

Aktenzeichen: 1 ABR 41/91
Bundesarbeitsgericht 1. Senat

Beschluß vom 28. Januar 1992
- 1 ABR 41/91 -

I. Arbeitsgericht
Berlin

Beschluß vom 18. Oktober 1990
- 1 BV 10/90 -

II. Landesarbeitsgericht
Berlin

Beschluß vom 21. Februar 1991
- 7 TaBV 7/90 -

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



Entscheidungsstichwort:

Maßnahmen der Berufsbildung

Gesetz:

BetrVG § 96 Abs. 1, § 80 Abs. 1 Nr. 1 und Abs. 2, § 87 Abs. 1 Nr. 6

Leitsatz:

Ergibt eine Befragung von Kunden eines Selbstbedienungswarenhauses, daß Kunden Verhalten und Leistung der Arbeitnehmer in einzelnen Abteilungen als wenig "freundlich", "hilfsbereit" oder "fachkundig" bewertet haben, so sind Veranstaltungen, die auf das Abstellen dieser Mängel gerichtet sind, keine Maßnahmen der Berufsbildung der Arbeitnehmer i. S. von § 96 BetrVG.



1 ABR 41/91

7 TaBV 7/90 Berlin

Verkündet am
28. Januar 1992

Siegel,
Amtsinspektorin
als Urkundsbeamter
der Geschäftsstelle

unter Beteiligung

Im Namen des Volkes!

B e s c h l u ß

In dem Beschlußverfahren

pp.

hat der Erste Senat des Bundesarbeitsgerichts aufgrund der
mündlichen Anhörung vom 28. Januar 1992 durch den Präsi-

- 2 -



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



[JLaw – für Android](#)



[JLaw – für iOS](#)

denten Prof. Dr. Kissel, den Vorsitzenden Richter Matthes, den Richter Prof. Dr. Weller sowie die ehrenamtlichen Richter Breier und Schneider für Recht erkannt:

Auf die Rechtsbeschwerde des Arbeitgebers wird der Beschluß des Landesarbeitsgerichts Berlin vom 21. Februar 1991 - 7 TaBV 7/90 - aufgehoben.

Die Sache wird zur anderweitigen Verhandlung und Entscheidung an das Landesarbeitsgericht zurückverwiesen.

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

G r ü n d e :

A. Der Arbeitgeber betreibt in Berlin ein Selbstbedienungswarenhaus. Die hier beschäftigten Arbeitnehmer haben einen Betriebsrat gewählt, den Antragsteller im vorliegenden Verfahren.

Im Auftrage des Arbeitgebers führte das EMNID-Institut in der 18. Kalenderwoche des Jahres 1990 (April) eine Kundenbefragung durch. Das geschah in der Weise, daß Bedienstete des Instituts (Interviewer) im Bereich der Kassen Kunden ansprachen und sie anhand eines sehr umfangreichen Fragebogens über persönliche Verhältnisse, Kaufgewohnheiten, Beziehungen zum Warenhaus des Arbeitgebers und zu Konkurrenzunternehmen und insbesondere über ihre Meinung zum Warenhaus des Arbeitgebers befragten, wobei die Interviewer die Antworten jeweils selbst in die Fragebögen, teils im Wortlaut, teils durch Ankreuzen vorgegebener Antworten eintrugen. Dabei sollten die Kunden auch bestimmte Eigenschaften und



Leistungen des Warenhauses des Arbeitgebers mit den Schulnoten eins bis sechs bewerten, so auch

den Service und die Beratung beim Möbelkauf
die Abwicklung an den Kassen
die Beratung am Informationsstand
die Abwicklung bei der Warenausgabe
das Restaurant
den Schwedenshop und
das Bistro.

Hinsichtlich dieser Bereiche sollten die Kunden auch Angaben dazu machen, ob das Personal "freundlich", "hilfsbereit" und "fachkundig" war und ob zu wenig Personal vorhanden war, wobei diese Eigenschaften jeweils mit "ja", "teilweise" und mit "nein" zu beurteilen waren. Im Fragebogen war weiter anzugeben, ob der Befragungstag ein Montag bis Donnerstag, ein Freitag oder ein Samstag war. Darüber hinaus hatte der Interviewer am Schluß der Befragung anzugeben, an welchem Tage (Datum) das Interview durchgeführt wurde.

Nachdem die Befragung bekannt geworden war, forderte der Betriebsrat - ebenso wie die Betriebsräte anderer Warenhäuser - vom Arbeitgeber Aufklärung und Mitteilung des Ergebnisses dieser Kundenbefragung. Das lehnte der Arbeitgeber, letztmalig mit einem Schreiben vom 9. Mai 1990 an die verschiedenen Gesamtbetriebsräte ab.

Der Betriebsrat hat daraufhin das vorliegende Verfahren anhängig gemacht, mit dem er sein Begehren weiterverfolgt. Die Befragung der Kunden auch zu den Leistungen des Personals diene einer Überprüfung von Verhalten und Leistung der Arbeitnehmer



durch den Arbeitgeber. Durch die Befragung seien auch personenbezogene Daten der Arbeitnehmer erhoben worden, da es möglich sei, festzustellen, auf welche Arbeitnehmer sich die jeweiligen Beurteilungen der Kunden beziehen. Diese Vorgänge könnten Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates etwa nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 oder § 94 BetrVG und seine Überwachungsaufgabe nach § 80 Abs. 1 BetrVG berühren. Um prüfen zu können, ob er in Wahrnehmung seiner Rechte und Aufgaben tätig werden solle, müsse er Kenntnis vom Ergebnis der Kundenbefragung haben. Der Arbeitgeber sei daher verpflichtet, ihm Auskunft über dieses Ergebnis zu geben.

Der Betriebsrat hat daher beantragt,

den Arbeitgeber zu verpflichten, ihm Auskunft über das Ergebnis der vom EMNID-Institut in der 18. Woche des Jahres 1990 in der Niederlassung Berlin durchgeführten Befragung zu erteilen.

Der Arbeitgeber hat beantragt, den Antrag abzuweisen. Er ist der Ansicht, zur Auskunft nicht verpflichtet zu sein. Die Befragung betreffe lediglich sein Verhältnis zu den Kunden. Arbeitnehmerdaten seien dabei nicht erhoben worden. Die Auswertung sei global und nicht nach Zeitabschnitten erfolgt, so daß beurteilte Arbeitnehmer nicht individualisiert werden könnten. Eine Verknüpfung von durch die Kundenbefragung erhobenen Arbeitnehmerdaten mit anderen Daten sei durch eine schon abgeschlossene Betriebsvereinbarung ohnehin verboten und auch nicht erfolgt. Irgendwelche Beteiligungsrechte des Betriebsrates seien durch die Kundenbefragung nicht berührt worden.

Das Arbeitsgericht hat dem Antrag des Betriebsrates stattge-



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



[JLaw – für Android](#)



[JLaw – für iOS](#)

geben, das Landesarbeitsgericht die Beschwerde des Arbeitgebers zurückgewiesen. Mit der zugelassenen Rechtsbeschwerde verfolgt der Arbeitgeber seinen Abweisungsantrag weiter, während der Betriebsrat um Zurückweisung der Rechtsbeschwerde bittet.

B. Die Rechtsbeschwerde des Arbeitgebers ist begründet.

I. Das Landesarbeitsgericht ist von der ständigen Rechtsprechung des Senats ausgegangen, wonach die vom Arbeitgeber nach § 80 Abs. 2 BetrVG geschuldete Unterrichtung des Betriebsrates - auch durch das Überlassen der erforderlichen Unterlagen - den Betriebsrat in die Lage versetzen soll, in eigener Verantwortung selbst zu prüfen, ob sich für ihn Aufgaben ergeben, und ob er zur Wahrnehmung dieser Aufgaben tätig werden soll (vgl. zuletzt Beschluß des Senats vom 31. Januar 1989 - 1 ABR 72/87 - AP Nr. 33 zu § 80 BetrVG 1972 und Beschluß vom 27. Juni 1989 - 1 ABR 19/88 - AP Nr. 37 zu § 80 BetrVG 1972). Es hat unter weitgehender Bezugnahme auf die Entscheidung des Arbeitsgerichtes darauf abgestellt, daß der Betriebsrat das Ergebnis der Kundenbefragung kennen müsse, um feststellen zu können, ob dabei die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes beachtet worden seien. Auch könne das Ergebnis der Kundenbefragung Anlaß für den Betriebsrat sein, mit dem Arbeitgeber Fragen der Berufsbildung der Arbeitnehmer zu beraten. Ob durch die Kundenbefragung auch Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates hinsichtlich einer Überwachung der Arbeitnehmer ausgelöst werden könnten, hat das Landesarbeitsgericht dahingestellt sein lassen. Die genannten Aufgaben des Betriebsrates stellten sich unabhängig davon, ob der Arbeitgeber das Ergebnis der Kundenbefragung zum Anlaß nehme, selbst tätig zu werden, und



damit Beteiligungsrechte des Betriebsrates auslöse. Die Entscheidung des Senats vom 27. Juni 1989 (aaO), wonach der Betriebsrat die Vorlage von Unterlagen erst dann verlangen könne, wenn der Arbeitgeber tätig wird und Aufgaben des Betriebsrates auslöst, stehe daher dem Begehren des Betriebsrates nicht entgegen.

II. Mit dieser Begründung kann dem Auskunftsanspruch des Betriebsrates nicht stattgegeben werden.

1. Soweit das Landesarbeitsgericht darauf abstellt, die Ergebnisse der Kundenbefragung hinsichtlich des Verhaltens und der Leistung der Arbeitnehmer des Betriebes könnten Anlaß für den Betriebsrat sein, im Hinblick auf eine Fortbildung der Arbeitnehmer tätig zu werden, machen diese Überlegungen eine Kenntnis vom Ergebnis der Kundenbefragung nicht erforderlich.

a) Richtig ist, daß nach § 96 Abs. 1 Satz 2 und 3 BetrVG der Betriebsrat vom Arbeitgeber verlangen kann, daß dieser Fragen der Berufsbildung der Arbeitnehmer des Betriebes mit ihm berät und der Betriebsrat hierzu Vorschläge machen kann. Es erscheint auch vorstellbar, daß der Betriebsrat sich veranlaßt sieht, Schulungen der Arbeitnehmer des Betriebes oder bestimmter Betriebsabteilungen vorzuschlagen, wenn er aus dem Ergebnis der Kundenbefragung erfährt, daß beispielsweise die Beratung am Informationsstand wenig fachkundig war oder die Bedienung im Bistro als ausgesprochen unfreundlich beurteilt worden ist. Solche Defizite mögen auch durch entsprechende "Schulungsveranstaltungen" ausgeglichen werden können.



Solche "Schulungsveranstaltungen" sind jedoch keine Maßnahmen der Berufsbildung der Arbeitnehmer i. S. von § 96 BetrVG. Der Senat hat in ständiger Rechtsprechung (zuletzt Beschluß vom 23. April 1991 - 1 ABR 49/90 - EZA § 98 BetrVG 1972 Nr. 7 = NZA 1991, 817) ausgeführt, daß zur betrieblichen Berufsbildung in diesem Sinne alle - aber auch nur diejenigen - Maßnahmen gehören, die über die - mitbestimmungsfreie - Unterrichtung des Arbeitnehmers hinsichtlich seiner Aufgaben und Verantwortung, über die Art seiner Tätigkeit und ihre Einordnung in den Arbeitsablauf des Betriebes sowie über die Unfall- und Gesundheitsgefahren und die Maßnahmen und Einrichtungen zur Abwendung dieser Gefahren i. S. von § 81 BetrVG hinausgehen, indem sie dem Arbeitnehmer gezielt Kenntnisse und Erfahrungen vermitteln, die ihn zur Ausübung einer bestimmten Tätigkeit erst befähigen oder es ermöglichen, die beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten zu erhalten, § 1 Abs. 3 BBiG. Es geht um die gezielte Vermittlung beruflicher Kenntnisse und Erfahrungen, auf deren Grundlage der Arbeitnehmer im Betrieb eine konkrete Tätigkeit unter Einsatz dieser Kenntnisse und Erfahrungen ausüben kann.

Soweit die Kundenbefragung Defizite bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Arbeitnehmer in den Servicebereichen aufzeigt, sind Maßnahmen, die auf die Behebung dieses Defizits ausgerichtet sind, keine Maßnahmen der beruflichen Bildung. Der Arbeitgeber kann von den Arbeitnehmern kraft seines Direktionsrechtes verlangen, daß diese ihre Arbeitsleistungen gegenüber Kunden in freundlicher Weise erbringen und sich stets hilfsbereit erweisen. Auch wenn der Arbeitgeber sich nicht darauf beschränkt, entsprechende Anweisungen zu erteilen, sondern die Arbeitnehmer



in organisierten Veranstaltungen befähigt, freundlich und hilfsbereit zu sein, handelt es sich bei solchen Veranstaltungen nicht um Maßnahmen der beruflichen Bildung, vielmehr um eine gezielte Einweisung in die aufgrund des Arbeitsvertrages geschuldete Tätigkeit. Daraus folgt, daß auch der Betriebsrat die Kenntnisse vom Ergebnis der Kundenbefragung insoweit nicht zum Anlaß nehmen könnte, Vorschläge zur beruflichen Bildung der Arbeitnehmer zu machen und eine entsprechende Beratung vom Arbeitgeber zu verlangen.

b) Auch soweit das Ergebnis der Kundenbefragung eine mangelnde Fachkunde der Arbeitnehmer ausweisen sollte, könnte dies für den Betriebsrat nicht Anlaß sein, Maßnahmen der beruflichen Bildung für die Arbeitnehmer vorzuschlagen und solche mit dem Arbeitgeber zu beraten.

Wenn in den Fragebögen die Kunden nach der Fachkunde der Angestellten des Arbeitgebers befragt werden, so kann es sich dabei nur um eine "Fachkunde" handeln, deren Vorhandensein oder Fehlen dem Kunden bei seinem Kontakt mit den Verkäufern bewußt werden kann. Legt man den üblichen Geschäftsbetrieb in den Warenhäusern des Arbeitgebers zugrunde, der gerichtsbekannt ist, dann kann eine von dem Kunden festgestellte mangelnde "Fachkunde" sich nur auf solche Angelegenheiten beziehen, in denen die Angestellten den Kunden zu helfen und zu beraten haben. Es kann beispielsweise nur darum gehen, ob der befragte Angestellte weiß, wo in den Verkaufsräumen eine bestimmte Ware ausgestellt ist, ob eine nicht am Lager befindliche Ware demnächst und ggf. wann wieder gelie-



fert wird, ob bestimmte Einzelteile eines Möbelprogramms miteinander kombiniert werden können oder wie sie zusammenzubauen sind oder ob und unter welchen Bedingungen eine Rückgabe oder ein Umtausch möglich ist. Etwa bei diesen Fragen vermißte Kenntnisse des Angestellten sind aber solche, die sich auf die konkret von ihnen auszuübende Tätigkeit beziehen, nicht aber berufliche Kenntnisse, die den Arbeitnehmer überhaupt erst befähigen, eine Tätigkeit in einem Warenhaus zu verrichten. Es ist Sache des Arbeitgebers, den Angestellten diese von den Kunden vermißten Kenntnisse zu verschaffen. Entsprechende Unterweisungen sind keine Maßnahmen der Berufsbildung, auch wenn sie in einer gezielten Veranstaltung vermittelt werden. Auch für den Betriebsrat kann daher eine Kenntnis davon, daß Kunden eine ausreichende Fachkunde der Angestellten vermissen, nicht Anlaß sein, dem Arbeitgeber Maßnahmen der beruflichen Bildung der Angestellten vorzuschlagen.

2. Ob der Arbeitgeber dem Betriebsrat das Ergebnis der Kundenbefragung im Hinblick darauf mitteilen muß, daß der Betriebsrat prüfen muß, ob für ihn Aufgaben im Zusammenhang mit der Überwachung der Arbeitnehmer nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG oder der Verarbeitung von Arbeitnehmerdaten entstehen, läßt sich aufgrund der bisherigen tatsächlichen Feststellungen des Landesarbeitsgerichts nicht beantworten.

Der Betriebsrat verlangt vom Arbeitgeber Auskunft über "das Ergebnis der vom EMNID-Institut durchgeführten Kundenbefragung". Wie dieses "Ergebnis" aussieht, welchen möglichen Inhalt es hat,



ist vom Landesarbeitsgericht nicht festgestellt und von den Beteiligten nicht vorgetragen worden.

Denkbar ist, daß das EMNID-Institut die Antworten der Kunden auf die einzelnen Fragen ausgewertet, die Auswertung in einem zusammenfassenden Bericht dargestellt und diesen dem Arbeitgeber zugeleitet hat.

Geht man davon aus, daß dem Arbeitgeber lediglich ein solcher zusammenfassender Auswertungsbericht zugegangen ist, so wäre nicht zu erkennen, inwieweit die Kenntnis dieser Ergebnisse der Kundenbefragung den Betriebsrat in die Lage versetzen könnte, zu prüfen, ob sich für ihn Aufgaben der genannten Art ergeben und ob er in Wahrnehmung dieser Aufgaben tätig werden soll.

Das "Ergebnis" der Kundenbefragung kann aber auch detaillierter sein. Das hängt davon ab, ob dabei lediglich die Antworten der Kundenbefragung ausgewertet worden sind oder ob in die Auswertung zusätzliche Angaben des Arbeitgebers etwa über die personelle Besetzung der einzelnen Abteilungen an den einzelnen Tagen einbezogen worden sind. Denkbar ist auch, daß dem Arbeitgeber die Fragebogen selbst mit übergeben worden sind, die, weil sie das Datum der Befragung angeben, den Arbeitgeber möglicherweise in die Lage versetzen können, aus der Kundenbefragung auf bestimmte oder bestimmbare Arbeitnehmer bezogene Daten zu gewinnen und auszuwerten. Wäre das der Fall, wäre nicht auszuschließen, daß sich Aufgaben des Betriebsrates hinsichtlich der Einhal-



tung des Bundesdatenschutzgesetzes und der Beachtung der vom Arbeitgeber selbst genannten Betriebsvereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten ergeben.

Das Fehlen entsprechender tatsächlicher Feststellungen macht es erforderlich, den Beschluß des Landesarbeitsgerichts aufzuheben und das Verfahren zur erneuten Verhandlung und Entscheidung an das Landesarbeitsgericht zurückzuverweisen.

Für die Feststellung dessen, was als "Ergebnis" der Kundenbefragung dem Betriebsrat ggf. vorzulegen ist, wird es genügen, wenn das Landesarbeitsgericht den Aufbau, die Struktur, den abstrakten Inhalt von Berichten, Aussagen, Übersichten und Statistiken ermittelt und feststellt, welche weiteren Angaben des Arbeitgebers in diese Auswertungen eingegangen sind und in welchem Umfang dem Arbeitgeber auch der Inhalt der Einzelbefragungen bekannt geworden ist. Der materielle Inhalt des Ergebnisses muß dabei nicht offengelegt werden. Ob und inwieweit dieser dem Betriebsrat bekanntzugeben ist, wird das Landesarbeitsgericht auf der Grundlage der getroffenen tatsächlichen Feststellungen zu entscheiden haben.

Dr. Kissel

Matthes

Dr. Weller

Breier

Schneider



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





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

[\(mobile App\)](#)



[JLaw – für Android](#)



[JLaw – für iOS](#)