

Senat II der Gleichbehandlungskommission
Anonymisiertes Prüfungsergebnis GBK II/327/17 gem. § 12 GBK/GAW-Gesetz

Der Senat II der Gleichbehandlungskommission (GBK) hat über den Antrag von Frau A (in Folge: Antragstellerin) wegen behaupteter Diskriminierung auf Grund des Alters bei der Beendigung des Arbeitsverhältnisses gemäß § 17 Abs. 1 Z 7 GIBG durch die Firma B (in Folge: Antragsgegnerin) nach Durchführung eines Verfahrens erkannt:

Eine Diskriminierung der Antragstellerin auf Grund des Alters bei der Beendigung des Arbeitsverhältnisses durch die Antragsgegnerin

liegt nicht vor.

VORBRINGEN

Im **Antrag** wurde im Wesentlichen vorgebracht, dass die Antragstellerin im Jänner 2015 von Herrn C, der ihr bereits aus ihrer Zeit in einer anderen Firma als Lehrling bekannt gewesen und nunmehr Filialleiter sei, gebeten worden, sich bei der Antragsgegnerin zu bewerben.

Sie habe sehr viel lernen müssen um der Aufgabe in der Handy-Abteilung gewachsen zu sein, ihre Umsatzzahlen und der Zubehörverkauf seien sehr gut gewesen. Sie sei unter dem damaligen Filialleiter Herrn E aufgenommen worden. Im April 2016 sei plötzlich Herr C Filialleiter geworden. Da sei es losgegangen, Herr C habe fast das ganze Personal ausgewechselt. Lauter Jugend mit viele Ringen und Kugeln im Gesicht und Tattoos.

Drei Wochen vor ihrer Kündigung habe sie der Regionalleiter Herr D ins Büro geholt und gesagt, dass sie das Team zerstöre, sie passe nicht mehr ins Team. Sie habe sich jedoch mit allen sehr gut verstanden.

Nach diesem Gespräch habe Herr C bis zur Kündigung kein Wort mit ihr gesprochen, er habe sie ignoriert, obwohl er sie in diese Firma hineingebracht habe und sie seit 17 Jahren kenne.

Die drei Wochen seien für sie sehr schlimm gewesen, die KollegInnen hätten auch nichts mehr mit ihr gesprochen. Sie habe unter einer sehr großen nervlichen Belastung ihre Arbeit trotzdem

sehr gut gemacht.

Am 19.12.2016 sei sie ins ... geholt worden, wo Herr D, Herr C und Frau K anwesend gewesen seien.

Herr D habe zu ihr gesagt: „*Frau A, ich habe eine schlechte Nachricht für Sie, Sie sind mit 31.01.2017 gekündigt, Sie passen nicht mehr ins Team, Sie zerstören das Team, Sie sind zu alt für dieses Team.*“

In der Stellungnahme der **Antragsgegnerin** wurde im Wesentlichen vorgebracht, dass die Antragstellerin nach einer Überlassung über die Initiative 50+ seit 18.5.2015 von der Antragsgegnerin im Bereich ... als Beraterin vollzeitbeschäftigt worden sei. Zur Anstellung der Antragstellerin sei es gekommen, da Herr C diese noch von der gemeinsamen Zeit bei der Firma X gekannt und den Kontakt hergestellt habe. Die Antragstellerin habe entgegen ihrer Schilderung nicht einen sicheren Arbeitsplatz bei der Firma Y dafür aufgegeben, sondern sei dort noch in der Probezeit gewesen.

Die Antragstellerin habe in der ...abteilung gearbeitet, welche insgesamt sechs Mitarbeiter umfasst habe, wobei drei bis vier Mitarbeiter davon täglich eingesetzt worden seien. Der Bereich zeichne sich dadurch aus, dass er sehr beratungs- und serviceintensiv sei. Man benötige dafür eine sehr gute Selbstorganisation und Technikenkenntnisse. Zudem liege ein Schwerpunkt bei der Antragsgegnerin in der umfassenden Nachbetreuung der Kunden. Dies ergebe sich dadurch, dass die Mitarbeiter auch Versicherungen vertreiben und Versicherungsfälle im Rahmen der Nachbetreuung abzuwickeln seien. Zudem seien oft Reparaturen abzuwickeln und es sei im Rahmen der Nachbetreuung auch eine Überprüfung der Tarife regelmäßig erforderlich.

Die Antragstellerin sei gekündigt worden, da ihre Leistungen im Bereich Nachbetreuung der Kunden nicht dem bei der Antragsgegnerin geforderten Leistungsniveau entsprochen hätten, die Antragstellerin sich niemals mit dem Unternehmen der Antragsgegnerin identifiziert und sich auch nicht integriert habe.

Die größten Mängel habe die Antragstellerin bei der Reklamationsabwicklung aufgewiesen und diese auch trotz mehrfacher Hinweise nicht verbessert. So habe sie beispielsweise vergessen, bei zur Reparatur übergebenen iPhones die „iPhone-Suchfunktion“ zu deaktivieren. Dies führe dazu, dass das iPhone von der Antragstellerin zur Reparatur an den dafür zuständigen externen Servicepartner übermittelt werde. Dieser stelle dann fest, dass diese Funktion nicht deaktiviert sei und übermittle das iPhone retour an die Antragsgegnerin. Diese müsse neuerlich den Kunden kontaktieren, da nur dieser diese Funktion abschalten könne. Erst dann werde das iPhone wieder zur Reparatur gesandt. Die Reparatur beanspruche dann mehr als zwei Monate, anstelle der

üblichen 10 bis 14 Tage. Dies führe zu unzufriedenen Kunden, welche sich auch bei der Antragsgegnerin beschwert hätten.

Zudem seien von der Antragstellerin Reparaturen durch Beschädigungen durch die Nutzer der Mobiltelefone angenommen und als Garantiefall an den jeweiligen Servicepartner übermittelt worden. Da – was der Antragstellerin auch bekannt sei – Beschädigungen von dritter Seite keine Garantiefälle seien, würden auch diese Mobiltelefone wieder an die Antragsgegnerin retourniert. Es müsse dann der gesamte Fall mit dem Kunden wiederaufgearbeitet werden und eine Abwicklung über die Versicherung oder als normale Reparatur erfolgen. Auch dies führe zu Verzögerungen von mehreren Monaten und unzufriedenen Kunden.

Als einmal ein Kunde wegen der Verzögerungen eine raschere Bearbeitung telefonisch im Geschäft urgirt habe, habe die Antragstellerin, bevor ihr das Telefon gereicht worden sei, laut gesagt: „Was will denn die/der schon wieder?“, was der Kunde am Telefon gehört habe. Dies führe dann zu entsprechenden Beschwerden an die Leitung des Geschäftes.

Die Reklamationsabwicklung habe sich auch trotz mehrfacher Hinweise nicht verbessert. So sei beispielsweise beim „Telekomgespräch“, bei welchem sämtliche Mitarbeiter der Telekomabteilung mit dem Filialleiter den „Iststand“ erheben und Verbesserungspotential erarbeiten, versucht worden, die Antragstellerin von Reklamationsarbeiten zu entlasten, damit sie das Defizit aufholen könne. Trotz der Entlastung der Antragstellerin habe sie allerdings ihre Defizite niemals aufgeholt. So sei es beispielsweise nicht möglich, die Antragstellerin allein in der Abteilung zu lassen (beispielsweise während der Pausen der anderen Mitarbeiter), da sie keine Reklamationsabwicklung zustande gebracht habe.

Die Antragstellerin habe es auch unterlassen, ihre Defizite durch Teilnahme an entsprechenden Fortbildungsmaßnahmen in der „C“ (unternehmensinterne Fortbildungsakademie) aufzuholen, etwa Seminaren zur Reklamationsabwicklung, obwohl sie vom Stattfinden dieser Seminare verständigt worden sei.

Zudem habe sich die Antragstellerin niemals mit dem Unternehmen der Antragsgegnerin identifiziert und sich auch nicht integriert. Sie sei stets problem- und nicht lösungsorientiert gewesen. Die Antragstellerin habe de facto vom Arbeitszeitaufzeichnungssystem, zum Prämiensystem, zur Abwicklung der Reklamationen usw. alles grundlos kritisiert und schlechte Stimmung in der Filiale verbreitet.

Aufgrund dieser negativen Einstellung habe sie sich selbst vom Team abgekoppelt und Unruhe in die Filiale gebracht. So sei sie beispielsweise nicht bei der Weihnachtsfeier gewesen. Bei der Feier in ... sei es zu Unstimmigkeiten mit den MitarbeiterInnen gekommen. Von der Antragsgegnerin

habe es einen Fahrtkostenzuschuss von € 20,-- gegeben. Die Mitarbeiter hätten sich darauf geeinigt, dass dieser Kostenzuschuss dem jeweiligen Fahrer zukommen solle, welcher mit seinem Privatfahrzeug jeweils andere Mitarbeiter nach ... gebracht habe. Die Antragstellerin sei zwar mit einem anderen Mitarbeiter mitgefahren, habe aber als einzige nur widerwillig gezahlt, nachdem sie sich über die Höhe beschwert habe. Dies habe das Verhältnis zu den Kollegen aufs Neue verschlechtert.

Die Kündigung sei daher ausschließlich in der schlechten Leistung der Antragstellerin und in deren unkollegialem Verhalten begründet, nicht in deren Alter.

Die Schwächen im persönlichen Umgang mit den Kollegen hätten sich auch beim Kündigungsgespräch gezeigt. Nach der Kündigung habe die Antragstellerin vor den anderen Mitarbeitern und Kunden im Geschäft geschrien, dass „*hier ohnedies lauter Arschlöcher arbeiten*“. Aufgrund dieses Verhaltens sei die Antragstellerin dienstfreigestellt worden. Einige Tage später sei sie ins Geschäft gegangen und habe vor Kunden ihre ganze Dienstkleidung einfach auf den Boden geworfen und sei wieder gegangen.

Herr C sei am 1.4.2016 Geschäftsleiter geworden, nachdem mit dem anderen Geschäftsleiter E einvernehmlich vereinbart worden sei, dass dieser wieder als normaler Mitarbeiter arbeite, da die Position als Geschäftsleiter in den letzten Jahren immer verantwortungsvoller geworden sei.

In den letzten drei bis vier Jahren sei der Schwerpunkt bei den Geschäftsleitern auf Mitarbeiterführung gesetzt worden. So seien beispielsweise Jahresgespräche, Teambesprechungen usw. eingeführt worden, welche alle in die Verantwortung des Geschäftsleiters fielen. Da der vorherige Geschäftsleiter in diesen Bereichen nicht seine Stärken gehabt hätte, sei dessen Position einvernehmlich mit 1.4.2016 Herrn C übergeben worden. Dieser habe nicht „das ganze Personal gewechselt“, sondern lediglich einen neuen Lehrling am 19.9.2016 eingestellt. Eine geringfügig beschäftigte Mitarbeiterin sei zum 30.9.2016 von der Antragsgegnerin gekündigt worden, eine geringfügig beschäftigte Mitarbeiterin habe selbst gekündigt. Ansonsten sei der Personalstand unter Geschäftsleiter C unverändert geblieben. Die gekündigte Dienstnehmerin sei 31 Jahre alt.

Regionalverkaufsleiter D habe die Antragstellerin niemals „ins Büro geholt und ihr vorgeworfen, sie zerstöre das Team“. Im gegenständlichen Geschäft gebe es nicht einmal ein Büro.

Abschließend sei darauf hinzuweisen, dass die Antragsgegnerin stets auf der Suche nach erfahrenen Mitarbeitern sei, da gerade die Bereiche ... viele ältere Menschen ansprechen. Viele Kunden der Antragsgegnerin legen besonderen Wert auf gute Betreuung durch erfahrenen Mitarbeiter und gerade nicht auf „Jugend mit vielen Ringen und Kugeln im Gesicht und Tattoos“.

BEFRAGUNG VON AUSKUNFTSPERSONEN

In der **gemeinsamen Befragung** der **Antragstellerin** und des Vertreters der Antragsgegnerin, Herrn RA **Dr. F** berichtete diese, dass sie bereits 17 Jahre mit Herrn C befreundet gewesen sei, nachdem er „ihr“ Lehrling bei X gewesen sei. Herr C habe sie für C angeworben, die Fa. Y habe damals versucht, sie mit allen Mitteln zu halten, weil sie eine Top-Verkäuferin sei. Auf Grund der Nähe zu ihrem Wohnort habe sie sich zum Wechsel entschlossen, zunächst im Rahmen einer Arbeitskräfteüberlassung. Im Mai 2015 sei sie in ein Dienstverhältnis übernommen worden.

Zunächst habe alles super geklappt, sie habe super Umsatzzahlen gehabt, sie sei unter den Topverkäufern gewesen. So habe sie u.a. auch zu Fußball-Events mitfliegen dürfen.

Auf Frage nach Problemen betreffend die Reklamationsabwicklung gab sie an, dass es eine Besprechung im Sommer 2016 gegeben habe. Es habe damals eine Aufgabenverteilung gegeben, ihr Bereich sei gewesen, die Handyvitrinen und Zubehörständer, Lager und Auslagen in Ordnung zu halten. Damals sei zur Reparaturabwicklung beschlossen worden, dass alle Mitarbeiter Reparaturen annehmen sollen und mit der Personalnummer der beiden Zuständigen versehen sollten, damit diese die Weiterbearbeitung übernehmen sollten. Die Nachbetreuung sei von zwei Personen – Herrn G und Frau H – auszuführen gewesen.

Auf Vorhalt, dass sie den Kunden nicht auf das Abstellen einer iPhone-Suche hingewiesen habe, gab sie an, dass dies am Anfang nicht nur ihr, sondern jedem – sicher einige Male – passiert sei.

Zum „Challenge-Day“ gab sie an, dass es sich dabei wahrscheinlich um eine Prüfung gehandelt habe. Eine weitere Schulung sei ihr nicht zugewiesen worden, sie habe keine Schulung abgelehnt.

Zum Thema Weihnachtsfeier 2016 gab sie an, dass sie damals noch nicht dienstfrei gestellt gewesen sei, sondern nicht hingegangen sei, weil sie kurz davor Herr D ins ... geholt und ihr mitgeteilt habe, dass sie „das Team zerstöre und nicht teamfähig sei“. Ab damals habe kein Mitarbeiter und auch Herr C nicht mehr mit ihr gesprochen. Davor habe aus ihrer Wahrnehmung alles gepasst, „außer ...“.

Beim Gespräch mit Herrn D habe ihr dieser mitgeteilt, dass sie sich ändern müsse und nicht ins Team passe. Durch sie hätten die Angestellten nach Geschäftsschluss noch privat kommuniziert, sie habe sich immer sehr um das Team bemüht, weshalb der Vorwurf für sie nicht nachvollziehbar sei.

Auf Frage, ob dies in Zusammenhang mit ihrem Alter stünde, gab sie an, dass sie nicht in die „Clique“ hineingelassen worden sei. Alle anderen seien ganz jung und schon zuvor befreundet

gewesen. Vor dem Gespräch mit Herrn D habe sie „schon dazugehört“, sie habe aber gespürt, dass die Kollegen weniger geredet hätten und anders gewesen seien.

Die Frage, ob es in diesem Gespräch einen Hinweis auf das Alter gegeben habe, verneinte sie, aber von der Belegschaft habe sie gespürt, dass diese ihr zeigen würden, dass sie älter sei. Man habe ihr nicht zugetraut, dass sie „das“ könne, obwohl sie ewig im Handygeschäft sei und sich auskenne und eine gute Verkäuferin sei. Die älteren Kunden seien gerne zu ihr gekommen.

Zur Weihnachtsfeier sei sie dann nicht gegangen, weil ja niemand mehr mit ihr gesprochen habe.

Am 19.12.2016 habe Herr D ihr dann im ... mitgeteilt, dass sie nicht mehr ins Team passe, dieses zerstöre und „zu alt“ sei. Sie habe eine 50% Behinderung und einen Behindertenausweis.

Auf Nachfrage betreffend eine „Arschlöcher“-Aussage vor KundInnen meinte sie, dass sie nach der Kündigung gleich das Geschäft verlassen habe. ... hätte sie in die Arme nehmen wollen, der habe sie „Vergiß es“ zugeflüstert, das habe niemand gehört außer ihr. Den Vorfall mit der Dienstkleidung gebe sie zu, der sei „aus der Emotion heraus“ passiert. Das sei nach der Kündigung passiert. Die behauptete Aussage betreffend „Arschlöcher“ sei so nicht gefallen.

Zur Feier in ... 2016 gab sie an, dass es nicht korrekt gewesen sei, von allen 20 € für die Fahrt zu verlangen, das sei an die große Glocke gehängt worden. Damals habe einer der Kollegen neben ihr einen Joint auf einem öffentlichen Parkplatz geraucht, auf einen entsprechenden Hinweis ihrerseits sei gemeint worden, dass dies „cool“ sei. Die Stimmung habe sich vor dem Gespräch mit Herrn D schon graduell verschlechtert.

Auf Frage, woher die geschilderte angespannte Stimmung ihrer Einschätzung nachgekommen sei bzw ob die Geschäftsleitung diesbezüglich möglicherweise Stimmung gegen ältere Personen gemacht habe, hielt sie fest, dass dies hauptsächlich vom sehr jugendlichen Team ausgegangen sei. Sie habe normalerweise keine Probleme mit jungen Leuten und könne sich gut anpassen, aber man habe sie nicht wirklich „hineinkommen lassen“, da sie untereinander bereits im Vorfeld dicke Freunde gewesen seien und sie nicht dazu gepasst habe. Im Geschäft seien damals ca neun Personen beschäftigt gewesen. Sie und Herr E seien die einzigen älteren MitarbeiterInnen gewesen, Herr E sei schon lange auf keine Veranstaltungen mehr gegangen. Die restliche Belegschaft sei spürbar jünger.

Auf Frage gab sie an, dass sie nach Deutschland fliegen dürfen, weil sie eine Top-Verkäuferin gewesen sei, es habe sich dabei um eine Belohnung gehandelt - um Einladungen zu Fußball-Spielen.

Zum Thema Reparaturannahme teilte sie ergänzend mit, dass eine Hinterlegung mit der Personalnummer von Herrn F oder Frau G erfolgt sei, die den Fall dann weiterbearbeiten würden.

Sie habe das Handy angenommen, bei einem iPhone frage man sofort, ob die iPhone-Funktion ausgeschaltet sei, weil zum Abschalten derselbigen der Kunde bzw die Kundin erforderlich sei. Auf Frage, wie es zusammenpasse, dass sei einerseits eine Top-Verkäuferin gewesen sei und man ihr andererseits den Job nicht zugetraut habe, meinte sie, dass sie das Gefühl gehabt habe, dass die Jungen „ihr das alles neidig gewesen waren“.

Auf Frage, warum Herr C sie zuerst ins Team geholt und dann ausgeschlossen hätte, verwies sie darauf, dass man – wenn man einem Menschen Macht gebe – dessen wahren Charakter sehe. Als Filialleiter habe er sich komplett gewandelt, er sei dann nicht mehr ihr Freund gewesen.

Auf Frage, wen Herr C noch gekündigt habe, verwies sie auf Frau H und Herrn I. Bei Frau H sei er noch nicht Filialleiter gewesen, es gehe aber „auf seine Kappe“.

Auf Frage nach ihrem Vorbringen betreffend „Jugend mit Ringen und Tattoos“ gab sie an, damit zum Ausdruck bringen zu wollen, dass sie nicht mehr dazu gepasst habe, dies sei aber nicht als Vorwurf an die Jugend zu verstehen.

Herr D schilderte dem Senat, dass er als Regionalverkaufsleiter für 17 Geschäfte zuständig sei. Er habe mit der Antragstellerin das Bewerbungsgespräch geführt, auf Empfehlung von Herrn C sei sie eingestellt worden, der damals stellvertretender Filialleiter gewesen sei.

Auf Hinweis, dass diese ja eine gute Verkäuferin gewesen sei, meinte er, dass die Reklamationsbehandlung bei der Antragsgegnerin sehr wichtig sei, was bei der Antragstellerin nicht in diesem Sinne funktioniert habe. Es habe verstärkt Beschwerden gegeben, von Anfang an, es habe sich im Laufe der Zeit gesteigert. Es gebe die C-Akademie, wo MitarbeiterInnen eingeladen würden, dieses Manko auszubessern, dazu sei die Antragstellerin aber nicht bereit gewesen.

Herr D führte weiters aus, dass es nicht nur die Reklamationen, sondern auch das Teamplay gewesen sei. Zur Frage nach den erwähnten Fußballereinladungen gab er an, dass es ein Prämiensystem gebe, ca 1 - 2 % der MitarbeiterInnen würden aus diesem Leistungen bekommen. Auf Frage zum Thema iPhone-Funktion bzw Reklamation gab er an, dass es dazu etliche mündliche Beschwerden in der Zentrale gegeben habe. Anzumerken sei aus seiner Sicht, dass sich kein Verkäufer bzw keine Verkäuferin um eine Reklamation reiße, da dies mit Arbeit verbunden sei, daher verstehe er das Argument mit der Buchung auf bestimmte Personen nicht. Es seien lautstark im Geschäft Aussagen wie „Jetzt ist der schon wieder da.“ gefallen, dies habe er selbst gehört, glaublich im Frühjahr 2016 – er schreibe es sich aber nicht auf.

Es habe dann mit der Antragstellerin ein Gespräch gegeben, dass dies zu unterlassen sei. Es sei jedoch öfters vorgekommen. Auch Herr C habe zwei oder drei Mal mit der Antragstellerin gesprochen, der Geschäftsleiter vermerke so was. Es folge dann eine Einladung zu Seminaren, teils kämen auch Informationen von der Akademie über die Veranstaltung von Seminaren.

Auf Frage nach dem Gespräch von November 2016 gab er an, dass er die mangelnde Teamfähigkeit angesprochen habe, weil er im letzten Jahr eine Verschärfung gespürt habe. Mehrere MitarbeiterInnen seien zu ihm gekommen, dass sie mit der Antragstellerin nicht mehr arbeiten könnten – es handle sich um Frau J, Herrn C und Herrn F. Sie wollten mit der Antragstellerin nicht mehr zusammenarbeiten, weil sie keine Teamplayerin sei, weil sie sich überall ausgrenze. Er selbst habe, wenn er im Geschäft gewesen sei, die „negative Energie“ gespürt. Es habe MitarbeiterInnen gegenüber dem Vernehmen nach Aussagen wie „Das tue ich nicht“, wenn etwas zu tun gewesen sei, gegeben.

Die Antragstellerin habe alles – insb Firmenanweisungen – auf deren Sinnhaftigkeit hinterfragt, das könne auch Herr C bestätigen, das sei ein entscheidender Punkt gewesen. Es sei die Zielerreichung und das Prämiensystem hinterfragt worden, alles sei kritisiert worden. Es sei eine mühsame Geschichte, wenn es in einem Team eine Person gebe, die „nicht mitziehe“. Das mache es für das gesamte Team schwieriger.

Die Frage, ob auch Herr E „nicht mitgezogen“ habe, wurde mit dem Hinweis, dass dieser noch immer in ... beschäftigt sei, beantwortet.

Zum Gespräch im November 2016 gab er an, dass er der Antragstellerin gesagt habe, dass es im Team nicht funktioniere, wenn es um gemeinsame Arbeiten wie Auslagendekoration gehe und man zusammenhelfen solle, da habe er mitgeteilt, dass gewisse Dinge von ihr kritisiert und hinterfragt würden.

Eine Bezugnahme auf das Alter sei dabei nicht erfolgt, das spiele für ihn überhaupt keine Rolle. Da es rund 60% StammkundInnen und auch SeniorInnenhandys gebe, sei im Verkauf wichtig, dass es Personal 40+, 50+ gebe, weil die Vertrauensseite besser sei, das sei seine Erfahrung. Herr E sei jetzt 50 Jahre alt. In Krems gebe es beispielsweise eine Filiale, in der sechs oder sieben Mitarbeiter 50+ seien, in ... habe sich die Konstellation so ergeben.

Zur Kündigung der Antragstellerin gab er an, dass es eine Häufung von Problemen gegeben habe, weshalb gemeinsam mit Herrn C beschlossen worden sei, diese zu kündigen. Beim Kündigungsgespräch selbst sei Frau Pfeiffer als Beisitzerin anwesend gewesen, das mache er immer. Er habe keinen Grund genannt, sie hätte es sich aber denken können. „Zu alt“ sei überhaupt kein Thema. Eine Bezugnahme auf das Alter sei „absolut nicht“ gefallen. Das habe er

noch nie jemandem gesagt, das sei für ihn auch kein Thema. Aussagen betreffend das Alter seien nie gefallen.

Auf Frage gab er an, dass das Ausschalten der iPhone-Suche „in der Hitze des Gefechts“ passieren könne, VerkäuferInnen in Seminaren aber darauf hingewiesen werde, dies zu beachten, da es zu Reklamationen führen könne.

Eine eigene Wahrnehmung zum „flapsigen“ Verhalten der Antragstellerin habe er einmal gehabt; zu Beschwerden sei auszuführen, dass diese schriftlich oder mündlich erfolgen würden. Den Rest habe er von MitarbeiterInnen erfahren.

Seminareinladungen erfolgten über den Filialleiter, im Intranet am Firmen-PC könne man im „C-Akademie-Programm“ nachschauen, welche Seminare es gebe. MitarbeiterInnen hätten alle Zugang dazu.

Auf Frage nach Herrn E gab er an, dass dieser als gelernter ...kaufmann im ...bereich tätig sei. Herr E sei jahrelang Geschäftsleiter gewesen, nur habe er selbst dann festgestellt, dass dieser bestimmte Aufgaben eines Leiters wie etwa Jahresgespräche nicht durchgeführt habe.

Auf Frage, wie KundInnenbeschwerden MitarbeiterInnen rückgemeldet würden, gab er an, dass in 90 % der Reklamationen MitarbeiterInnen selbst entscheiden können. Manchmal werde er kontaktiert, dann spiele er den Ball zurück. Bei Beschwerden behandle dies der/die GeschäftsleiterIn mit den Betroffenen – außer es eskaliere, dann gebe es einen eigenen Reklamationsbeauftragten in der Zentrale. Reklamationen würde er in einem Ordner ablegen, meist lösche er diese dann nach einiger Zeit. Zum Thema Krankenstände der Antragstellerin befragt gab er an, dass diese für die Kündigungsentscheidung nicht relevant gewesen seien.

Auf Frage gab er an, dass sich *Reparaturreklamationen* im November und Dezember 2016 gehäuft hätten. Und auch Reklamationen betreffend die Unfreundlichkeit im Geschäft. Beschwerden seien zu ihm telefonisch und schriftlich gekommen, hauptsächlich habe es sich im November und Dezember um Reparaturbeschwerden gehandelt. Es habe sich auf die Art der Behandlung bezogen, „verschieden, durchgemischt“. Er selbst habe Telefonate mit KundInnen gehabt, die sich beschwert hätten.

Herrn **Mag. K** als Vertreter der AG gab an, Leiter des Personalmanagements bei der Antragsgegnerin und für Recruiting zuständig zu sein. Die konkrete Kündigungsentscheidung sei nicht „über seinen Tisch“ gegangen, er werde aber von Kündigungsentscheidungen informiert. Herr D habe Entscheidungspouvoir, bei allfälligem Gesprächsbedarf seinerseits kontaktiere er

Herrn D, was hier der Fall gewesen sei, da die Antragstellerin nach der Kündigung im Geschäft „einen Wirbel geschlagen habe“.

Zu deren Aufnahme befragt gab er an, dass diese über die „Initiative 50+“ aufgenommen worden sei, die dazu notwendigen Kontakte mit AMS etc gehen über das Personalmanagement. Persönlich sei er nicht involviert gewesen. Die Antragsgegnerin beschäftige gerne ältere ArbeitnehmerInnen, da ihr Klientel größtenteils 40+ sei – der durchschnittliche Hörgeräte-Kunde sei sogar 75 Jahre alt. Die Erfahrung zeige, dass die Lebenserfahrung von MitarbeiterInnen den Umgang mit diesen KundInnen erleichtere.

Es würden auch Personen 50+ im Unternehmen noch ausgebildet, daher liege definitiv ein Fokus des Unternehmens in der Beschäftigung älterer ArbeitnehmerInnen. Rund 200 MitarbeiterInnen seien 50+.

Die Antragstellerin sei bewusst im Hinblick auf ihr Alter eingestellt worden. Es gebe zwar einen Personalakt, der aber größtenteils nur Administratives beinhalte. Schulungen oder sonstige Probleme wie Beschwerden seien im Personalakt nicht dokumentiert. Es gebe dazu keine schriftlichen Unterlagen, weil dies auf Vertrauensbasis funktioniere. MitarbeiterInnengespräche würden in sehr persönlichem Rahmen stattfinden, weshalb keine Dokumentation erfolge.

Zum Besuch von Champions-League-Spielen durch die Antragstellerin befragt gab er an, dass diese auf Einladung von LieferantInnen in der Freizeit erfolgt seien. Die Antragstellerin sei fraglos eine gute Verkäuferin gewesen – die besten VerkäuferInnen seien jedoch nicht unbedingt die besten Team-PlayerInnen, was für die AG jedoch wichtig sei.

Zur Kündigungsentscheidung sei anzumerken, dass der Filialleiter diesbezüglich zwar „Gewicht“ habe, der Regionalverkaufsleiter jedoch letztlich dafür verantwortlich sei.

Zur Praxis der Seminarteilnahme befragt schilderte er, dass mit Ausnahme von Lehrlingsseminaren das Prinzip der Freiwilligkeit herrsche. Die sonstigen Seminare würden dem/der MitarbeiterIn freigestellt, man könne aus einem Seminarkatalog auswählen, es gebe zwar eine Empfehlung – in der Regel durch die Geschäftsleitung, die Entscheidung über den Seminarbesuch obliege dem/der MitarbeiterIn. Rund 1000 MitarbeiterInnen würden freiwillig an den Seminaren teilnehmen.

Vor der Kündigung habe er keine die Antragstellerin betreffenden Informationen über Beschwerden gehabt, danach habe er sich informiert.

Die Antragstellerin habe ihn im Jänner 2017 angerufen und Aufklärung über die Kündigung verlangt. Er habe es ihr damals erklärt, auch die „Team-Geschichte“ - weil diese damals gemeint habe, dass sie gut verkauft habe und die Kündigung nicht verstehe. Das Alter sei in seinen

Kontakten mit ihr überhaupt kein Thema gewesen. Diese habe beim Gespräch die Führungskompetenz von Herrn C und Herrn D in Abrede gestellt, gemeint, dass diese nicht erreichbar wären etc. Das Alter sei gar nicht thematisiert worden.

Die Behauptung der Antragstellerin, dass der vorige Filialleiter auf Grund des Alters abgesetzt worden sei, sei unrichtig. Herr E habe entgegen dem Wunsch der Antragsgegnerin MitarbeiterInnengespräche nicht geführt, weshalb er als Führungskraft abgelöst worden sei. Herr C sei danach als Führungskraft ausgebildet worden, nachdem er die Filialleitung übernommen habe.

Herr C gab bei seiner Befragung an, dass es zur Einstellung der Antragstellerin gekommen sei, weil er diese telefonisch kontaktiert habe, er habe sie von seiner Lehrzeit bei X gekannt.

Mit dem Verkauf habe es keine Probleme gegeben, die Reklamationen hingegen hätten Probleme gemacht. Komplexe Dinge seien nicht wie vorgesehen erledigt worden, weshalb andere MitarbeiterInnen mehr Arbeit gehabt hätten – bspw bei Versicherungsfällen, wo im Ablauf zwei Firmen beteiligt seien. Da habe es Fehler gegeben, die KollegInnen hätten diese ausmerzen müssen, was viel Zeit gekostet habe.

Das Thema mit der Deaktivierung der iPhone-Suche habe es auch gegeben, ob es weitere dokumentierte Fälle gebe, wisse er nach drei Jahren nicht mehr.

Die Kolleginnen wären an ihn herangetreten und hätten auf Fehler hingewiesen, die ihnen viel mehr Arbeit verursacht hätten. Er habe dann im Sommer 2016 ein Gespräch mit der Antragstellerin und dem Telekom-Team im Garten geführt, dabei sei eine Aufgabenverteilung erfolgt. Die Antragstellerin sei von den Versicherungsfällen entlastet worden.

Zur Kündigung sei es gekommen, nachdem es bspw Kritik der Antragstellerin an seinem Dienstplan und ihren Arbeitszeiten gegeben hätte, obwohl er immer darauf geachtet habe, dass er es für „jeden sehr gleich“ einteile. Das sei einer der Punkte gewesen, die das „Fass zum Überlaufen“ gebracht hätten.

Entsprechende Äußerungen seien auch immer wieder gegenüber anderen MitarbeiterInnen gemacht worden, was für das Mannschaftsgefüge nicht so toll gewesen sei.

Auf Frage nach der ...-Reise und dem Eindruck der Antragstellerin, dass man sie nicht dabei haben habe wollen, gab er an, dass sie dabei gewesen sei und man auch den Treffpunkt beim Hotel ausgemacht habe.

Daneben habe es Vorgaben der Antragsgegnerin betreffend die Gestaltung von Auslagen gegeben; wenn diese in Frage gestellt würden – vor anderen Kollegen – habe das dazu geführt, dass es sich „immer mehr aufgeschaukelt habe“.

Zur Kündigungsentscheidung vor Weihnachten 2016 habe geführt, dass er Herrn D angerufen habe, den genauen Inhalt des Gesprächs wisse er nach drei Jahren nicht mehr.

Auch das Thema „Tragen der Dienstkleidung“ sei mit der Antragstellerin besprochen worden – zwei Tage später habe er dann ein Mail des Betriebsrats bekommen, dass diese eine bestimmte Bluse tragen dürfe, obwohl dies davor im Hinblick auf die erforderliche weiße Oberbekleidung besprochen worden sei.

Auf Frage, ob er der Antragstellerin den Besuch von Seminaren nahegelegt habe, gab er an, dass Seminare nicht verpflichtend seien, ob er der Antragstellerin in einem Einzelgespräch gesagt habe, dass sie Seminare besuchen solle, wisse er nicht mehr.

Das Alter der Antragstellerin sei für ihn nie Thema gewesen. Er selbst sei 35 Jahre alt und zähle sich auch nicht zu den „Jungen“, es gebe MitarbeiterInnen im Alter von 18 – 28 Jahren.

Zu Herrn E befragt gab er an, dass dieser das ...studio betreue. Berufliche Probleme mit dem Teamgefüge gebe es bei ihm nicht, er halte sich an Abmachungen, sei aber bei Veranstaltungen nicht dabei. Die Zusammenarbeit mit ihm funktioniere, auch mit den KollegInnen – mit der Antragstellerin sei dies nicht möglich gewesen.

Auf Frage gab er an, MitarbeiterInnengespräche zu führen – auch mit der Antragstellerin sei sicher besprochen worden, was nicht passe – Aufzeichnungen betreffend diese habe er keine mehr, da sie aus dem Unternehmen ausgeschieden sei.

Auf Frage gab er an, sich nicht mehr genau an den Inhalt des Jahresgesprächs zu erinnern, insbesondere im Hinblick auf die Kritikpunkte - im Normalfall schreibe er die Punkte auf und bespreche sie. Die Sache mit der Dienstkleidung habe er sicher kommuniziert, wisse aber nicht, ob dies im Rahmen des Jahresgesprächs erfolgt sei. Grundsätzlich arbeite er gerne lange mit Leuten zusammen, da die Einschulung aufwendig sei.

Die Frage, ob die Darstellung, dass nach Antritt seiner Leitungsfunktion alle älteren MitarbeiterInnen gekündigt und durch junge ersetzt worden seien, richtig sei, verneinte er. Frau G sei jünger als er selbst, Herr I sei zwei Jahre älter als er – Kündigungsgründe seien ua Probleme mit Reklamationen gewesen.

Auf Frage gab er an, dass er mit dem Alter kein Problem habe, es sei definitiv nie ums das Alter gegangen.

Auf Frage meinte er, dass er nie „der Lehrling der Antragstellerin“, sondern nur im selben Unternehmen tätig gewesen sei. Er glaube nicht, dass die spätere Umkehr der Situation das Problem gewesen sei, da er sich nicht als Chef aufspiele, sondern teamorientiert sei. Direkt gesagt dazu habe die Antragstellerin nichts.

Zum Gespräch im ...studio befragt gab er an, dass die Situationen, die das Fass zum Überlaufen gebracht hätten, nach diesem Gespräch im November 2016 gewesen seien. An den genauen Inhalt des Gesprächs erinnere er sich nicht mehr.

Auf Frage gab er an, dass es mündliche Beschwerden von Kunden über ihr Verhalten gegeben habe. Er sei gefragt worden, „warum die so rede“ bzw sei behauptet worden, dass sie nicht kundenfreundlich agiere. Dies habe ebenfalls zur Kündigungsentscheidung beigetragen. Wann genau die Kundenbeschwerden gewesen seien, wisse er nicht mehr.

Der vom Rechtsanwalt der Antragsgegnerin dem Senat vorgelegte Auszug eines Facebook-Postings der Antragstellerin mit folgendem Inhalt sei ihm bekannt:

*„Den ersten Schock der Kündigung überstanden, so wie du gesät hast, wirst du ernten.“ Und:
„Warum lasse ich zu, dass ein Möchtegern-Chef mein Leben zerstört hat. Habe keinen Tränen mehr, kann nicht schlafen, kann nicht essen, bin nur traurig und zutiefst verletzt.“*

PRÜFUNGSGRUNDLAGEN

Der Senat II der Gleichbehandlungskommission (GBK) stützt sein Prüfungsergebnis auf die schriftlichen Vorbringen der Antragstellerin und der Antragsgegnerin, deren Befragungen sowie die Befragung der Auskunftspersonen K, D und C.

Eingangs ist generell darauf hinzuweisen, dass das GIBG die GBK nicht zur Prüfung von jeglichen Vorwürfen auf Grund einer subjektiv empfundenen Ungerechtigkeit oder von Mobbing im Allgemeinen ermächtigt, sondern dass sich die Kognitionsbefugnis der GBK ausschließlich auf die Prüfung von Diskriminierungsvorwürfen im Zusammenhang mit den in § 17 GIBG genannten Gründen beschränkt, wobei dieser Zusammenhang vom/von der AntragstellerIn glaubhaft zu machen ist.

Für eine solche Glaubhaftmachung genügt nach der Rsp zwar eine „Bescheinigung“ der behaupteten Tatsachen, wobei der zu erreichende Überzeugungsgrad gegenüber der beim „Regelbeweis“ geforderten „hohen Wahrscheinlichkeit“ auf eine „überwiegende Wahrscheinlichkeit“ herabgesenkt ist. Vereinfacht gesagt muss mehr für die Darstellung des

Antragstellers sprechen als dagegen (OGH 9 ObA 144/14p, ARD 6455/14/2015 = Arb 13.203; 9 ObA 177/07f, ZAS 2009/29, 186 [*Klicka*] = DRdA 2010/11, 137 [*Eichinger*]; vgl auch *Windisch-Graetz*, in *ZellKomm*³ [2018] § 12 GIBG Rz 16). Wird zB eine Bewerbung mit dem Hinweis abgelehnt, man verfüge über keine Sanitäreinrichtungen für männliche Mitarbeiter, liegt ein starkes Indiz für eine Diskriminierung auf Grund des Geschlechts vor (OGH 9 ObA 46/04m, *ecolex* 2004, 420 = ASoK 2005, 26).

Wesentlich ist dabei, dass das GIBG von einem gestuften Beweislastmodell ausgeht (dazu eingehend *Weberndorfer*, Glaubhaftmachung von Diskriminierung am Arbeitsplatz, in *Ulrich/Rippatha*, Glaubhaftmachung von Diskriminierung – Hilfe oder Hemmnis beim Rechtszugang [2018] 35 [72]). Der/die AntragstellerIn ist aufgefordert, das verpönte Merkmal sowie die darauf basierende Benachteiligung zu benennen und mittels ausführlicher Darstellung des Geschehens zu konkretisieren.

Der Senat der GBK ist dabei von der Richtigkeit und vom Vorliegen der entscheidungsrelevanten Tatsachen zu überzeugen mit dem Ziel, die Kausalität einer besonderen Eigenschaft (hier Alter) mit einer Benachteiligung so zu verknüpfen, dass der damit befasste Senat der GBK vom Vorliegen einer Diskriminierung mit überwiegender Wahrscheinlichkeit überzeugt ist.

Erst wenn dies gelungen ist, obliegt es dem/der Antragsgegnerin in einem weiteren Schritt zu beweisen, dass ein anderer als der glaubhaft gemachte Grund für die Ungleichbehandlung maßgeblich war oder ein Rechtfertigungsgrund im Sinne der §§ 19 Abs. 2 oder 20 GIBG vorliegt.

BEGRÜNDUNG

Der Senat II der Gleichbehandlungskommission hat erwogen:

Die im vorliegenden Fall maßgeblichen Bestimmungen des Gleichbehandlungsgesetzes, BGBl. I Nr. 66/2004 idgF, lauten:

*"§ 17. (1) Auf Grund der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion oder Weltanschauung, des **Alters** oder der sexuellen Orientierung darf in Zusammenhang mit einem Arbeitsverhältnis niemand unmittelbar oder mittelbar diskriminiert werden, insbesondere nicht*

....

7. bei der Beendigung des Arbeitsverhältnisses.

"§ 19. (1) Eine unmittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn eine Person auf Grund eines in § 17 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, die einer ethnischen Gruppe angehören, oder Personen mit einer bestimmten Religion oder Weltanschauung, eines bestimmten Alters oder mit einer bestimmten sexuellen Orientierung gegenüber anderen Personen 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."

Aus Sicht des Senates hat sich nach Befragung der oben genannten Auskunftspersonen folgendes Bild ergeben:

Die Antragstellerin war bis zu ihrer Kündigung durch die Antragsgegnerin als Beraterin/Verkäuferin beschäftigt, wobei die von ihr erzielten Erfolge als Handy-Verkäuferin von der Antragsgegnerin nicht in Abrede gestellt wurden.

Bei der Abwicklung von Reklamationen durch die Antragstellerin ist es jedoch vermehrt zu Problemen gekommen, denen die Antragsgegnerin durch eine Entlastung der Antragstellerin von diesen Aufgaben zunächst zu begegnen versuchte, um ihr eine Behebung der bei ihr bestehenden Defizite zu ermöglichen. In der Folge ist es jedoch zu keiner entsprechenden Fortbildung der Antragstellerin im Rahmen der C-Akademie gekommen.

Als glaubwürdig gewertet hat der Senat die Darstellung des Filialleiters C hinsichtlich weiterer mit der Antragstellerin bestehender Probleme im Hinblick auf deren Kritik an dessen Personalplanung, den Vorgaben der Antragsgegnerin in punkto Auslagendekoration oder Tragen von Dienstkleidung zur Gewährleistung eines einheitlichen optischen Erscheinungsbildes des Personals der Antragsgegnerin.

Im Hinblick auf das vormals bestehende Hierarchiegefälle zwischen Antragstellerin und dem Filialleiter C, der nach ihrer Darstellung vor 17 Jahren in einem anderen Betrieb „ihr Lehrling“ gewesen sei und der sich nach ihrer Ansicht durch den Umstand, in eine Leitungsposition gekommen zu sein, negativ verändert habe, und dem persönlichen Eindruck, den der Senat von der Antragstellerin als eloquente und energisch auftretende Person gewonnen hat, erschien es dem Senat aus der Lebenserfahrung mit derartigen Konstellationen nachvollziehbar, dass die nunmehrige Umkehr des Hierarchieverhältnisses zu zwischenmenschlichen Unstimmigkeiten zwischen Antragstellerin und Filialleitung geführt haben dürfte.

Diese Einschätzung wurde durch die glaubwürdigen Schilderungen des Filialleiters, dass die Antragstellerin hinter seinem Rücken lautstark Kritik an der Personaleinteilung geübt hatte oder sich nicht an zuvor vereinbarte Regelungen betreffend das betriebliche Erfordernis des Tragens weißer Oberbekleidung gehalten hatte, bestätigt.

Divergenzen haben sich für den Senat bezüglich der Einschätzung der Frage der Teamkompatibilität der Antragstellerin ergeben, die selbst meinte, dass bis vor dem Gespräch mit Herrn D im November 2016 „bis auf ...“ aus ihrer Wahrnehmung gepasst habe, wohingegen der Regionalverkaufsleiter D angab, dass er von einigen Teammitgliedern im Vorfeld des Gesprächs von November 2016 kontaktiert worden sei, dass diese mit der Antragstellerin nicht mehr arbeiten könnten, weil sie keine Teamplayerin sei und sich überall ausgrenze. Die Einschätzungen von bestehenden Spannungen im Team habe sich durch seine eigene Wahrnehmung von „negativer Energie“ in der Filiale bestätigt.

Auch Filialleiter C bestätigte bei seiner Befragung, dass es immer wieder negative Äußerungen der Antragstellerin – etwa betreffend seine Personaleinteilung oder Dekorationsvorgaben der Antragsgegnerin betreffend – gegenüber dem Team gegeben hätte, die „für das Mannschaftsgefüge nicht so toll gewesen seien“.

Insgesamt kam der Senat daher zum Themenbereich Betriebsklima zur Einschätzung, dass die von den Personen D und C glaubwürdig geschilderten Spannungen tatsächlich bestanden haben, wohingegen die Behauptung der Antragstellerin, dass „alles gepasst“ habe, als eine von ihr beschönigte Darstellung bewertet wurde.

Zum Ablauf der Kündigungssituation am 19.12.2016 liegen in Bezug auf die von der Antragstellerin relevierte Herrn D zugeschriebene Aussage, dass sie „zu alt“ sei, divergierende Darstellungen seitens der daran Beteiligten vor.

Im Hinblick auf den Umstand, dass die Antragstellerin ja in Kenntnis ihres Alters eineinhalb Jahre zuvor eingestellt worden war, dass der Vertreter der Antragsgegnerin, Herr Mag. K, glaubwürdig

dargelegt hat, dass ein Fokus der Antragsgegnerin in der Beschäftigung älterer ArbeitnehmerInnen liege und es rund 200 Beschäftigte 50+ gebe sowie der glaubwürdigen Aussage von Herrn D, in der Kündigungssituation nicht auf das Alter der Antragstellerin Bezug genommen zu haben, ist der Senat zur Auffassung gelangt, dass die Darstellung von Herrn D, dass nicht auf das Alter der Antragstellerin Bezug genommen wurde, glaubwürdiger ist als die Darstellung der Antragstellerin.

Gestützt wird dieser Eindruck auch durch die Aussage von Herrn Mag. K über ein mit der Antragstellerin Anfang 2017 geführtes Telefonat über die Kündigung, in dem seitens der Antragstellerin keine Bezugnahme auf das Thema Alter erfolgt sei sowie die Aussage von Herrn C, dass für ihn das Alter nie ein Problem und daher auch kein Thema gewesen sei.

Im Hinblick auf das dem Senat zur Kenntnis gebrachte Facebook-Posting der Antragstellerin nach der Kündigung, welches Rachegefühle der Antragsgegnerin wegen der aus ihrer Sicht ungerechtfertigten Kündigung zumindest nahelegt, ist der Senat daher zur Auffassung gelangt, dass im Kündigungsgespräch am 19.12.2016 nur auf die mangelnde Teamfähigkeit der Antragstellerin, nicht aber auf deren Alter Bezug genommen wurde und die im Antrag zitierte Aussage, dass sie „zu alt“ sei, von der Antragstellerin zur Schaffung einer Möglichkeit der Anrufung der GBK konstruiert wurde.

RECHTLICHE BEURTEILUNG

Zur **Beendigung des Arbeitsverhältnisses** ist es daher nach Wahrnehmung des Senates seitens der Antragsgegnerin gekommen, weil sich die aus Sicht der Antragsgegnerin bestehenden Probleme mit der Antragstellerin vermehrt gehäuft haben und auf Grund der aus Sicht der Antragsgegnerin mangelnden Teamfähigkeit – so dies die spezifischen Anforderungen der Antragsgegnerin an die Teamfähigkeit ihrer Belegschaft betrifft – keine andere Lösung als die Entfernung aus dem bestehenden Team und dem Hierarchieverhältnis mit Herrn C bestanden hat.

Die Darstellungen des Vertreters der Antragsgegnerin und der Auskunftspersonen D und C waren in diesem Punkt für den Senat glaubwürdiger als die Behauptung der Antragstellerin, dass die Beendigung wegen ihres Alters erfolgt sei.

Der Senat hat von der Antragstellerin auf Grund seiner Befragung den Eindruck gewonnen, dass bei ihr - unabhängig von ihrem Lebensalter – die in der Arbeitswelt oftmals geforderte Fähigkeit,

sich in ein Team einzugliedern zu können, nicht in dem von ihr selbst empfundenen Ausmaß vorhanden sein dürfte, und diese Differenz zwischen Eigen- und Fremdwahrnehmung – so beispielsweise etwa im Hinblick auf die von der Antragstellerin geschilderte Eigeninitiative in Sachen Dekoration und von der Antragsgegnerin dazu bestehenden Vorgaben – der Antragstellerin den Umgang mit KollegInnen erschwert haben dürfte, was jedoch nicht in Bezug zu ihrem Alter, sondern zu bestimmten Persönlichkeitszügen gestanden hat.

Gemäß den gestuften Beweislastregeln des GIBG ist es der Antragstellerin daher **nicht gelungen**, dem Senat **glaubhaft zu machen**, dass der von ihr behauptete Grund Alter das für die Kündigung durch die Antragsgegnerin (mit)ausschlaggebende Kriterium gewesen war.

Es ist nach Meinung des Senates davon auszugehen, dass die relevierten Probleme betreffend den Umgang mit Reklamationen bzw die oben dargelegten Probleme im Umgang mit Vorgesetzten und Kollegen die für die Beendigung des Arbeitsverhältnisses ausschlaggebenden Faktoren gewesen sind.

Damit war das Vorliegen einer Diskriminierung der Antragstellerin auf Grund des Alters bei der Beendigung des Arbeitsverhältnisses zu verneinen.