungsgesetzes gegeben.

Somit war die Frage einer Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes iSd § 34 GIBG, deren Behandlung aufgrund der gegebenen Zuständigkeit zu bejahen war, zu beantworten.

Obgleich nicht ausdrücklich in der Umschreibung des Umfangs der Verweisungsnormen des Art. 10 EVÜ erwähnt, umfasst aus Sicht des Senates ein Beförderungsvertrag wie der gegenständliche, auch gewisse Fürsorgepflichten des/der Beförderer/in. Diese beinhalten auch, dass die Crew jegliche Belästigungen auf Grund der

ethnischen Zugehörigkeit hintanhält. Daher sind alle zur Abwehr von Belästigungen iSd § 34 GIBG notwendigen, möglichen und angemessenen Maßnahmen (z.B. Platztausch) zu setzen, um Passagiere vor solchen Angriffen zu schützen. Ein Nichtabstellen der diskriminierenden Belästigung durch den/die Beförderer/in wäre sowohl ein Verstoß gegen das Gleichbehandlungsgesetz als auch gegen die Fürsorgepflichten.

Dies setzt aber naturgemäß voraus, dass eine Diskriminierung auf Grund der ethnischen Zugehörigkeit als solche erkannt werden kann.

Der Senat geht davon aus, dass es sich bei dem geschilderten Vorfall um eine Unmutsäußerung des Passagiers gegenüber dem Sohn der Antragstellerin gehandelt hat. Ethnische Beweggründe für diese Unmutsäußerung konnten, auch unter besonderer Berücksichtigung der Aussage der Antragstellerin, nicht festgestellt werden.

Diese Unmutsäußerung war für die Flugbegleiterinnen aufgrund der für sie fremden Sprache nicht verständlich. Daher wäre eine sprachliche Diskriminierung durch die Flugbegleiterinnen auch nicht erkennbar gewesen. Das Verhalten eines Passagiers kann aber nur dann der Fluggesellschaft X zugerechnet werden, wenn das ethnisch motivierte Verhalten erkennbar war oder erkennbar hätte sein müssen und dennoch keine Abhilfe geschaffen wurde. In keiner Phase des Vorfalles, auch auf Grund der Dauer, war aber ein Eingreifen der Flugbegleiterinnen auf Grund des Gleichbehandlungsgesetzes notwendig.

Auch hat die Antragstellerin die Frage der Flugbegleiterin während des Fluges, ob „alles ok“ sei, bejaht. Auch wenn man der Aussage der Antragstellerin Glauben schenkt, dass sie die Flugbegleiterin beim Aussteigen auf den Vorfall angesprochen hat (nach Aussage der Flugbegleiterin war dies nicht der Fall), so hätte die Flugbegleiterin eine allfällige Belästigung dennoch nicht früher erkennen und dementsprechend reagieren können, um der Antragstellerin Hilfe zukommen zu lassen, da dieses Äußerung einfach zu spät erfolgte.

Aus den Befragungen ging weiters hervor, dass die Flugbegleiter/innen der Fluggesellschaft X hinsichtlich der „cultural awareness“, des Umgangs mit Personen verschiedener kultureller Hintergründe, geschult werden. Auch (freiwillige) Folgeschu-

lungen sind vorgesehen. Nicht vorgesehen ist – außer bei Destinationen in China und Japan – eine Sprachkompetenz der Flugbegleiter/innen hinsichtlich der anzufliegenden Länder. Es ist zwar nicht möglich und nötig, alle an Bord eines Flugzeugs befindlichen Passagiersprachen abzudecken, jedoch erscheint es dem Senat sinnvoll, gerade für Destinationen wie die Gegenständliche, nämlich in ein bekanntes Krisengebiet, Flugpersonal mit den jeweiligen Sprachkenntnissen einzusetzen. Dies begründet aber kein Organisationsverschulden, das der Fluggesellschaft X im Bereich des GIBG zuzurechnen und vorzuwerfen wäre.

Letztendlich anerkennt der Senat zudem die Bemühungen der Fluggesellschaft X, geeignete Maßnahmen zu treffen, um Verstöße gegen das Gleichbehandlungsgesetz hintanzuhalten. Im Schreiben der Fluggesellschaft X vom ... wurde die Schaltung von Informationen bezüglich Diskriminierungen in der Bordzeitschrift bekanntgegeben.

Ebenso wird als Folge des gegenständlichen Verfahrens mit der Abteilung Crewtraining der Fluggesellschaft X, eine Erweiterung bzw. Modifizierung des Schulungsangebotes erarbeitet.

Der Senat kam zur Auffassung, dass aufgrund fehlender rechtlicher Voraussetzungen, die Anwendbarkeit des Gleichbehandlungsgesetzes auf den Passagier des Sitzplatzes F „X“ nicht gegeben ist.

Der Senat III kam zur Auffassung, dass durch die Fluggesellschaft X keine Belästigung gemäß § 34 Abs 1 leg.cit. vorliegt.

September 2008

Dr. Doris KOHL

(Vorsitzende)