

Aktenzeichen: 1 ABR 4/95
Bundesarbeitsgericht 1. Senat

Beschluß vom 30. August 1995
- 1 ABR 4/95 -

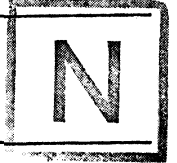
I. Arbeitsgericht
Offenbach

Beschluß vom 14. Juli 1993
- 1 BV 4/93 -

II. Hessisches
Landesarbeitsgericht

Beschluß vom 22. September 1994
- 5 TaBV 183/93 -

Für die Amtliche Sammlung: Ja
Für die Fachpresse : Ja
Für das Bundesarchiv : Nein



Entscheidungswort:

Einigungsstellenspruch über Einsatz einer Telefonanlage

Gesetz:

BetrVG 1972 § 87 Abs. 1 Nr. 6, § 76, § 99

Leitsätze:

1. Eine Betriebsvereinbarung, die es dem Arbeitgeber erlaubt, externe Telefongespräche der Arbeitnehmer in deren Gegenwart zu Ausbildungszwecken mitzuhören, ist rechtlich nicht zu beanstanden.

2. Eine Regelung, nach der Abmahnungen in entsprechender Anwendung des § 99 BetrVG mitbestimmungspflichtig sein sollen, kann nicht durch Beschluß einer Einigungsstelle gegen den Willen des Arbeitgebers oder des Betriebsrats erzwungen werden.



1 ABR 4/95

5 TaBV 183/93 Hessisches LAG

Verkündet am
30. August 1995

Zeuner,
Amtsinspektor
als Urkundsbeamter
der Geschäftsstelle

unter Beteiligung

Im Namen des Volkes!

B e s c h l u ß

In dem Beschlußverfahren

hat der Erste Senat des Bundesarbeitsgerichts aufgrund der mündlichen Anhörung vom 30. August 1995 durch den Präsidenten Professor Dr. Dieterich, die Richter Dr. Rost und Dr. Wißmann sowie den ehrenamtlichen Richter Spiegelhalter und die ehrenamtliche Richterin Elias beschlossen:

- 2 -



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



[JLaw – für Android](#)



[JLaw – für iOS](#)

1. Auf die Rechtsbeschwerde der Arbeitgeberin wird der Beschluß des Hessischen Landesarbeitsgerichts vom 22. September 1994 - 5 TaBV 183/93 - teilweise aufgehoben und wie folgt neu gefaßt:

- a) Auf die Beschwerde des Gesamtbetriebsrats wird der Beschluß des Arbeitsgerichts Offenbach vom 14. Juli 1993 - 1 BV 4/93 - teilweise abgeändert.

Es wird festgestellt, daß § 3 Abs. 4 des Spruchs der Einigungsstelle vom 26. Februar 1993 betreffend die Einführung einer ACD-Telefonanlage rechtsunwirksam ist.

- b) Im übrigen wird die Beschwerde des Gesamtbetriebsrats zurückgewiesen.

2. Die Rechtsbeschwerde der Arbeitgeberin wird zurückgewiesen, soweit sie § 3 Abs. 4 des genannten Einigungsstellenspruchs betrifft.

V o n R e c h t s w e g e n !

G r ü n d e :

A. Die Beteiligten streiten über die Wirksamkeit eines Einigungsstellenspruchs, der den Einsatz einer automatisierten Telefonanlage in den Reservierungszentralen der Arbeitgeberin regelt.

Die Arbeitgeberin betreibt ein Luftfahrtunternehmen mit Sitz in den Niederlanden. Für dessen deutsche Betriebe ist der beteiligte Gesamtbetriebsrat gebildet. In Düsseldorf und in München bestehen Reservierungszentralen mit etwa 14 und etwa 10 Arbeitnehmern. Deren Aufgabe ist es, telefonisch Flüge zu reservieren und Auskünfte zu erteilen.

In den Reservierungszentralen ist eine sog. ACD-Telefonanlage eingeführt worden, die Anrufe von Kunden - erforderlichenfalls



nach Aufnahme in eine "Warteschlange" - in der Reihenfolge ihres Eingangs automatisch auf die jeweils freien Bedienplätze verteilt. Befindet sich ein Arbeitnehmer zwar am Arbeitsplatz, ist er aber mit Nacharbeiten beschäftigt, so drückt er die "Nicht-Bereit-Taste". Die Anlage teilt ihm dann keine Anrufe zu. Verläßt der Arbeitnehmer den Arbeitsplatz, so schaltet er sein Gerät völlig vom Empfang ab.

Die Anlage kann die Zahl der Anrufe, aufgeteilt nach bearbeiteten und vom Kunden wegen zu langer Wartezeit aufgegebenen Anrufen, sowie die Dauer der einzelnen Gespräche registrieren. Diese Daten können auch bezogen auf einzelne Bedienplätze erfaßt werden. Die Arbeitgeberin möchte von der Möglichkeit solcher "Bedienplatzreports" Gebrauch machen, um überprüfen zu können, wie häufig die jeweiligen Platzinhaber die "Nicht-Bereit-Taste" drücken. Mit der Kontrolle will sie der Gefahr entgegenwirken, daß einzelne Arbeitnehmer die Zuteilung eingehender Anrufe grundlos verhindern. Die Telefonnummern der Kunden werden von der Anlage nicht erfaßt.

Die Arbeitgeberin und der Gesamtbetriebsrat konnten sich über die Modalitäten der Nutzung der Telefonanlage nicht einigen. Die deswegen angerufene Einigungsstelle faßte am 26. Februar 1993 mit den Stimmen der von der Arbeitgeberin bestellten Beisitzer und des Vorsitzenden einen Beschluß, in dem es heißt:

"Präambel

K ist ein Dienstleistungsunternehmen, dessen Bestreben, bei Kunden ständig präsent zu sein, durch die Einführung und Nutzung der neuen ACD-Telefonanlage unterstützt werden soll. Die Gewinn-



nung der Daten, die diese Telefonanlage zur Verfügung stellt, ist für K erforderlich, um ihren Kunden ein qualitativ hochwertiges Leistungsangebot anbieten zu können.

Gleichzeitig soll den Mitarbeitern eine dem Stand der Technik entsprechende gerechte Arbeitsverteilung ermöglicht werden.

§ 1 Geltungsbereich

(1) Die folgende Betriebsvereinbarung gilt für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in allen K -Büros mit einer ACD-Telefonanlage Northern Telecom Meridian SL 1, unabhängig, ob bereits eingeführt ist oder erst in Zukunft wird. K wird unverzüglich eine Anlagenbeschreibung über den Ist-Zustand erstellen und dem Gesamtbetriebsrat aushändigen. Vor jeder Änderung der Hard- oder Software ist der Gesamtbetriebsrat rechtzeitig und umfassend zu unterrichten, um mitbestimmungspflichtige Tatbestände prüfen zu können. Jede Änderung und Erweiterung der Anlage und der Datenfelder soweit es sich nicht ausschließlich um eine Ausweitung der Bedienplätze handelt, bedarf der Zustimmung des Gesamtbetriebsrates.

(2) Die Anlage wird ausschließlich in dem durch diese Betriebsvereinbarung gesetzten Rahmen benutzt.

§ 2 Zweck der Anlagenutzung

Der Zweck der Anlage besteht in einer automatischen Anrufverteilung, wobei die eingehenden Anrufe gerecht auf die einzelnen Bedienplätze verteilt werden. Es sollen auch die Zahl der eingehenden Anrufe vor Verteilung auf die einzelnen Bedienplätze sowie die Anzahl der nicht verteilten Anrufe summarisch erfaßt werden. Hieraus sollen auch Rückschlüsse auf Personalbedarf und Büroöffnungszeiten zugelassen sein.

§ 3 Auswertungen

(1) Die Anlage kann folgende Darstellungen gedruckt oder mittels Bildschirm abgeben:

1. Laufende Statusanzeige
2. Report 1 (Bedienplatzgruppenreport)
3. Report 2 (Warteschleifenreport)
4. Report 3 (Leitungsgruppenreport)
5. Report 4 (Bedienplatzreport)

(2) Die Inhalte dieser Reports (Masken und Beschreibungen) sind in Anlage 2 dieser Betriebsvereinbarung beigelegt und sind auch Bestandteil dieser Vereinbarung.



Ausdrucke der Reports erhalten der Leiter der Reservierungszentrale und der Supervisor, bzw. der Betriebsrat auf Anfrage.

(3) Beabsichtigt der Arbeitgeber auf Grund der durch die Reports gesammelten Daten ein Kritikgespräch mit einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter, so verpflichtet er sich, den Betriebsrat rechtzeitig vorher zu informieren. Der Arbeitgeber verpflichtet sich weiterhin, der betroffenen Mitarbeiterin/dem betroffenen Mitarbeiter einen Hinweis auf die Möglichkeit der Hinzuziehung eines Betriebsratsmitgliedes zu diesem Kritikgespräch zu geben. Basis eines solchen Kritikgesprächs ist ein mindestens dreimonatiger Bezugszeitraum.

(4) Beabsichtigt der Arbeitgeber auf Grund der durch die Reports gesammelten Daten eine Abmahnung einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter auszusprechen, ist diese mitbestimmungspflichtig in entspr. Anwendung des § 99 BetrVG.

§ 4 Verknüpfung von Daten

Eine automatische Verknüpfung und Verwertung von Daten aus dieser Anlage mit Daten aus anderen Dateien und/oder eigenen und/oder anderen Systemen findet nicht statt. Personenbezogene Daten aus dieser Anlage dürfen nicht mit anderen Systemen verknüpft werden.

§ 5 Aufzeichnen und Mithören von Gesprächen

(1) Das Aufzeichnen und Mithören von Gesprächen ist grundsätzlich unzulässig. Als eine Ausnahme ist der durch einen Mitarbeiter auszulösende "Hilferuf" (= Notruf) zu nennen.

(2) Während der Probezeit ist zu Ausbildungszwecken das Mithören von Gesprächen durch den Supervisor oder einen anderen erfahrenen Mitarbeiter als dessen Beauftragten erlaubt. Hierbei kann sowohl der neue Mitarbeiter wie der Supervisor oder dessen Beauftragter bei Gesprächen gegenseitig mithören. Zweck hierbei ist ausschließlich, dem neuen Mitarbeiter ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln und im Problemfall kompetente Unterstützung zu gewährleisten. Das Mithören darf nur durch ein am Arbeitsplatz des betreffenden Mitarbeiters stattfindendes Einstecken des Sprechgerätes und nicht durch bloßes Aufschalten von einem anderen Bedienplatz aus erfolgen.

§ 6 Schulungen

Die K verpflichtet sich, alle an den Bedienplätzen Beschäftigten ausreichend in der Handha-



bung der Geräte zu schulen. Die Schulungen erfolgen auf Kosten der K während der Arbeitszeit. Der lokale Betriebsrat hat das Recht, ein Mitglied zu bestimmen, das an den Schulungen zu dieser Telefonanlage teilnimmt.

§ 7 Kontrolle der Vereinbarung

Der Betriebsrat erhält jederzeit auf sein Verlangen hin Einsicht in das System sowie die Unterlagen über das System und aus dem System."

Mit seinem am 10. März 1993 beim Arbeitsgericht eingegangenen Antrag hat der Gesamtbetriebsrat geltend gemacht, der Spruch sei rechtsunwirksam, weil die Einigungsstelle die Grenzen ihres Ermessens überschritten habe. Der Spruch berücksichtige die Interessen der Arbeitnehmer in keiner Weise. Er lasse eine nahezu grenzenlose technische Überwachung des Arbeitsverhaltens zu, obwohl hierfür keine Notwendigkeit bestehe. Die Möglichkeit, daß Vorgesetzte die Arbeitnehmer durch persönliche Anwesenheit an deren Arbeitsplatz überwachen, reiche völlig aus. Der Druck, der durch die ständige Überwachung erzeugt werde, steigere den Arbeitsstress und mindere dadurch die Leistungsbereitschaft. Dies diene aber nicht den Interessen des Betriebs.

Es komme hinzu, daß § 5 Abs. 2 des Einigungsstellenspruchs für sich allein genommen schon deshalb unwirksam sei, weil das dort vorgesehene Mithören von Gesprächen während der Probezeit im Verhältnis zu den anrufenden Kunden den Straftatbestand des unerlaubten Abhörens erfülle. Die Einigungsstelle könne nichts regeln, was den betroffenen Arbeitnehmer - hier den mithörenden Vorgesetzten - zu widerrechtlichen Handlungen veranlasse.



Die in dem Spruch der Einigungsstelle zu Lasten der Arbeitnehmer getroffenen Regelungen würden auch nicht dadurch ausgeglichen, daß dem Betriebsrat in § 3 Abs. 4 ein Mitbestimmungsrecht bei Abmahnungen zugebilligt werde. Diese Bestimmung sei schon deshalb unwirksam, weil der Einigungsstelle die Zuständigkeit zur Begründung eines solchen Mitbestimmungsrechts gefehlt habe.

Der Gesamtbetriebsrat hat beantragt

festzustellen, daß der Spruch der Einigungsstelle vom 26. Februar 1993 betreffend die Einführung einer ACD-Telefonanlage rechtsunwirksam ist.

Die Arbeitgeberin hat beantragt,

den Antrag abzuweisen.

Nach ihrer Meinung hat die Einigungsstelle die Grenzen ihres Ermessens nicht überschritten. Auch die einzelnen in ihrem Spruch enthaltenen Bestimmungen seien wirksam. Die Regelung gebe keineswegs den Interessen der Arbeitgeberin in unangemessener Weise Vorrang. Die vorgesehenen Möglichkeiten zur Kontrolle der Arbeitsleistung seien legitim. Sie sollten zum einen sicherstellen, daß die Reservierungszentralen für die Kunden tatsächlich ansprechbar seien, und dienten zum anderen der gerechten Verteilung der Arbeit unter den Arbeitnehmern. Außerdem erfaßten die Bedienplatzreports nur äußere Daten der Gespräche, nicht dagegen das Gesprächsverhalten der Arbeitnehmer. Die technische Form der Kontrolle sei wegen ihrer Objektivität besser zum Schutz der Arbeitnehmerinteressen geeignet als eine Kontrolle durch Vorgesetzte.



Die Regelung über das Mithören in der Probezeit sei wirksam. Die Gesprächsteilnahme werde gegenüber den Arbeitnehmern nicht verborgen. Auch gegenüber den Kunden sei sie zulässig, da es diesen gleichgültig sei, wer innerhalb der Organisation der Arbeitgeberin von ihren Reservierungs- oder Informationswünschen Kenntnis erhalte. Im übrigen sei es nicht Aufgabe des Gesamtbetriebsrats, die Rechte Außenstehender zu wahren.

Auch die Bestimmung über das Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats bei Abmahnungen sei wirksam, denn sie sei auf Vorschlag der Arbeitgeberin und mit den Stimmen der von ihr bestellten Beisitzer beschlossen worden. Selbst wenn diese Regelung keinen Bestand haben sollte, sei der Einigungsstellenspruch im übrigen wirksam. Er berücksichtige die Interessen der Arbeitnehmer auch dann noch in hinreichendem Umfang.

Das Arbeitsgericht hat den Antrag des Gesamtbetriebsrats abgewiesen. Das Landesarbeitsgericht hat ihm auf die Beschwerde des Gesamtbetriebsrats stattgegeben. Mit der vom Landesarbeitsgericht zugelassenen Rechtsbeschwerde begehrt die Arbeitgeberin die Wiederherstellung des erstinstanzlichen Beschlusses.

B. Die Rechtsbeschwerde ist im wesentlichen erfolgreich. Der Einigungsstellenspruch ist mit Ausnahme seines § 3 Abs. 4 wirksam.

I. Die Einigungsstelle war dafür zuständig, die Einführung und Nutzung der ACD-Telefonanlage zu regeln.



1. Es handelt sich hierbei um eine nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG mitbestimmungspflichtige Angelegenheit. Die Telefonanlage ist eine technische Einrichtung, die auch dazu bestimmt ist, die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen. Die Überwachung besteht darin, daß die Anlage auf technischem Wege Leistungsdaten, z.B. die Zahl und die Dauer von Telefonaten sowie die Dauer von "Nicht-Bereit-Zeiten", bezogen auf einzelne Arbeitnehmer erhebt und durch die Erstellung von Bedienplatzreports ausgewertet. Das hat das Landesarbeitsgericht zutreffend erkannt.

2. Dem Landesarbeitsgericht ist auch darin zu folgen, daß die Ausübung des Mitbestimmungsrechts in dieser Angelegenheit nach § 50 BetrVG in die Zuständigkeit des Gesamtbetriebsrats fällt. Zwar ist der Gesamtbetriebsrat nicht nach § 50 Abs. 2 BetrVG von den Betriebsräten der beiden betroffenen Betriebe mit der Behandlung der Angelegenheit beauftragt worden. Seine Zuständigkeit ergibt sich aber nach § 50 Abs. 1 Satz 1 BetrVG daraus, daß die Angelegenheit verschiedene Betriebe des Unternehmens betrifft und durch deren Betriebsräte nicht geregelt werden kann.

a) Das Landesarbeitsgericht ist davon ausgegangen, daß der Gesamtbetriebsrat zuständig sei, wenn bei vernünftiger Würdigung die zwingende sachliche Notwendigkeit einer unternehmenseinheitlichen Regelung bestehe. Diese Notwendigkeit hat es für den vorliegenden Fall darin gesehen, daß die Arbeitgeberin nur zu einer einheitlichen Regelung bereit sei und dieses Vorgehen auch den Interessen der Arbeitnehmer entspreche. Außerdem hielten dies beide Beteiligten für zwingend erforderlich, um eine gleichmäßige Behandlung der Unternehmensangehörigen zu erreichen.



b) Mit diesen Argumenten, die in erster Linie auf die Vorstellungen der Arbeitgeberin und des Gesamtbetriebsrats abheben, läßt sich indessen die Zuständigkeit des Gesamtbetriebsrats nicht begründen. Gleichwohl ist dem Landesarbeitsgericht im Ergebnis zu folgen.

Nach der ständigen Rechtsprechung des Senats (z.B. Beschluß vom 18. Oktober 1994 - 1 ABR 17/94 - AP Nr. 70 zu § 87 BetrVG 1972 Lohngestaltung, zu B II der Gründe; Beschluß vom 28. April 1992 - 1 ABR 68/91 - AP Nr. 11 zu § 50 BetrVG 1972, zu B II 1 b der Gründe; Beschluß vom 11. Februar 1992 - 1 ABR 51/91 - AP Nr. 50 zu § 76 BetrVG 1972, zu B II 1 der Gründe) ist der Gesamtbetriebsrat allerdings nicht nur für solche Angelegenheiten zuständig, deren Regelung den einzelnen Betriebsräten objektiv unmöglich ist; vielmehr genügt es, wenn ein zwingendes Erfordernis für eine betriebsübergreifende Regelung besteht, wobei auf die Verhältnisse des Unternehmens und seiner Betriebe abzustellen ist. Die bloße Zweckmäßigkeit einer einheitlichen Regelung reicht aber nicht aus. Auch das Verlangen des Arbeitgebers kann eine einheitliche Regelung nur dann notwendig machen, wenn der Arbeitgeber allein unter dieser Voraussetzung zu der regelungsbedürftigen Maßnahme bereit ist und insoweit mitbestimmungsfrei entscheiden kann, z.B. bei der Gewährung freiwilliger Zulagen. Dagegen kann der Arbeitgeber nicht schon dadurch die Zuständigkeit des Gesamtbetriebsrats begründen, daß er bei seiner mitbestimmungspflichtigen Entscheidung eine betriebsübergreifende Regelung ver-



langt. Ebensowenig können Arbeitgeber und Gesamtbetriebsrat gemeinsam die Zuständigkeit der einzelnen Betriebsräte abbedingen, denn die gesetzliche Zuständigkeitsverteilung ist zwingend.

Die Notwendigkeit der betriebsübergreifenden Regelung ergibt sich indessen im vorliegenden Fall daraus, daß die Reservierungsdienste für die in Deutschland belegenen Teile des Unternehmens eine zentrale Servicefunktion auszuüben haben. Diese muß eng mit dem Flugbetrieb verbunden sein. Dabei sind, schon weil Reservierungen und Stornierungen noch zeitnah zu den Flügen möglich sein müssen, Verzögerungen und Übermittlungsfehler soweit als möglich auszuschließen. Dies macht es erforderlich, daß die Reservierungszentralen mit Hilfe einer standardisierten Ausstattung an Kommunikationstechnik nach Verfahrensregeln arbeiten, die auch im Detail einheitlich sind.

Die durch die Anlage eröffneten Überwachungsmöglichkeiten, die das Mitbestimmungsrecht nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG begründen, ergeben sich aus Art und Beschaffenheit der verwendeten Geräte und Programme. Da diese ihrerseits durch die unternehmens-einheitlich zu erfüllenden Aufgaben bestimmt sind, ist auch das Mitbestimmungsrecht betriebsübergreifend auszuüben. Dies ist bei den auf das Warteschleifensystem bezogenen Bestimmungen besonders deutlich.

II. Soweit das Landesarbeitsgericht einzelne im Spruch der Einigungsstelle enthaltene Bestimmungen für unwirksam gehalten hat, ist ihm nur teilweise zu folgen.



1. Allerdings ist § 3 Abs. 4, nach dem Abmahnungen in entsprechender Anwendung von § 99 BetrVG mitbestimmungspflichtig sein sollen, unwirksam.

a) Die Einigungsstelle war nicht befugt, eine derartige Regelung zu treffen. Für die Einführung eines Mitbestimmungsrechts bei Abmahnungen besteht keine Kompetenz der Einigungsstelle nach § 76 Abs. 5 BetrVG, denn es handelt sich hierbei nicht um eine Frage, in der nach dem Betriebsverfassungsgesetz der Spruch der Einigungsstelle die Einigung zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat ersetzt. Eine Mitbestimmung des Betriebsrats bei Abmahnungen steht auch nicht in so engem Zusammenhang mit der Anwendung technischer Überwachungseinrichtungen, daß sie deshalb - wie z.B. die in den §§ 1 und 7 des Spruchs enthaltenen Informationsrechte - vom Mitbestimmungsrecht nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG gedeckt wäre.

Zwar kann die Einigungsstelle gemäß § 76 Abs. 6 BetrVG auch außerhalb der Zuständigkeit nach § 76 Abs. 5 BetrVG tätig werden. Insoweit erzeugt ihr Spruch normative Wirkung aber nur, wenn sich ihm beide Seiten im voraus unterworfen oder ihn nachträglich angenommen haben. Daran fehlt es hier.

Entgegen der Auffassung der Arbeitgeberin ist es insoweit auch ohne Bedeutung, daß § 3 Abs. 4, obwohl er ihre Entscheidungsbefugnisse einschränkt, mit den Stimmen der Arbeitgeberbeisitzer beschlossen worden ist. Dem Betriebsrat kann von der Einigungsstelle ohne seine Zustimmung kein gesetzlich nicht vorgesehenes Mitbestimmungsrecht aufgedrängt werden. Dies ergibt sich



schon daraus, daß mit der Erweiterung der Mitbestimmungsrechte auch eine Vermehrung der Aufgaben und der Verantwortung verbunden ist, die der Betriebsrat nicht hinnehmen muß. Es kann auch nicht angenommen werden, daß der Betriebsrat mit der Zuweisung zusätzlicher Beteiligungsrechte immer einverstanden sei, sofern er dieser nicht ausdrücklich widerspricht. Zwar mag es zutreffen, daß Betriebsräte generell an der Stärkung ihrer Beteiligungsrechte interessiert sind. Hieraus kann aber nicht auf ein generelles Einverständnis mit jeder beliebigen Zuweisung von Mitbestimmungsbefugnissen unabhängig von deren Inhalt und Ausgestaltung geschlossen werden.

b) Das Landesarbeitsgericht hat weiter angenommen, § 3 Abs. 4 sei auch deshalb unwirksam, weil er infolge seiner Unbestimmtheit nicht handhabbar sei. Die Zustimmungsverweigerungsgründe des § 99 Abs. 2 BetrVG paßten in keinem einzigen Punkt auf Abmahnungen. Diese Frage bedarf hier keiner Entscheidung, da § 3 Abs. 4 bereits wegen fehlender Regelungskompetenz der Einigungsstelle unwirksam ist. Immerhin wäre im Fall einer Abmahnung eine Zustimmungsverweigerung jedenfalls entsprechend § 99 Abs. 2 Nr. 4 BetrVG vorstellbar. Diese hätte dann zur Folge, daß in einem anschließenden Zustimmungseretzungsverfahren nach § 99 Abs. 4 BetrVG die Rechtfertigung der Abmahnung unter Berücksichtigung der Belange des Betriebs und des betroffenen Arbeitnehmers vom Gericht zu überprüfen wäre. Man kann also nicht sagen, daß sich die getroffene Regelung gar nicht handhaben ließe. Sie bedürfte nur der Zustimmung des Betriebsrats.



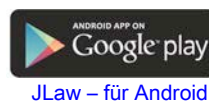
2. Entgegen der Auffassung des Landesarbeitsgerichts ist § 5 Abs. 2 des Einigungsstellenspruchs, der das Mithören von Gesprächen während der Probezeit eines Arbeitnehmers gestattet, wirksam.

a) Das Landesarbeitsgericht hat die Unwirksamkeit der Bestimmung daraus hergeleitet, daß das Mithören im Verhältnis zu Kunden, die davon nichts erfahren, unzulässig sei. Der das Gespräch mithörende Arbeitnehmer setze sich dem Risiko einer Bestrafung aus, denn sein Verhalten erfülle den Tatbestand eines Abhörens des nichtöffentlich gesprochenen Worts mit einem Abhörgerät i.S. des § 201 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 StGB.

aa) Dies trifft indessen nicht zu. Das Mithören von Gesprächen nach § 5 Abs. 2 des Einigungsstellenspruchs ist nicht strafbar. Es erfüllt schon nicht den Tatbestand des § 201 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 StGB, denn die üblichen und von der Post zugelassenen Mithöreinrichtungen an Telefongeräten, um deren Verwendung es hier geht, gehören nicht zu den Abhörgeräten i.S. dieser Vorschrift (BGH Urteil vom 8. Oktober 1993 - 2 StR 400/93 - BGHSt 39, 335, 343).

bb) Darauf, ob das Mithören möglicherweise aus anderen Gründen dem Kunden gegenüber unzulässig ist, wie das Landesarbeitsgericht annimmt, kommt es hier nicht an.

Im Fall eines Einigungsstellenspruchs, der für bestimmte, von den Arbeitnehmern geführte Telefonate die Erfassung der Zielnummern vorsah, hat der Senat entschieden, die Wirksamkeit dieser



Regelung könne nicht von der datenschutzrechtlichen Zulässigkeit der Datenerfassung im Verhältnis zu den jeweils betroffenen Dritten abhängig sein (BAGE 52, 88, 108 = AP Nr. 15 zu § 87 BetrVG 1972 Überwachung, zu B II 3 b bb der Gründe). Betriebsvereinbarungen und die sie ersetzenden Einigungsstellensprüche seien für das Verhältnis des Arbeitgebers gegenüber Dritten ohne rechtliche Bedeutung. Dadurch, daß sie die Datenerfassung im Verhältnis zwischen dem Arbeitgeber und den Arbeitnehmern erlaubten, verletzen sie nicht schon die Rechte Dritter. Diese würden nur dadurch verletzt, daß der Arbeitgeber personenbezogene Daten Dritter erfasse, ohne hierzu legitimiert zu sein. Es sei allein Sache des Arbeitgebers, für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Datenerfassung gegenüber den angerufenen Dritten Sorge zu tragen.

Gleichartige Erwägungen gelten für die Beurteilung der in § 5 Abs. 2 des Einigungsstellenspruchs enthaltenen Regelung über das Mithören externer Telefonate. Die Bestimmung betrifft nur die Rechtsbeziehungen zwischen der Arbeitgeberin und den betroffenen Arbeitnehmern. Die Rechtsstellung der Kunden würde von dem Spruch nur dann berührt, wenn er die Arbeitnehmer zu einem Verhalten verpflichtete, durch das in das Persönlichkeitsrecht der Kunden eingegriffen würde. Der Einigungsstellenspruch würde dann zwangsläufig zu einer Verletzung der Rechte Dritter führen. Um eine solche Regelung geht es hier aber nicht. § 5 Abs. 2 enthält keine Verpflichtung zum Mithören, sondern erlaubt es lediglich und begegnet damit Einwänden, die sich aus dem Arbeitsverhältnis ergeben könnten (dazu unten b). Die Rechtsstellung der außenstehenden Gesprächspartner kann im vorliegenden Fall erst dadurch berührt werden, daß deren Gespräche aufgrund von Anweisungen der Arbeit-



geberin selbst dann mitgehört werden, wenn der Gesprächspartner damit nicht rechnen muß. In solchen Anweisungen könnte vorgesehen werden, daß die Kunden über das Mithören in Kenntnis gesetzt werden. Um die Beurteilung solcher Anweisungen geht es hier indessen nicht.

b) Soweit durch das Mithören von Telefonaten in Rechte der betroffenen Arbeitnehmer eingegriffen wird, hat das Landesarbeitsgericht im Ergebnis zutreffend erkannt, daß dies zulässig ist.

§ 5 Abs. 2 des Einigungsstellenspruchs erlaubt der Arbeitgeberin Eingriffe in die Persönlichkeitssphäre der Arbeitnehmer, die durch das allgemeine Persönlichkeitsrecht geschützt wird. Dieses Recht wird wesentlich durch die grundrechtlichen Gewährleistungen bestimmt, die in Art. 1 Abs. 1 und Art. 2 Abs. 1 GG enthalten sind. Zu seinen Schutzgütern gehört auch das Recht am eigenen Wort. Dieses umfaßt die Befugnis, darüber zu bestimmen, ob das gesprochene Wort nur dem Gesprächspartner zugänglich sein soll oder auch von Dritten mitgehört werden kann (BAGE 41, 37, 42 f. = AP Nr. 3 zu § 284 ZPO, zu B II 3 der Gründe; vgl. auch BVerfG Beschluß vom 19. Dezember 1991 - 1 BvR 382/85 - AP Nr. 24 zu § 611 BGB Persönlichkeitsrecht, zu II 2 a der Gründe). Eingriffe des Arbeitgebers in das Recht des Arbeitnehmers am gesprochenen Wort sind nur zulässig, soweit im Einzelfall das Interesse des Arbeitgebers vor demjenigen des Arbeitnehmers den Vorrang verdient (BAGE 41, 37, 41 = AP, aaO, zu B II 1 der Gründe). Aufgrund dieser Interessenabwägung kann der Eingriff nur gerechtfertigt sein, wenn er nach Inhalt, Form und Begleitumständen nicht nur erforderlich ist, sondern auch das schonendste Mittel zur Er-



reichung eines rechtlich gebilligten Zwecks des Arbeitgebers darstellt (MünchArbR/Blomeyer, § 95 Rz 4).

Diese Voraussetzungen liegen hier vor. Die Arbeitgeberin hat ein berechtigtes Interesse daran, daß die Mitarbeiter der Reservierungszentralen im Telefonkontakt mit den Anrufern das Bild eines Unternehmens vermitteln, das um kompetenten Service bemüht ist. Ob die Gesprächsführung eines neu eingesetzten Arbeitnehmers diesen Anforderungen entspricht, kann der Vorgesetzte oder Ausbilder nur beurteilen, wenn er die Gesprächsbeiträge des Arbeitnehmers im Zusammenhang mit denjenigen des Kunden hört. Nur die Kenntnis des ganzen Gesprächsverlaufs ermöglicht es ihm, durch Hinweise und Ratschläge auf die erforderlichen Verbesserungen hinzuwirken. Demgegenüber haben die durch das Mithören betroffenen Interessen des Arbeitnehmers zurückzutreten. Sie sind nur von geringem Gewicht, denn die Gespräche sind ausschließlich geschäftlicher Natur und beziehen sich nur auf Reservierungen und damit in Zusammenhang stehende Informationen, also auf Gegenstände, deren Erörterung die vom allgemeinen Persönlichkeitsrecht geschützte Eigensphäre des Arbeitnehmers kaum berührt. Die Eingriffe erfolgen auch in der schonendsten Art, da sie auf die Probezeit beschränkt und nur am Arbeitsplatz des Arbeitnehmers und daher mit seiner vollen Kenntnis zulässig sind. Ob darüber hinaus jedes Mithören eines geschäftlichen Telefongesprächs mit Kenntnis und in Gegenwart des betroffenen Arbeitnehmers zulässig ist (so MünchArbR/Blomeyer, § 95 Rz 9), bedarf hier keiner Entscheidung.

3. Die Einigungsstelle konnte auch die Aufzeichnung von Zeitpunkt und Dauer der einzelnen von den Arbeitnehmern geführten Te-



lefonate und die Nutzung dieser Daten als Grundlage für die Bedienplatzreports vorsehen. Soweit auf diese Weise personenbezogene Daten der Arbeitnehmer i.S.v. § 3 Abs. 1 und § 4 Abs. 1 BDSG verarbeitet und genutzt werden, ist das zulässig. Der Einigungsstellenspruch ist eine Betriebsvereinbarung und gehört damit zu den Rechtsvorschriften, die nach § 4 Abs. 1 BDSG die Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten erlauben können (BAGE 52, 88, 102 f. = AP Nr. 15 zu § 87 BetrVG 1972 Überwachung, zu B II 3 b aa (1) der Gründe). Dies hat auch das Landesarbeitsgericht erkannt.

III. Die Unwirksamkeit von § 3 Abs. 4 des Einigungsstellenspruchs läßt dessen Bestand im übrigen unberührt.

Nach der Rechtsprechung des Senats führt die Teilunwirksamkeit einer Betriebsvereinbarung nicht zur Unwirksamkeit der gesamten Betriebsvereinbarung, wenn der verbleibende Teil auch ohne die unwirksamen Bestimmungen eine sinnvolle und in sich geschlossene Regelung enthält. Das folgt aus dem Normcharakter der Betriebsvereinbarung, der er es gebietet, im Interesse der Kontinuität eine einmal gesetzte Ordnung aufrechtzuerhalten, soweit sie ihre Funktion auch ohne den unwirksamen Teil noch entfalten kann (BAGE 66, 338, 355 = AP Nr. 98 zu § 1 TVG Tarifverträge: Metallindustrie, zu B III 6 der Gründe; BAGE 36, 14, 18 = AP Nr. 2 zu § 87 BetrVG 1972 Urlaub, zu B II 1 der Gründe; BAGE 35, 205, 221 = AP Nr. 1 zu § 87 BetrVG 1972 Vorschlagswesen, zu B IV der Gründe).



Diese Voraussetzungen liegen hier vor. Der Spruch der Einigungsstelle enthält auch ohne das in § 3 Abs. 4 vorgesehene Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats bei Abmahnungen eine in sich geschlossene, praktikable und sinnvolle Regelung des Einsatzes der ACD-Telefonanlage in den Reservierungszentralen der Arbeitgeberin. Die Bestimmungen über die Beteiligung des Gesamtbetriebsrats vor Änderungen der Anlage (§ 1), über die mit ihrer Hilfe vorzunehmende Auswertung von Daten und die Durchführung von "Kritikgesprächen" (§ 3 Abs. 1 - 3), über das Verbot einer Verknüpfung der gewonnenen Daten mit anderen (§ 4), über das Mithören von Gesprächen und das Verbot der Aufzeichnung von Gesprächen (§ 5), über die Beteiligung der Betriebsräte bei Schulungen an dem System (§ 6) und über die Kontrollrechte der Betriebsräte bei der Verwendung des Systems (§ 7) sind mit der Regelung des Mitbestimmungsrechts bei Abmahnungen inhaltlich nicht verbunden und unabhängig von deren Bestand sinnvoll anwendbar.

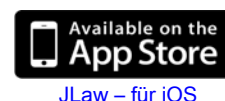
IV. Entgegen der Auffassung des Landesarbeitsgerichts ist der Einigungsstellenspruch auch nicht nach § 76 Abs. 5 Satz 4 BetrVG unwirksam. Der Gesamtbetriebsrat hat zwar innerhalb der Frist des § 76 Abs. 5 Satz 4 BetrVG geltend gemacht, die Einigungsstelle habe die Grenzen ihres Ermessens überschritten. Er kann damit aber in der Sache keinen Erfolg haben.

1. Nach der Rechtsprechung des Senats (BAGE 63, 140, 147 f. = AP Nr. 39 zu § 76 BetrVG 1972, zu B II 1 der Gründe; BAGE 40, 107, 122 ff. = AP Nr. 8 zu § 87 BetrVG 1972 Arbeitszeit, zu B IV 2 der Gründe) hat die Ermessensüberprüfung eines Einigungs-



stellenspruchs die Frage zum Gegenstand, ob die Regelung im Ergebnis die Belange des Betriebs und der betroffenen Arbeitnehmer angemessen berücksichtigt und zu einem billigen Ausgleich bringt. Dabei ist zu beachten, daß sie auch den Interessen Rechnung tragen muß, um derentwillen das Mitbestimmungsrecht besteht. Ein Verstoß hiergegen ist etwa dann anzunehmen, wenn der Spruch deutlich erkennbar keine sachgerechte Interessenabwägung enthält, weil die Einigungsstelle die Belange der einen Seite völlig übergegangen hat (vgl. etwa Senatsbeschuß vom 27. Oktober 1992 - 1 ABR 4/92 - AP Nr. 29 zu § 95 BetrVG 1972; Senatsbeschuß vom 14. Dezember 1993 - 1 ABR 31/93 - AP Nr. 65 zu § 87 BetrVG 1972 Lohngestaltung). Maßgeblich für diese Beurteilung ist allein der Inhalt des Spruchs. Darauf, welche subjektiven Erwägungen die Entscheidung beeinflußt haben können, kommt es dagegen nicht an. Bei der Ermessensüberprüfung unterliegen die Tatsacheninstanzen der uneingeschränkten Kontrolle durch das Rechtsbeschwerdegericht. Ein Beurteilungsspielraum steht ihnen insoweit nicht zu.

Im vorliegenden Fall hatte die Einigungsstelle dem Schutzzweck der Mitbestimmung nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG bei der Einführung und Anwendung technischer Überwachungseinrichtungen Rechnung zu tragen. Der Zweck dieses Mitbestimmungsrechts besteht allerdings nicht im Schutz der Arbeitnehmer vor jeglicher Überwachung, sondern nur im Schutz vor den besonderen Gefahren derjenigen Überwachungsmethoden, die sich für das Persönlichkeitsrecht der Arbeitnehmer aus dem Einsatz technischer Einrichtungen ergeben, z.B. durch technische Datenerhebung und Verarbeitung. Gegenstand einer mitbestimmten Regelung hierüber müssen Maßnahmen



sein, die geeignet sind, diesen Gefahren zu begegnen (BAGE 51, 217, 235 = AP Nr. 14 zu § 87 BetrVG 1972 Überwachung, zu B IV 2 der Gründe).

2. Nach diesen Maßstäben hat die Einigungsstelle die Grenzen ihres Ermessens beachtet. Sie hat keineswegs, wie der Gesamtbetriebsrat meint, nur den - berechtigten - Interessen der Arbeitgeberin an einer Kontrolle der Arbeitsleistung und an der erfolgreichen Einarbeitung von Arbeitnehmern Rechnung getragen. Sie hat vielmehr eine Regelung getroffen, die eine ganze Reihe von Schutzmaßnahmen zum Gegenstand hat. Soweit in § 3 Abs. 4 ein Mitbestimmungsrecht bei Abmahnungen vorgesehen war, handelt es sich dabei um keine Regelung von zentraler Bedeutung. So verbietet § 4 die Verknüpfung und Verwertung von Daten, die aus der Anlage gewonnen sind, mit Daten aus anderen Dateien. § 5 verbietet das Aufzeichnen und das Mithören von Gesprächen mit Ausnahme eines vom Arbeitnehmer ausgelösten Notrufs sowie des bereits erörterten Mithörens in der Probezeit. § 3 verpflichtet die Arbeitgeberin, rechtzeitig vor "Kritikgesprächen" den Betriebsrat zu informieren und die betroffenen Arbeitnehmer auf die Möglichkeit hinzuweisen, zu dem Gespräch ein Betriebsratsmitglied hinzuzuziehen. § 1 beschränkt die Nutzung der Anlage auf den durch den Einigungsstellenspruch gesetzten Rahmen und gewährleistet die Beteiligungsrechte des Gesamtbetriebsrats bei jeder Änderung und Erweiterung der Hard- und Software. § 7 schließlich legt ein Einsichtsrecht der Betriebsräte in das System sowie in die über das System vorhandenen und die aus ihm gewonnenen Unterlagen fest. Ob weitere

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



Sicherungen zugunsten der Arbeitnehmer angemessener wären, liegt innerhalb des Entscheidungsermessens der Einigungsstelle, das der Senat nicht ersetzen darf.

Dieterich

Rost

Wißmann

Spiegelhalter

Elias



JLaw – Gesetze und Urteile

Kostenlos

Über 200 Gesetze

Über 100.000 Urteile

[\(mobile App\)](#)



[JLaw – für Android](#)



[JLaw – für iOS](#)