

Aktenzeichen: 10 AZR 129/05
Bundesarbeitsgericht 10. Senat

Urteil vom 8. März 2006
- 10 AZR 129/05 -

I. Arbeitsgericht
Magdeburg

Urteil vom 10. März 2004
- 7 Ca 3689/03 E -

II. Landesarbeitsgericht
Sachsen-Anhalt

Urteil vom 1. Februar 2005
- 11 Sa 306/04 -

Für die Amtliche Sammlung: Ja

Entscheidungsstichwort:

Eingruppierung "Agent Front Office" bei der Telekom

Gesetz:

Deutsche Telekom: Entgelttrahmentarifvertrag (ERTV) § 6 Satz 1, § 10 Abs. 1 und Abs. 2, Anlage 1 (Entgeltgruppenverzeichnis) Entgeltgruppen T2, T3, T4 und T5 Richtbeispiel Nr. 2

Leitsatz:

Erfüllt die von einem Arbeitnehmer nicht nur vorübergehend auszuübende Gesamttätigkeit ein Richtbeispiel einer Entgeltgruppe der Anlage 1 zum ERTV, sind die Tätigkeitsmerkmale dieser Entgeltgruppe als erfüllt anzusehen.

Hinweise des Senats:

Parallelsache zu - 10 AZR 538/05 - (Urteil vom 8. März 2006)



JLaw – Gesetze und Urteile
Kostenlos
Über 200 Gesetze
Über 100.000 Urteile
[\(mobile App\)](#)



[JLaw – für Android](#)



[JLaw – für iOS](#)

BUNDESARBEITSGERICHT



10 AZR 129/05
11 Sa 306/04
Landesarbeitsgericht
Sachsen-Anhalt

Im Namen des Volkes!

Verkündet am
8. März 2006

URTEIL

Brüne, Urkundsbeamtin
der Geschäftsstelle

In Sachen

Kläger, Berufungsbeklagter und Revisionskläger,

pp.

Beklagte, Berufungsklägerin und Revisionsbeklagte,

hat der Zehnte Senat des Bundesarbeitsgerichts auf Grund der mündlichen Verhandlung vom 8. März 2006 durch den Vorsitzenden Richter am Bundesarbeitsgericht Dr. Freitag, die Richterin am Bundesarbeitsgericht Marquardt und den Richter am Bundesarbeitsgericht Dr. Brühler sowie die ehrenamtlichen Richter Thiel und Kiel für Recht erkannt:



JLaw – Gesetze und Urteile
Kostenlos
Über 200 Gesetze
Über 100.000 Urteile
[\(mobile App\)](#)



[JLaw – für Android](#)



[JLaw – für iOS](#)

1. Die Revision des Klägers gegen das Urteil des Landesarbeitsgerichts Sachsen-Anhalt vom 1. Februar 2005 - 11 Sa 306/04 - wird zurückgewiesen.
2. Der Kläger hat die Kosten der Revision zu tragen.

Von Rechts wegen!

Tatbestand

Die tarifgebundenen Parteien streiten über die tarifgerechte Eingruppierung des Klägers ab dem 1. Juli 2001. 1

Die Beklagte ist ein Unternehmen der Telekommunikationsbranche. Der Kläger ist Mitarbeiter einer Einzelhotline der Beklagten und in einem sog. Front Office als „Agent Front Office 1020“ tätig. Er ist in einer Kundenniederlassung der Beklagten für die Beantwortung der Rechnungsanfragen von Privatkunden (Consumer Customs) und Premiumkunden zuständig. Für diese Anfragen hat die Beklagte die Service-Nummern (Kundentore) 1020 und 1030 geschaltet. Die Beklagte gibt diese Service-Nummern auf ihren Rechnungen an. Gemäß einer Funktionsbeschreibung vom 30. Oktober 2002 besteht die Verantwortung/Aufgabe eines „Agent Front Office 1020“ darin, im Hinblick auf die jeweiligen Inhalte der Einzelhotlines die Kunden möglichst abschließend zu beraten und zu informieren, Kundenaufträge zu bearbeiten, zur Produktionsreife zu führen und gegebenenfalls weiterzuleiten, sowie Daten zu erfassen und weiterzuleiten. Die genannte Funktionsbeschreibung verlangt darüber hinaus in der Rubrik „Einstellungsvoraussetzungen und Qualitätsanforderungen“ ua. „eigenverantwortliches/selbstständiges Arbeiten“. 2

Neben den im Front Office tätigen Hotlinemitarbeitern beschäftigt die Beklagte Mitarbeiter im sog. Back Office Bereich als „Agent Back Office KT 1000“. Diese haben im Wesentlichen die Aufgabe, Kundenanfragen, die von den Front Office Hotlinemitarbeitern des Kundentores 1020 nicht abschließend beschieden werden können, weiter zu bearbeiten. Darüber hinaus gibt es eine allgemeine Service-Hotline der Beklagten für alle Geschäftsfelder (Kundentor 1000). Für die zugehörige Einwahlnummer, die von der Beklagten auch beworben wird, sind Mitarbeiter in der Funktion eines „Agent Vertrieb Front Office KT 1000“ zuständig. 3



Sämtliche Hotlinemitarbeiter der Beklagten beantworten die Kundenanfragen anhand einer „Dokumentation der Geschäftsvorfälle“. Diese steht den Hotlinemitarbeitern über das Intranet der Beklagten zur Verfügung und enthält insgesamt 101 Geschäftsvorfälle mit detaillierten Anweisungen in Einzelschritten, wie die Mitarbeiter bei der Bearbeitung der Kundenanfragen inhaltlich vorzugehen haben. Für die Arbeitsaufgabe eines „Agent Front Office 1020“ sind 40 der insgesamt 101 Geschäftsvorfälle relevant. Einer dieser 40 Geschäftsvorfälle ist als schwierig einzustufen. Demgegenüber fallen bei der Tätigkeit eines „Agent Back Office KT 1000“ fast alle 101 Vorfälle an, die den Bereichen leicht bis schwierig zuzuordnen sind.

4

Zum 1. Juli 2001 wurde bei der Beklagten ein neues Bewertungs- und Bezahlungssystem (NBBS) eingeführt. Dieses besteht aus dem Manteltarifvertrag, dem Entgelttrahmentarifvertrag (ERTV), dem Entgelttarifvertrag und dem Tarifvertrag über Sonderregelungen (TV SR). Der ERTV regelt die Grundzüge für die Festsetzung der Vergütung. Der TV SR sollte einen nahtlosen Übergang in das neue System gewährleisten. Im Rahmen der Neubewertung der Arbeitsplätze vereinbarten die Tarifvertragsparteien eine dem TV SR als Anlage beigefügte Transferliste, aus der die Eingruppierung von Arbeitsplätzen in die neuen Entgeltgruppen hervorgeht. Die Tätigkeit des „Agent Front Office 1020“ ist in der Transferliste nicht enthalten.

5

Im ERTV heißt es ua.:

6

„§ 6 Überprüfung der Eingruppierung

Der Arbeitnehmer kann mit der Begründung, seine bisher ausgeübte Tätigkeit habe sich nach seiner Eingruppierung in der Weise verändert, dass diese einem anderen Tätigkeitsmerkmal bzw. Richtbeispiel zuzuordnen sei, eine Überprüfung seiner Eingruppierung durch die dezentrale Bewertungskommission verlangen. ...

§ 10 Eingruppierung

- (1) Der Arbeitnehmer ist nach der Gesamttätigkeit einzugruppieren, die er nicht nur vorübergehend ausübt.
- (2) Die Eingruppierung bestimmt sich nach dem einschlägigen Tätigkeitsmerkmal des Entgeltgruppenverzeichnisses unter Heranziehung der Richtbeispiele (Anlage 1). Ist kein Richtbeispiel unmittelbar einschlägig, ist auf das Richtbeispiel abzustellen, das der Tätigkeit des Arbeitnehmers am ehesten entspricht.

...“



Eine Ergebnisniederschrift der Tarifvertragsparteien zu § 10 Abs. 1 ERTV
lautet:

7

„Für die Eingruppierung des Arbeitnehmers ist auf die Gesamttätigkeit abzustellen, die dem Arbeitnehmer tatsächlich abverlangt wird.“

Die Anlage 1 zum ERTV (Entgeltgruppenverzeichnis) regelt ua.:

8

„Entgeltgruppe T2 (TI2)

Tätigkeiten, die nach Anweisung ausgeführt werden und für deren Ausführung Kenntnisse und Fähigkeiten erforderlich sind, die durch eine abgeschlossene Berufsausbildung oder eine entsprechende Berufserfahrung im Tätigkeitsfeld erworben werden können.

Tätigkeiten, die bei Erfüllung der Tätigkeitsmerkmale der Entgeltgruppe T2 (TI2) zugeordnet sind (Richtbeispiele):

...

- 2 Beim Rechnungsstellenmanagement Fehler- und Hinweislisten bearbeiten und Klärung durchführen; Gutschriftenanweisung erfassen; Kulanz nach örtlich festgelegten Grenzen gewähren

...

Entgeltgruppe T3 (TI3)

Tätigkeiten, die nach allgemeiner Anweisung und teilweise selbstständig ausgeführt werden und für deren Ausführung Kenntnisse und Fähigkeiten erforderlich sind, die durch eine abgeschlossene Berufsausbildung oder eine entsprechende Berufserfahrung im Tätigkeitsfeld erworben werden können.

Tätigkeiten, die bei Erfüllung der Tätigkeitsmerkmale der Entgeltgruppe T3 (TI3) zugeordnet sind (Richtbeispiele):

...

Entgeltgruppe T4 (TI4)

Tätigkeiten, die selbstständig nach allgemeiner Anweisung ausgeführt werden und für deren Ausführung Kenntnisse und Fähigkeiten erforderlich sind, die durch eine abgeschlossene Berufsausbildung oder eine entsprechende Berufserfahrung im Tätigkeitsfeld erworben werden können.

Tätigkeiten, die bei Erfüllung der Tätigkeitsmerkmale der Entgeltgruppe T4 (TI4) zugeordnet sind (Richtbeispiele):

...

Entgeltgruppe T5 (TI5)

Tätigkeiten, die nach allgemeinen Richtlinien selbstständig und eigenverantwortlich ausgeführt werden und für deren Ausfüh-



rung Kenntnisse und Fähigkeiten erforderlich sind, die durch eine abgeschlossene Berufsausbildung und eine entsprechende Berufserfahrung im Tätigkeitsfeld erworben werden können.

Tätigkeiten, die bei Erfüllung der Tätigkeitsmerkmale der Entgeltgruppe T5 (TI5) zugeordnet sind (Richtbeispiele):

...

- 2 Kunden telefonisch zu TK-Produkten und Dienstleistungen beraten und betreuen; Aufträge aufnehmen und zur Produktionsreife führen und abschließend bearbeiten; Rechnungsanfragen und -auskünfte entgegennehmen, beantworten und abschließend bearbeiten; kritische Kundenäußerungen entgegennehmen, beantworten und abschließend bearbeiten; Kulanz nach örtlich festgelegten Grenzen gewähren

...“

In einer Ergebnisniederschrift zum Entgeltgruppenverzeichnis haben die Tarifvertragsparteien festgehalten:

9

- „1) Das Aufgabengebiet entspricht der einem Aufgabenträger zugewiesenen Gesamttätigkeit. Der Aufgabenträger ist die kleinste organisatorische Einheit, für den alle Eigenschaften und Merkmale beschrieben sind, die für daraus zu bildende Posten erforderlich sind.
- 2) Die in den Richtbeispielen beschriebenen Tätigkeiten und Merkmale sind summarisch zu betrachten. Sofern einzelne Tätigkeiten und Merkmale nicht erfüllt sind, ist dies für die Anwendung des Richtbeispiels unschädlich soweit hierdurch die prägende Gesamtanforderung nicht berührt wird.
- 3) Zum Zeitpunkt des Abschlusses der Tarifverhandlungen erstreckten sich die Richtbeispiele der jeweiligen Entgeltgruppen auf folgende Aufgabenträger

...

Entgeltgruppe T2 (TI2)

RB Nr.	AtNr	Bezeichnung
...	...	...
2	329 19	Mitarbeiter Rechnungsstellungsmanagement
...	...	...

Entgeltgruppe T5 (TI5)

RB Nr.	AtNr	Bezeichnung
...	...	...



2

35217

Agent BO (KT 1000)

...“

Der Kläger beanstandete nach der Einführung des neuen Bewertungs- und Bezahlungssystems seine von der Beklagten beabsichtigte Vergütung gemäß der Entgeltgruppe T2 und vertrat die Auffassung, er sei nach der Entgeltgruppe T5 zu vergüten, weil er das Richtbeispiel Nr. 2 dieser Entgeltgruppe erfülle. Im Februar 2002 ordnete die zentrale paritätische Bewertungskommission die Tätigkeit eines „Agent Hotline Office“ rückwirkend ab dem 1. Juli 2001 der Entgeltgruppe T2 zu. Nachdem die von der Beklagten eingeschaltete dezentrale Bewertungskommission diese Eingruppierung im Juli 2002 auch für den konkreten Arbeitsplatz des Klägers bestätigt hatte, erteilte der Betriebsrat der Kundenniederlassung H seine Zustimmung zur Eingruppierung des Klägers in die Entgeltgruppe T2.

10

Der Kläger hat die Ansicht vertreten, die von ihm ausgeübte Tätigkeit eines „Agent Front Office 1020“ erfülle das Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 der Anlage 1 zum ERTV. 15 % seiner Gesamttätigkeit entfielen auf die Betreuung und Beratung der Kunden zur gesamten Produktpalette der Beklagten, hauptsächlich bei Unklarheiten auf den Rechnungen zu den einzelnen Produkten der Beklagten, wobei er 80 % der Kundenanfragen selbst beantworte und nur 20 % der Anfragen an das Back Office weiterleite. Zu ca. 20 % seiner Gesamttätigkeit nehme er Informationen zur Änderung von kundenbezogenen Daten, zB zu Adressen oder Bankverbindungen, auf, bearbeite von Kunden beantragte Zahlungsaufschübe, die Übermittlung von Prospektmaterial, die Erstellung von Einzelverbindungs nachweisen oder die Einrichtung von Sozialtarifen, nehme Rechnungsreklamationen entgegen und gebe diese an das Back Office weiter. Zu 50 % seiner Gesamttätigkeit nehme er Rechnungsanfragen entgegen, erteile Rechnungsauskünfte und bearbeite die Anfragen abschließend, wobei es sich im Gegensatz zu der bereits genannten Beratungstätigkeit um Fragen zu Zahlungsvorgängen der Kunden handle. Er müsse feststellen, auf welche Leistungen erfolgte Zahlungen zu verrechnen seien und habe gegebenenfalls Entsperrungen zu veranlassen. 15 % seiner Gesamttätigkeit wende er dafür auf, kritische Kundenäußerungen entgegenzunehmen, welche er zu ca. 50 % selbstständig kläre und im Übrigen an das Back Office weitergebe. Der Arbeitsvorgang der Kulanzgewährung nach örtlich festgelegten Grenzen sei nicht relevant, weil ihm die Kulanzgewährung nicht dauerhaft übertragen worden sei. Die von ihm ausgeführten Tätigkeiten erfüllten mit Ausnahme der Gewährung von Kulanz die Merkmale des Richtbeispiels Nr. 2 der Entgeltgruppe T5.

11



Auf die allgemeinen Bewertungsmaßstäbe dieser Entgeltgruppe komme es damit nicht mehr an. Gleichwohl seien auch die allgemeinen Tätigkeitsmerkmale der Entgeltgruppe T5 erfüllt. Er verrichte seine tägliche Arbeit ohne Anweisungen, erhalte Informationen der Geschäftsleitung, der Telekomzentrale oder des für die regionalen Arbeitsabläufe zuständigen Supports direkt per E-Mail und setze diese eigenständig um. Jeder Kundenkontakt erfordere eine selbstständige Planung. Bei Unklarheiten recherchiere er eigenständig im Intranet und halte Rücksprache mit dem Back Office, das jedoch keine Vorgesetztenfunktion habe. Für die Monate Juli 2001 bis September 2003 schulde die Beklagte ihm Differenzvergütung iHv. 4.652,12 Euro brutto sowie für die Monate Oktober 2003 bis Januar 2004 Differenzvergütung iHv. 1.588,56 Euro brutto.

Der Kläger hat zuletzt beantragt,

12

1. festzustellen, dass die Beklagte verpflichtet ist, ihm ab dem 1. Februar 2004 Vergütung nach der Entgeltgruppe T5 des Entgelttrahmentarifvertrages der Deutschen Telekom AG zu zahlen,
2. die Beklagte zu verurteilen, an ihn 4.652,12 Euro brutto nebst Zinsen in Höhe von 5 %-Punkten über dem jeweiligen Basiszinssatz seit dem 8. Oktober 2003 zu zahlen,
3. die Beklagte zu verurteilen, an ihn 1.588,56 Euro brutto nebst Zinsen in Höhe von 5 %-Punkten über dem jeweiligen Basiszinssatz seit dem 10. März 2004 zu zahlen.

Die Beklagte hat zu ihrem Klageabweisungsantrag die Auffassung vertreten, die Tätigkeit des Klägers als „Agent Front Office 1020“ lasse lediglich eine Eingruppierung in die Entgeltgruppe T2 zu. Das Richtbeispiel Nr. 2 dieser Entgeltgruppe komme der Tätigkeit des Klägers am nächsten. Das Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5, das auf den Arbeitsplatz des „Agent Back Office KT 1000“ abstelle, erfülle der Kläger nicht. Dem Kläger sei von den im Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 genannten Tätigkeiten nur die Aufgabe „Rechnungsanfragen und -auskünfte entgegennehmen, beantworten und abschließend bearbeiten“ dauerhaft übertragen worden. Wenn der Kläger tatsächlich weitere im Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 aufgeführte Tätigkeiten an sich gezogen haben sollte, sei dies tarifrechtlich ohne Bedeutung. Die allgemeinen Tätigkeitsmerkmale der Entgeltgruppe T5 erfülle der Kläger nicht. Dieser führe die ihm obliegenden Tätigkeiten nicht nach allgemeinen Richtlinien selbstständig und eigenverantwortlich aus. Anders als der „Agent Back Office KT 1000“ müsse der Kläger auch keine schwierigen Geschäftsvorfälle bearbeiten, bei denen ein erheblicher Koordinationsaufwand anfalle.

13



Das Arbeitsgericht hat der Klage stattgegeben. Das Landesarbeitsgericht hat das Urteil des Arbeitsgerichts abgeändert und die Klage abgewiesen. Mit der vom Landesarbeitsgericht zugelassenen Revision verfolgt der Kläger die Wiederherstellung der erstinstanzlichen Entscheidung. Die Beklagte beantragt, die Revision des Klägers zurückzuweisen.

14

Entscheidungsgründe

Die Revision des Klägers ist nicht begründet. Mit Recht hat das Landesarbeitsgericht die Klage abgewiesen.

15

I. Das Landesarbeitsgericht hat zusammengefasst angenommen, der Kläger sei nicht in die Entgeltgruppe T5 der Anlage 1 zum ERTV eingruppiert. Die Auslegung des ERTV ergebe, dass für die Eingruppierung eines Arbeitnehmers nicht isoliert auf die in den jeweiligen Richtbeispielen der Entgeltgruppe genannten Tätigkeiten abgestellt werden könne. Die Erfüllung der Merkmale eines Richtbeispiels habe nicht automatisch die Eingruppierung in die entsprechende Entgeltgruppe zur Folge. Die Richtbeispiele seien vielmehr im Zusammenhang mit den abstrakt von den Tarifvertragsparteien vorgegebenen Bewertungskriterien der jeweiligen Tarifgruppe zu sehen. Die vom Kläger geschuldete Tätigkeit eines „Agent Front Office 1020“ bestehe in der Entgegennahme und Beantwortung von Rechnungsanfragen von Privat- und Premiumkunden. Darüber hinaus habe der Kläger Beschwerden über Rechnungen teilweise selbst zu bescheiden und im Übrigen an das Back Office weiterzuleiten. Weitere Aufgaben habe die Beklagte dem Kläger nicht dauerhaft übertragen. Die vom Kläger auszuübende Tätigkeit lasse sich nicht „prägend“ der Entgeltgruppe T5 (Richtbeispiel Nr. 2) ERTV zuordnen. Da die Tarifvertragsparteien bei der Ausgestaltung dieses Richtbeispiels nach der Ergebnisniederschrift zum Entgeltgruppenverzeichnis den „Agent Back Office KT 1000“ als „Referenz“ bestimmt hätten, sei bei der Ermittlung des prägenden Charakters der dem Kläger übertragenen Gesamttätigkeit auf diesen Arbeitsplatz abzustellen. Bei einem anhand der Geschäftsvorfalldokumentation vorzunehmenden Vergleich lasse sich nicht feststellen, dass die Tätigkeit des „Agent Front Office 1020“ der des „Agent Back Office KT 1000“ qualitativ gleich stehe. Der Schwerpunkt einer Tätigkeit der Entgeltgruppe T5 ERTV liege auf der selbstständigen und eigenverantwortlichen Erledigung von Arbeitsaufgaben nach allgemeinen Richtlinien. Derartige Aufgaben habe der Klä-

16



ger nicht zu erfüllen. Seine Tätigkeit sei durch die Geschäftsvorfalldokumentation konkret und detailliert vorgegeben und beschränke sich ganz überwiegend auf als „leicht“ oder „mittelschwierig“ einzustufende Vorfälle, während der „Agent Back Office KT 1000“ ca. 100 in erheblichem Maße schwierige und vereinzelt auch sehr schwierige Vorgänge zu bearbeiten habe. Da die Tätigkeit des Klägers den im Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T2 ERTV aufgeführten Arbeitsvorgängen am nächsten komme, sei der Kläger zutreffend in diese Entgeltgruppe eingruppiert.

II. Diese Ausführungen des Landesarbeitsgerichts halten im Ergebnis den Angriffen der Revision stand. Der Kläger hat keinen Anspruch auf Vergütung nach der Entgeltgruppe T5 der Anlage 1 zum ERTV. Seine Gesamttätigkeit erfüllt weder das Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5, noch entspricht dieses Richtbeispiel der Tätigkeit des Klägers am ehesten, noch sind die Tätigkeitsmerkmale der Entgeltgruppe T5 gegeben.

17

1. Gemäß § 10 Abs. 1 ERTV ist der Arbeitnehmer nach der Gesamttätigkeit einzugruppieren, die er nicht nur vorübergehend ausübt. Mit Recht hat das Landesarbeitsgericht erkannt, dass für die Gesamttätigkeit iSv. § 10 Abs. 1 ERTV nur die vom Arbeitnehmer auszuübenden Tätigkeiten von Bedeutung sind. Ein Arbeitnehmer kann seine Gesamttätigkeit als für seine Eingruppierung maßgebliche Bewertungsgrundlage nicht einseitig ändern, indem er Tätigkeiten ausführt, die der Arbeitgeber ihm weder im Arbeitsvertrag noch in den vertraglich gezogenen Grenzen kraft seines Direktionsrechts übertragen hat und deren Erledigung vom Arbeitgeber auch nicht ausdrücklich oder stillschweigend gebilligt wird (*ErfK/Koch 6. Aufl. § 46 ArbGG Rn. 43*). Beansprucht ein Arbeitnehmer Vergütung nach einer höheren Entgeltgruppe, muss er zur Schlüssigkeit seiner Eingruppierungsfeststellungsklage in der Regel nicht nur die von ihm tatsächlich ausgeübten Tätigkeiten darlegen, sondern auch vortragen, wann und in welcher Form der Arbeitgeber ihm die höherwertigen Aufgaben übertragen hat (*vgl. BAG 26. März 1997 - 4 AZR 489/95 - AP BAT 1975 §§ 22, 23 Nr. 223*). Davon sind auch die Tarifvertragsparteien des ERTV ausgegangen. Sie haben in der Ergebnisniederschrift zu § 10 Abs. 1 ERTV festgehalten, dass für die Eingruppierung des Arbeitnehmers auf die Gesamttätigkeit abzustellen ist, die dem Arbeitnehmer tatsächlich abverlangt wird. Aus den Worten „tatsächlich abverlangt“ wird deutlich, dass zur Gesamttätigkeit des Arbeitnehmers nur Tätigkeiten zählen, deren Ausführung der Arbeitgeber vom Arbeitnehmer verlangt. Zwar handelt es sich bei einer Ergebnisniederschrift der Tarifvertragsparteien nicht um einen Tarifvertrag (*BAG 3. Dezember 1986 - 4 AZR*

18



19/86 - AP TVAL II § 51 Nr. 6; 28. Juli 1988 - 6 AZR 349/87 - BAGE 59, 177). Eine solche gemeinsame Erklärung der Tarifvertragsparteien kann jedoch zur Auslegung eines Tarifvertrags herangezogen werden, sofern das Ergebnis nicht im Widerspruch zum Tarifvertrag steht (BAG 19. Juni 1974 - 4 AZR 436/73 - BAGE 26, 198; 3. Dezember 1986 - 4 AZR 19/86 - aaO; 28. Juli 1988 - 6 AZR 349/87 - aaO).

2. Der Kläger hat nach den von der Revision nicht angegriffenen und für den Senat bindenden Feststellungen des Landesarbeitsgerichts vertraglich ausschließlich die Gesamttätigkeit eines „Agent Front Office 1020“ auszuüben. Im Ergebnis zutreffend hat das Landesarbeitsgericht erkannt, dass diese Gesamttätigkeit das Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 der Anlage 1 zum ERTV nicht erfüllt. Entgegen der Annahme des Landesarbeitsgerichts hätte die Erfüllung der Merkmale eines im ERTV zu einer bestimmten Entgeltgruppe genannten Richtbeispiels allerdings zur Folge, dass auch die Tätigkeitsmerkmale dieser Entgeltgruppe als erfüllt anzusehen wären.

a) Die Auslegung eines Tarifvertrages durch das Berufungsgericht ist in der Revisionsinstanz in vollem Umfang nachzuprüfen (BAG 22. Oktober 2002 - 3 AZR 468/01 - AP TVG § 1 Auslegung Nr. 184 = EzA TVG § 1 Auslegung Nr. 36 mwN). Nach der ständigen Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts folgt die Auslegung des normativen Teils eines Tarifvertrages den für die Auslegung von Gesetzen geltenden Regeln. Auszugehen ist zunächst vom Tarifwortlaut. Zu erforschen ist der maßgebliche Sinn der Erklärung, ohne am Buchstaben zu haften. Es ist über den reinen Wortlaut hinaus der wirkliche Wille der Tarifvertragsparteien und der damit von ihnen beabsichtigte Sinn und Zweck der Tarifnormen zu berücksichtigen, sofern und soweit dies in den Tarifvorschriften seinen Niederschlag gefunden hat. Hierzu ist auch auf den tariflichen Gesamtzusammenhang abzustellen, weil häufig nur aus ihm und nicht aus der einzelnen Tarifnorm auf den wirklichen Willen der Tarifvertragsparteien geschlossen und nur bei Berücksichtigung des Gesamtzusammenhangs der Sinn und Zweck zutreffend ermittelt werden kann (BAG 12. September 1984 - 4 AZR 336/82 - BAGE 46, 308). Ist ein im Tarifvertrag gebrauchter Begriff weder gesetzlich definiert, noch nach der Anschauung der beteiligten Fachkreise oder dem allgemeinen Sprachgebrauch eindeutig, erhalten systematische Auslegungskriterien entscheidendes Gewicht (BAG 22. Oktober 2002 - 3 AZR 468/01 - aaO). Noch verbleibende Zweifel können ohne Bindung an eine Reihenfolge mittels weiterer Kriterien wie der Entstehungsgeschichte des Tarifvertrages, gegebenenfalls auch der praktischen Tarifübung, geklärt werden. Im Zweifel gebührt derjenigen Tarifauslegung der Vorzug, die zu einer vernünftigen, sach-

19

20

Hinweis: Auch Teile der Urteilsammlung sind als Datenbank nach §§ 87a ff. UrhG geschützt.



gerechten, zweckorientierten und praktisch brauchbaren Regelung führt (BAG 20. April 1994 - 10 AZR 276/93 - AP BAT §§ 22, 23 Zulagen Nr. 11; 4. Juni 2003 - 10 AZR 579/02 - BAGE 106, 225; 24. November 2004 - 10 AZR 221/04 - EzA TVG § 4 Bankgewerbe Nr. 4).

b) Nach der ständigen Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts sind die allgemeinen Merkmale einer Vergütungsgruppe grundsätzlich erfüllt, wenn der Arbeitnehmer eine Tätigkeit ausübt, die als Regel-, Richt- oder Tätigkeitsbeispiel zu dieser Vergütungsgruppe genannt ist (22. Juni 2005 - 10 ABR 34/04 - NZA-RR 2006, 23; 19. August 2004 - 8 AZR 375/03 - EzA TVG § 4 Chemische Industrie Nr. 7; 20. März 2003 - 8 AZR 656/01 -; 17. April 2003 - 8 AZR 482/01 -; 25. September 1991 - 4 AZR 87/91 - AP TVG § 1 Tarifverträge: Großhandel Nr. 7 = EzA TVG § 4 Großhandel Nr. 2). Dies beruht darauf, dass die Tarifvertragsparteien im Rahmen ihrer rechtlichen Gestaltungsmöglichkeiten häufig vorkommende, typische Aufgaben einer bestimmten Vergütungsgruppe fest zuordnen können (BAG 17. April 2003 - 8 AZR 482/01 -). Dieses Verständnis der Bedeutung von Richt-, Regel- oder Tätigkeitsbeispielen entspricht auch den bei der Tarifauslegung besonders wichtigen Grundsätzen der Rechtsklarheit und Rechtssicherheit, denen die Tarifvertragsparteien bei der Abfassung von Tarifnormen gerecht werden wollen (BAG 19. August 2004 - 8 AZR 375/03 - aaO). Diese Bedeutung für die Eingruppierung in ein tarifliches Vergütungssystem haben Richt-, Regel- oder Tätigkeitsbeispiele aber nur dann, wenn sie lediglich einmal als Beispiele in einer bestimmten Vergütungsgruppe erscheinen (BAG 19. August 2004 - 8 AZR 375/03 - aaO). Wird die vom Arbeitnehmer ausgeübte Tätigkeit von einem Tätigkeitsbeispiel nicht oder nicht voll erfasst, muss grundsätzlich auf die allgemeinen Merkmale zurückgegriffen werden (BAG 25. September 1991 - 4 AZR 87/91 - aaO). Dies gilt auch, wenn die Tätigkeitsbeispiele ihrerseits unbestimmte Rechtsbegriffe enthalten (BAG 22. Juni 2005 - 10 ABR 34/04 - aaO). Die unbestimmten Rechtsbegriffe sind dann im Lichte der Oberbegriffe auszulegen (BAG 17. April 2003 - 8 AZR 482/01 -). Allerdings kann sich aus dem Wortlaut oder dem tariflichen Gesamtzusammenhang auch ergeben, dass die von den Tarifvertragsparteien genannten Beispielstätigkeiten nur der Erläuterung der abstrakten Tätigkeitsmerkmale dienen sollen (BAG 28. September 2005 - 10 AZR 34/05 -; 19. August 2004 - 8 AZR 375/03 - aaO) und die Erfüllung der Merkmale eines Richt-, Regel- oder Tätigkeitsbeispiels allein noch nicht ausreicht, den Anforderungen der abstrakten Tätigkeitsmerkmale zu genügen.

21

Hinweis: Auch Teile der Urteilsammlung sind als Datenbank nach §§ 87a ff. UrhG geschützt.



- c) Entgegen der Auffassung des Landesarbeitsgerichts steht der Wortlaut des § 10 Abs. 2 ERTV dem allgemeinen Verständnis der Bedeutung von Tätigkeitsbeispielen für die Eingruppierung in ein tarifliches Vergütungssystem nicht entgegen. Den Anforderungen einer Entgeltgruppe der Anlage 1 zum ERTV ist genügt, wenn die Gesamttätigkeit des Arbeitnehmers die Merkmale eines Richtbeispiels dieser Entgeltgruppe erfüllt. 22
- aa) Nach § 10 Abs. 2 Satz 1 ERTV bestimmt sich die Eingruppierung nach dem einschlägigen Tätigkeitsmerkmal des Entgeltgruppenverzeichnisses unter Heranziehung der Richtbeispiele (Anlage 1). Ist kein Richtbeispiel unmittelbar einschlägig, ist gemäß § 10 Abs. 2 Satz 2 ERTV auf das Richtbeispiel abzustellen, das der Tätigkeit des Arbeitnehmers am ehesten entspricht. 23
- bb) Damit haben die Tarifvertragsparteien anders als in den Fällen, die den Entscheidungen des Bundesarbeitsgerichts vom 28. September 2005 (- 10 AZR 34/05 -) und vom 19. August 2004 (- 8 AZR 375/03 - EzA TVG § 4 Chemische Industrie Nr. 7) zu Grunde lagen, dem Wortlaut nach nicht festgelegt, dass die Richtbeispiele die abstrakten Tätigkeitsmerkmale lediglich erläutern sollen, und die Erfüllung eines Richtbeispiels einer Entgeltgruppe für die Eingruppierung in diese Entgeltgruppe nicht ausreicht, wenn die allgemeinen Tätigkeitsmerkmale der Entgeltgruppe nicht gegeben sind. Mit den Worten „unter Heranziehung der Richtbeispiele“ in § 10 Abs. 2 Satz 1 ERTV haben die Tarifvertragsparteien festgelegt, dass die Richtbeispiele „zu verwenden“ und „zu berücksichtigen“ sind (vgl. *Duden Das große Wörterbuch der deutschen Sprache 3. Aufl. Stichwort: heranziehen*). Dabei haben die Tarifvertragsparteien erkannt, dass kein Richtbeispiel unmittelbar einschlägig sein kann und dass nach der Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts (19. August 2004 - 8 AZR 375/03 - aaO; 25. September 1991 - 4 AZR 87/91 - AP TVG § 1 Tarifverträge: Großhandel Nr. 7 = EzA TVG § 4 Großhandel Nr. 2) auf die allgemeinen Tätigkeitsmerkmale zurückzugreifen ist, wenn die von einem Arbeitnehmer ausgeübte Tätigkeit von einem Tätigkeitsbeispiel nicht oder nicht vollständig erfasst wird. Dieses Ergebnis wollten die Tarifvertragsparteien nicht. Deshalb haben sie in § 10 Abs. 2 Satz 2 ERTV bestimmt, dass auf das Richtbeispiel abzustellen ist, das der Tätigkeit des Arbeitnehmers am ehesten entspricht, wenn kein Richtbeispiel unmittelbar einschlägig ist. Daraus wird der Wille der Tarifvertragsparteien deutlich, dass für die Eingruppierung die Richtbeispiele, selbst nicht einschlägige Richtbeispiele, vorrangig heranzuziehen sind. Die vorrangige Heranziehung von Regel-, Richt- oder Tätigkeitsbeispielen für die Eingruppierung ent- 24



spricht dem allgemeinen Verständnis der Bedeutung von Beispielstätigkeiten für die Eingruppierung in ein tarifliches Vergütungssystem.

cc) Die Tarifvertragsparteien wussten, dass nach der ständigen Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts die allgemeinen Merkmale einer Vergütungsgruppe grundsätzlich als erfüllt anzusehen sind, wenn der Arbeitnehmer eine Tätigkeit ausübt, die als Regel-, Richt- oder Tätigkeitsbeispiel zu dieser Vergütungsgruppe genannt ist, und dass deshalb für die Eingruppierung in aller Regel vorrangig die Tätigkeitsbeispiele heranzuziehen sind. Wenn sie diese Bedeutung der von ihnen genannten Richtbeispiele hätten ausschließen wollen, hätten sie nicht selbst vorrangig auf die Richtbeispiele abstellen dürfen, sondern dem Wortlaut nach eindeutig klarstellen müssen, dass die Erfüllung eines Richtbeispiels nicht ausreicht, wenn die allgemeinen Tätigkeitsmerkmale der Vergütungsgruppe nicht gegeben sind. Daran fehlt es. Die Überschriften über den Richtbeispielen zu den einzelnen Entgeltgruppen im Entgeltgruppenverzeichnis beinhalten keine solche Klarstellung. 25

dd) Der tarifliche Gesamtzusammenhang bestätigt das Auslegungsergebnis. In § 6 Satz 1 ERTV haben die Tarifvertragsparteien geregelt, dass ein Arbeitnehmer mit der Begründung, seine von ihm ausgeübte Tätigkeit habe sich nach seiner Eingruppierung in der Weise verändert, dass diese einem anderen Tätigkeitsmerkmal bzw. Richtbeispiel zuzuordnen sei, eine Überprüfung seiner Eingruppierung durch die dezentrale Bewertungskommission verlangen kann. Damit haben die Tarifvertragsparteien die Zuordnung einer vom Arbeitnehmer ausgeübten Tätigkeit zu einem anderen Richtbeispiel der Zuordnung der Tätigkeit des Arbeitnehmers zu einem anderen Tätigkeitsmerkmal gleichgestellt. 26

ee) Ein anderes Auslegungsergebnis ergibt sich entgegen der Auffassung des Landesarbeitsgerichts nicht daraus, dass die Tarifvertragsparteien einzelne Aufgaben in Richtbeispielen verschiedener Entgeltgruppen aufgeführt haben. Es trifft zwar zu, dass zB die Aufgabe, Kulanz nach örtlich festgelegten Grenzen gewähren, sowohl im Richtbeispiel Nr. 2 zur Entgeltgruppe T2, als auch im Richtbeispiel Nr. 2 zur Entgeltgruppe T5 genannt wird. Maßgebend ist jedoch, dass die Tarifvertragsparteien die zu erfüllenden Aufgaben in ihrer Gesamtheit nur jeweils einmal als Richtbeispiel genannt haben. Nach Ziff. 2 Satz 1 der Ergebnisniederschrift zum Entgeltgruppenverzeichnis sind die in den Richtbeispielen beschriebenen Tätigkeiten und Merkmale summarisch zu betrachten. 27



- ff) Entgegen der Auffassung des Landesarbeitsgerichts steht auch Ziff. 2 Satz 2 der Ergebnisniederschrift zum Entgeltgruppenverzeichnis diesem Verständnis der Richtbeispiele nicht entgegen, sondern bestätigt das Auslegungsergebnis. Danach ist es für die Anwendung des Richtbeispiels unschädlich, wenn einzelne Tätigkeiten und Merkmale nicht erfüllt sind, soweit hierdurch die prägende Gesamtanforderung nicht berührt wird. Daraus kann entgegen der Auffassung des Landesarbeitsgerichts nicht abgeleitet werden, dass die Erfüllung eines Richtbeispiels nicht ausreicht und stets die allgemeinen Tätigkeitsmerkmale gegeben sein müssen. Vielmehr spricht Ziff. 2 Satz 2 der Ergebnisniederschrift im Umkehrschluss dafür, dass es auf die „prägende Gesamtanforderung“ für die Eingruppierung in eine Entgeltgruppe nicht ankommt, wenn alle Tätigkeiten und Merkmale eines Richtbeispiels dieser Entgeltgruppe erfüllt sind. 28
3. Der Kläger hat nach der von ihm auszuübenden Gesamttätigkeit nicht die im Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 beschriebenen Aufgaben. 29
- a) Die Erfüllung dieses Richtbeispiels setzt voraus, dass der Arbeitnehmer Kunden telefonisch zu TK-Produkten und Dienstleistungen berät und betreut, Aufträge aufnimmt und zur Produktionsreife führt und abschließend bearbeitet, Rechnungsanfragen und -auskünfte entgegennimmt, beantwortet und abschließend bearbeitet, kritische Kundenäußerungen entgegennimmt, beantwortet und abschließend bearbeitet und Kulanz nach örtlich festgelegten Grenzen gewährt. 30
- b) Nach den vom Kläger nicht mit Verfahrensrügen angegriffenen und für den Senat damit bindenden Feststellungen des Landesarbeitsgerichts ist der Kläger als „Agent Front Office 1020“ für die von der Beklagten für Rechnungsanfragen geschalteten Servicenummern der Einfalltore 1020 und 1030 zuständig. Nach der zugehörigen Funktionsbeschreibung und den Organisationsrichtlinien 358 HO und 222 FO besteht seine Aufgabe darin, im Hinblick auf den Inhalt seiner Einzelhotline die Kunden möglichst abschließend zu beraten und zu informieren, Kundenaufträge zu bearbeiten, zur Produktionsreife zu führen und gegebenenfalls weiterzuleiten, sowie Daten zu erfassen und weiterzuleiten. Weitere Aufgaben sind dem „Agent Front Office 1020“ wegen des speziellen Zuschnitts der sonstigen bei der Beklagten eingerichteten Servicenummern und die interne Zuständigkeitsverteilung nicht übertragen. Die vom Kläger auszuübende Gesamttätigkeit entspricht damit nicht den im Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 beschriebenen Tätigkeiten. Soweit der Kläger Rechnungsanfragen und -auskünfte entgegenzunehmen, zu beantworten und abschließend zu bearbeiten hat, 31



hat er lediglich eine von insgesamt fünf im Richtbeispiel aufgeführten Tätigkeiten auszuüben. Zwar ist der Kläger nach den Feststellungen des Landesarbeitsgerichts auch mit kritischen Kundenäußerungen befasst, bearbeitet diese entgegen der Tätigkeitsbeschreibung im Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 jedoch nur teilweise abschließend.

- c) Allerdings wäre es nach Ziff. 2 Satz 2 der Ergebnisniederschrift zum Entgeltgruppenverzeichnis für die Anwendung des Richtbeispiels unschädlich, sofern der Kläger nur einzelne Tätigkeiten und Merkmale des Richtbeispiels nicht erfüllte, soweit hierdurch die prägende Gesamtanforderung nicht berührt würde. Der Kläger erfüllt nicht nur nicht einzelne im Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 beschriebene Tätigkeiten, sondern die Tätigkeiten und Merkmale dieses Richtbeispiels sind ganz überwiegend nicht gegeben. Der Kläger hat nur eine von insgesamt fünf im Richtbeispiel aufgeführten Tätigkeiten auszuüben. 32
- d) Auf das Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 ist auch nicht nach § 10 Abs. 2 Satz 2 ERTV abzustellen. Ist kein Richtbeispiel unmittelbar einschlägig, ist nach dieser Tarifvorschrift zwar auf das Richtbeispiel abzustellen, das der Tätigkeit des Arbeitnehmers am ehesten entspricht. Das Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 entspricht der Gesamttätigkeit des Klägers jedoch nicht „am ehesten“. 33
- aa) Die Tarifvertragsparteien haben nicht näher erläutert, unter welchen Voraussetzungen ein nicht „unmittelbar einschlägiges“ Richtbeispiel der Tätigkeit eines Arbeitnehmers „am ehesten“ entspricht. In Ziffer 2 Satz 2 der zur Auslegung des ERTV heranzuziehenden Ergebnisniederschrift zum Entgeltgruppenverzeichnis haben sie nur festgehalten, dass es für die Anwendung des Richtbeispiels unschädlich ist, wenn einzelne Tätigkeiten und Merkmale nicht erfüllt sind, soweit hierdurch die prägende Gesamtanforderung nicht berührt wird. Ziff. 2 Satz 2 der Ergebnisniederschrift erfasst damit nach dem Verständnis der Tarifvertragsparteien nicht Fälle, in denen kein Richtbeispiel „unmittelbar einschlägig“ ist, sondern geht davon aus, dass es für die Anwendung eines nach dem Verständnis der Tarifvertragsparteien „einschlägigen“ Richtbeispiels unschädlich ist, wenn einzelne Tätigkeiten und Merkmale nicht erfüllt sind, soweit hierdurch die prägende Gesamtanforderung nicht berührt wird. Allerdings kommt aus dem Erfordernis, dass die prägende Gesamtanforderung nicht berührt werden darf, der allgemeine Wille der Tarifvertragsparteien hinreichend deutlich zum Ausdruck, dass die Wahrnehmung einzelner in einem Richtbeispiel einer Entgeltgruppe beschriebener 34



Aufgaben für die Eingruppierung in diese Entgeltgruppe nicht ausreicht, wenn die Gesamttätigkeit des Arbeitnehmers der prägenden Gesamtanforderung des Richtbeispiels nicht genügt. Ist kein Richtbeispiel unmittelbar einschlägig, und ist deshalb nach § 10 Abs. 2 Satz 2 ERTV auf das Richtbeispiel abzustellen, das der Tätigkeit des Arbeitnehmers am ehesten entspricht, muss zur Vermeidung eines Wertungswiderspruchs auch in einem solchen Fall die Gesamttätigkeit des Arbeitnehmers der prägenden Gesamtanforderung des Richtbeispiels genügen. Ohne dieses Erfordernis wären Arbeitnehmer, für deren Gesamttätigkeit kein Richtbeispiel unmittelbar einschlägig ist, gegenüber Arbeitnehmern, deren Gesamttätigkeit nur einzelne Tätigkeiten und Merkmale eines Richtbeispiels nicht erfüllt, besser gestellt, ohne dass für die Besserstellung sachliche Gründe vorliegen.

- bb) Die Gesamttätigkeit des Klägers als „Agent Front Office 1020“ genügt der prägenden Gesamtanforderung des Richtbeispiels Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 nicht. 35
- (1) Der Kläger übt nach den bindenden Feststellungen des Landesarbeitsgerichts nur eine der im Richtbeispiel beschriebenen fünf Tätigkeiten aus. Das Richtbeispiel nennt ein vielfältiges Aufgabengebiet. Drei der fünf Tätigkeiten verlangen eine abschließende Bearbeitung. Der Kläger bearbeitet nur Rechnungsanfragen abschließend. Er ist zwar auch mit kritischen Kundenäußerungen befasst, bearbeitet diese entgegen der Tätigkeitsbeschreibung im Richtbeispiel jedoch nur teilweise abschließend. 36
- (2) Dass die Gesamttätigkeit des Klägers als „Agent Front Office 1020“ der prägenden Gesamtanforderung des Richtbeispiels Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 nicht genügt, wird auch aus Ziff. 3 der Ergebnisniederschrift zum Entgeltgruppenverzeichnis deutlich, wonach sich zum Zeitpunkt des Abschlusses der Tarifverhandlungen ua. das Richtbeispiel Nr. 2 der Entgeltgruppe T5 ERTV auf den Aufgabenträger „Agent Back Office KT 1000“ erstreckte. Das Landesarbeitsgericht hat nicht festgestellt, dass sich die Aufgaben eines „Agent Back Office KT 1000“ seit dem Abschluss der Tarifvertragsverhandlungen geändert haben. Der Kläger hat dies auch nicht behauptet. Die Gesamttätigkeit des Klägers unterscheidet sich bezüglich der Gesamtanforderung deutlich von der eines „Agent Back Office KT 1000“. Der Kläger leitet als „Agent Front Office 1020“ die Aufgaben, die er nicht abschließend bearbeitet, an den „Agent Back Office KT 1000“ weiter und verrichtet insoweit für den „Agent Back Office KT 1000“ lediglich Vorarbeiten. Nach den für die Revision bindenden Feststellungen des Landesarbeitsgerichts fallen bei der vom Kläger verrichteten Tätigkeit eines „Agent Front Office 1020“ 37



nur 40 und damit weniger als die Hälfte der insgesamt 101 in der maßgeblichen Geschäftsvorfalldokumentation aufgeführten Vorgänge zur Bearbeitung an. Demgegenüber hat der „Agent Back Office KT 1000“ alle in der Geschäftsvorfalldokumentation erfassten Vorgänge zu bearbeiten. Die Bearbeitung dieser Vorgänge ist im Vergleich zu den vom Kläger zu erfüllenden Aufgaben zudem wesentlich schwieriger. Nur ein vom Kläger zu bearbeitender Geschäftsvorfall ist als „schwierig“ eingestuft.

4. Zu Recht hat das Landesarbeitsgericht erkannt, dass die allgemeinen Tätigkeitsmerkmale der Entgeltgruppe T5 der Anlage 1 zum ERTV nicht gegeben sind. 38

a) Diese erfordern Tätigkeiten, die nach allgemeinen Richtlinien selbstständig und eigenverantwortlich ausgeführt werden und für deren Ausführung Kenntnisse und Fähigkeiten erforderlich sind, die durch eine abgeschlossene Berufsausbildung und eine entsprechende Berufserfahrung im Tätigkeitsfeld erworben werden können. Demgegenüber erfasst die Entgeltgruppe T4 der Anlage 1 zum ERTV Tätigkeiten, die selbstständig nach allgemeiner Anweisung ausgeführt werden. Tätigkeiten, die nach allgemeiner Anweisung und teilweise selbstständig ausgeführt werden, haben die Tarifvertragsparteien der Entgeltgruppe T3 der Anlage 1 zum ERTV und Tätigkeiten, die nach Anweisung ausgeführt werden, der Entgeltgruppe T2 der Anlage 1 zum ERTV zugeordnet. 39

b) Aus dem Vergleich der Tätigkeitsmerkmale dieser Entgeltgruppen wird deutlich, dass das Merkmal der selbstständigen Ausführung von Tätigkeiten nach allgemeinen Richtlinien der Entgeltgruppe T5 der Anlage 1 zum ERTV nicht erfüllt ist, wenn die Tätigkeiten selbstständig nach allgemeiner Anweisung oder nach allgemeiner Anweisung und teilweise selbstständig oder nach Anweisung ausgeführt werden. Eine Anweisung ist eine Anordnung oder Anleitung (*Duden Das große Wörterbuch der deutschen Sprache 3. Aufl. Stichwort: Anweisung*). In der Geschäftsvorfalldokumentation hat die Beklagte detailliert festgelegt, wie sich der Kläger als „Agent Front Office 1020“ bei Anfragen von Kunden zu verhalten und in welchen Einzelschritten er bei der Bearbeitung der Kundenanfragen inhaltlich vorzugehen hat. Da die Geschäftsvorfalldokumentation konkrete Verhaltensvorschriften enthält, die möglichen Kundenanliegen beschreibt und die einzuhaltenden verschiedenen Arbeitsschritte für jeden einzelnen Fall konkret und verbindlich festlegt, ist sie eine Anweisung im Tarifsinn und nicht lediglich eine allgemeine Richtlinie. Auf Grund der detaillierten Anweisungen in der Geschäftsvorfalldokumentation ist es entgegen der Auffassung des Klägers für die Frage der 40



Eingruppierung in die Entgeltgruppe T5 der Anlage 1 zum ERTV ohne Bedeutung, ob und in welchem Umfang er bei seiner Arbeit von seinen Vorgesetzten zusätzlich angewiesen wird und ob und in welchem Umfang er die ihm übertragenen Tätigkeiten selbstständig ausführt.

Marquardt
auch für den urlaubsabwesenden
Vorsitzenden

Brühler

Thiel

Kiel

