

Aktenzeichen: 1 ABR 82/96

Bundesarbeitsgericht 1. Senat

Beschluß vom 13. Mai 1997

- 1 ABR 82/96 -

I. Arbeitsgericht
Mannheim

Beschluß vom 13. Dezember 1995

- 2 BV 15/95 -

II. Landesarbeitsgericht
Baden-Württemberg (Mannheim)

Beschluß vom 25. Juni 1996

- 14 TaBV 5/96 -

Für die Amtliche Sammlung: Nein

Für die Fachpresse : Nein

Für das Bundesarchiv : Nein

Entscheidungsstichwort:

Mitbestimmung bei Versetzung durch Veränderung von Teiltätigkeiten

Gesetz:

BetrVG § 95 Abs. 3, §§ 99, 101

Leitsätze:

K e i n e



[JLaw – Gesetze und Urteile](#)

Kostenlos
Über 200 Gesetze
Über 100.000 Urteile

[\(mobile App\)](#)



[JLaw – für Android](#)



[JLaw – für iOS](#)

1 ABR 82/96

14 TaBV 5/96 Baden-Württemberg (Mannheim)

Im Namen des Volkes!

Verkündet am
13. Mai 1997

B e s c h l u ß

Zeuner,
Amtsinspektor
als Urkundsbeamter
der Geschäftsstelle

In dem Beschlußverfahren

unter Beteiligung

hat der Erste Senat des Bundesarbeitsgerichts aufgrund der mündlichen Anhörung vom 13. Mai 1997 durch den Präsidenten Professor Dr. Dieterich, die Richter Dr. Rost und Dr. Wißmann sowie die ehrenamtlichen Richter Janzen und Dr. Federlin beschlossen:



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



[JLaw – für Android](#)



[JLaw – für iOS](#)

Die Rechtsbeschwerde des Arbeitgebers gegen den Beschluß des Landesarbeitsgerichts Baden-Württemberg vom 25. Juni 1996 - 14 TaBV 5/96 - wird zurückgewiesen.

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

G r ü n d e :

A. Die Beteiligten streiten darüber, ob mitbestimmungspflichtige Versetzungen vorliegen, wenn innerhalb einer Außenstelle des Arbeitgebers Sachbearbeiter mit und ohne regelmäßige Kundenkontakte die Arbeitsplätze tauschen.

Der Arbeitgeber, ein Versicherungsunternehmen, unterhält in fast allen größeren deutschen Städten Außenstellen, die nach demselben Muster organisiert sind. Eine solche Außenstelle befindet sich auch in Mannheim. Dort sind fast 100 Arbeitnehmer beschäftigt. Es besteht ein Betriebsrat. Der Betrieb gliedert sich in die Bereiche Geschäftsstelle (Vertragsangelegenheiten und Kundenberatung), Service (interne Dienstleistungen) und Schadenaußenstelle (Bearbeitung von Schadenfällen).

Die Schadenaußenstelle besteht aus vier Gruppen mit jeweils sechs bis zehn Sachbearbeitern und einem Gruppenleiter. Drei dieser Gruppen sind ausschließlich für Kraftfahrzeugschäden zuständig. In der vierten Gruppe werden neben Kfz-Schäden auch solche aus den übrigen Sachversicherungen bearbeitet. Die Sachbearbeiter sind jeweils zu viert oder zu fünft in Räumen untergebracht, die



dem Publikumsverkehr nicht zugänglich sind. Soweit Rückfragen bei den Versicherten erforderlich werden, erfolgen diese in aller Regel telefonisch. Im übrigen werden Kundenkontakte meist schriftlich abgewickelt. In Einzelfällen kommt es zu persönlichen Gesprächen. Die Sachbearbeiter haben die Befugnis, über die Regulierung von Schäden bis zu einem bestimmten Betrag zu entscheiden. Dieses Regulierungslimit ist je nach der Berufserfahrung des einzelnen Sachbearbeiters unterschiedlich und beträgt höchstens 5.000,00 DM.

Die vierte Sachbearbeitergruppe unterscheidet sich von den anderen dadurch, daß ihr auch zwei sog. Kundendienstsachbearbeiter angehören. Zwischen deren Tätigkeit und derjenigen der übrigen Sachbearbeiter besteht eine Reihe von Unterschieden. So befinden sich die Arbeitsplätze der Kundendienstsachbearbeiter in einem dem Publikumsverkehr geöffneten und kundengerecht ausgestatteten Raum im Erdgeschoß des Gebäudes. Sie sind Anlaufstellen derjenigen Versicherten, die zur Meldung eines Schadens oder zur Vorsprache in einer Angelegenheit, die bereits bearbeitet wird, die Außenstelle persönlich aufsuchen. Die Zuständigkeit der Kundendienstsachbearbeiter erstreckt sich auf Fälle aus allen von der Schadenaußenstelle betreuten Sparten. Kleinere Schadenfälle kann der Kundendienstsachbearbeiter anlässlich des Besuchs des Versicherten sofort abschließend bearbeiten und regulieren. Insofern gelten die gleichen Regulierungslimits wie bei den anderen Sachbearbeitern. Ist die abschließende Bearbeitung noch nicht möglich, so legt der Kundendienstsachbearbeiter mit Hilfe der EDV eine Schadenakte an, die sodann dem jeweils zuständigen Sachbearbeiter zugewiesen wird.



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



Spricht ein Versicherter wegen eines Schadens vor, der bereits einem Sachbearbeiter zugewiesen ist, so kommt sowohl eine Bearbeitung als auch deren Abschluß durch den Kundendienstsachbearbeiter in Betracht. Dieser kann aber auch ein persönliches Gespräch des Kunden mit dem zuständigen Sachbearbeiter vermitteln. Es findet im Kundendienstbereich statt. Den Kundendienstsachbearbeitern obliegt neben dem persönlichen Kundenkontakt auch die Bearbeitung eines Bestandes von Schadenakten in der üblichen Weise ("Alphabestand"). Dieser ist jedoch wesentlich geringer als derjenige anderer Sachbearbeiter.

Jahrelang war Herr E , der Mitglied des Betriebsrats ist, in der Außenstelle Mannheim als Kundendienstsachbearbeiter eingesetzt. Sein "Alphabestand" betrug etwa 30 % desjenigen eines normalen Sachbearbeiters. Zum 1. Juli 1995 wurde seine bisherige Position Frau L zugewiesen, die bis dahin in der normalen Sachbearbeitung des Bereichs Schadenaußenstelle tätig gewesen war. Herr E erhielt ihre früheren Aufgaben, hat allerdings nur einen "Alphabestand" von 60 %. Er ist auch Vertreter von Frau L ; vorher wurden die Kundendienstsachbearbeiter von wechselnden Sachbearbeitern vertreten. Der Betriebsrat wurde bei der Umsetzung nicht beteiligt.

Der Betriebsrat hat die Auffassung vertreten, der Wechsel eines Kundendienstsachbearbeiters auf den Arbeitsplatz eines normalen Sachbearbeiters sei als Versetzung mitbestimmungspflichtig. Auch wenn es sich in beiden Fällen um Schadensachbearbeitung handle, lägen doch unterschiedliche Arbeitsbereiche vor. Das ergebe



sich aus der spartenübergreifenden Zuständigkeit, dem persönlichen Kundenkontakt, der räumlichen Gestaltung des Arbeitsplatzes und der hiermit verbundenen größeren Selbständigkeit des Kundendienstsachbearbeiters. Auch nach Einschätzung des Arbeitgebers unterscheide sich die Tätigkeit der Kundendienstsachbearbeiter offenbar wesentlich von derjenigen der anderen Sachbearbeiter, denn er habe Frau L nach ihrer Umsetzung auf spezielle Seminare für den Schadenkundendienst geschickt.

Der Betriebsrat hat beantragt,

dem Arbeitgeber aufzugeben, die Versetzungen von Herrn Thomas E und Frau Ingrid L aufzuheben.

Der Arbeitgeber hat beantragt,

den Antrag abzuweisen.

Nach seiner Auffassung liegen keine mitbestimmungspflichtigen Versetzungen vor. Die streitigen Tätigkeiten seien in gleicher Weise dadurch geprägt, daß es sich um Schadensachbearbeitung handele. Diese bestehe im wesentlichen darin, beim Versicherten die relevanten Daten zu erfragen, den Umfang des Versicherungsschutzes festzustellen, die Schadenakte anzulegen und die Höhe der erforderlichen Rückstellungen zu errechnen. Alle Sachbearbeiter könnten dann, wenn nach einer Schadenmeldung keine Ermittlungen mehr erforderlich seien, im Rahmen ihrer Regulierungslimits die sofortige Zahlung verfügen. Auch hätten sämtliche Sachbearbeiter Kundenkontakte, in deren Rahmen sie das Unternehmen reprä-



sentieren müßten. Ob sie die Versicherten im persönlichen Gespräch oder telefonisch betreuten, sei in diesem Zusammenhang nur von untergeordneter Bedeutung. Auch auf die Unterschiede in der räumlichen Beschaffenheit der fraglichen Arbeitsplätze komme es nicht an. Was die von Frau L nach ihrer Versetzung besuchten Schulungsveranstaltungen angehe, so handele es sich dabei lediglich um eine Ergänzung der im übrigen für alle Schadensachbearbeiter gleichen Ausbildung.

Das Arbeitsgericht hat den Antrag des Betriebsrats abgewiesen, das Landesarbeitsgericht hat ihm stattgegeben. Mit der vom Landesarbeitsgericht zugelassenen Rechtsbeschwerde begehrt der Arbeitgeber die Wiederherstellung des erstinstanzlichen Beschlusses.

B. Die Rechtsbeschwerde ist unbegründet. In nicht zu beanstandender Weise hat das Landesarbeitsgericht erkannt, daß nach § 101 BetrVG dem Arbeitgeber aufzugeben ist, den ohne Beteiligung des Betriebsrats erfolgten Stellentausch der Arbeitnehmer E und L rückgängig zu machen.

I. Die Feststellung des Landesarbeitsgerichts, es habe sich hierbei um Versetzungen i.S. des § 95 Abs. 3 BetrVG gehandelt, läßt Rechtsfehler nicht erkennen.

1. Nach der ständigen Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts (zuletzt Urteil vom 2. April 1996 - 1 AZR 743/95 - AP Nr. 34 zu § 95 BetrVG 1972, zu I 1 der Gründe, m.w.N.) liegt die Zuweisung eines anderen Arbeitsbereichs, in der eine Versetzung zu sehen



ist, dann vor, wenn sich der Gegenstand der vom Arbeitnehmer geforderten Arbeitsleistung und das Gesamtbild seiner Tätigkeit ändern. Ob dies der Fall ist, beurteilt sich ausschließlich nach den tatsächlichen Verhältnissen im Betrieb. Es kommt darauf an, ob sich die Tätigkeiten des Arbeitnehmers vor und nach der fraglichen Änderung so stark voneinander unterscheiden, daß ein mit den betrieblichen Verhältnissen vertrauter Beobachter die neue Tätigkeit als eine andere betrachten kann. Dabei ist auf die Kriterien abzustellen, mit denen § 81 BetrVG den Begriff des Arbeitsbereichs umschreibt: die Aufgabe und die Verantwortung des Arbeitnehmers sowie die Art seiner Tätigkeit und deren Einordnung in die betrieblichen Abläufe. Welche Arbeitsbereiche im Betrieb vorhanden sind, ergibt sich aus dessen Organisation. Allerdings ist zu berücksichtigen, daß in jedem Arbeitsbereich ständig Änderungen eintreten, welche die Unterrichtungspflicht des Arbeitgebers nach § 81 BetrVG auslösen. Nicht jede dieser Veränderungen stellt eine Versetzung dar, die der Zustimmung des Betriebsrats bedarf. Bagatellfälle und Änderungen innerhalb der üblichen Schwankungsbreite werden nicht erfaßt. Die Veränderung muß vielmehr so erheblich sein, daß sich das Gesamtbild der Tätigkeit des Arbeitnehmers dadurch ändert.

Eine Veränderung, die diese Voraussetzung erfüllt, kann sich auch dadurch ergeben, daß dem Arbeitnehmer eine neue Teilaufgabe übertragen oder ein Teil der bisher wahrgenommenen Funktionen entzogen wird. Dabei muß die neu übertragene oder entzogene Aufgabe nicht unbedingt innerhalb der Gesamttätigkeit überwiegen. Maßgeblich ist vielmehr, daß sie der letzteren ein solches Gepräge gibt, daß nach ihrem Hinzutreten oder Wegfall insgesamt von



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



[JLaw – für Android](#)



[JLaw – für iOS](#)

einer anderen Tätigkeit ausgegangen werden kann. Erforderlich ist also auch hier, daß es sich um eine erhebliche Änderung der Teilfunktionen handelt.

2. Durch den Stellentausch hat sich die Tätigkeit der beiden Arbeitnehmer geändert.

Die Änderungen liegen zum einen darin, daß der Kundendienstsachbearbeiter im Unterschied zu den übrigen Sachbearbeitern persönlichen und nicht nur telefonischen oder schriftlichen Kontakt mit den Versicherten hat. Der mit dieser Form der Kundenbetreuung verbundene Zeitaufwand bedingt, daß die Kundendienstsachbearbeiter einen im Vergleich zu den anderen Schadensachbearbeitern wesentlich geringeren "Alphabestand" bearbeiten müssen. Die Einordnung der Kundendienstsachbearbeiter in die betrieblichen Abläufe weist insoweit Besonderheiten auf, als sie hauptsächlich im Anfangsstadium der Bearbeitung eines Schadenfalles sowie dann tätig werden, wenn sich während der laufenden Bearbeitung aus der Sicht des Versicherten Klärungsbedarf ergibt. Eine Sonderstellung im Betrieb ist auch dadurch bedingt, daß sie zu zweit in einem kundengerecht eingerichteten Büro arbeiten, während die übrigen Sachbearbeiter jeweils zu viert oder zu fünft in einem Raum untergebracht sind, in dem keine Möglichkeit zum Empfang von Kunden besteht.

Die danach mit einem solchen Stellenwechsel verbundene Änderung der Tätigkeit wird im Fall des Arbeitnehmers E allerdings dadurch gemildert, daß er zum Vertreter der neuen Kundendienstsachbearbeiterin L bestellt wurde.



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



[JLaw – für Android](#)



[JLaw – für iOS](#)

3. Die Annahme des Landesarbeitsgerichts, diese Änderungen seien so erheblich gewesen, daß sich durch sie für die beiden betroffenen Arbeitnehmer jeweils ein anderes Gesamtbild der Tätigkeit ergeben habe, läßt keine Fehler erkennen, die mit der Rechtsbeschwerde gerügt werden könnten.

a) Die Begriffe des Gepräges und der wesentlichen oder erheblichen Änderung, auf die es hier ankommt, sind unbestimmte Rechtsbegriffe. Ihre Anwendung ist eng mit der Würdigung der tatsächlichen Verhältnisse verknüpft. Diese obliegt vorrangig den Instanzgerichten. Es ist nicht Aufgabe des Rechtsbeschwerdegerichts, im einzelnen zu überprüfen, ob der Entzug und die Zuweisung bestimmter Teilaufgaben bezogen auf die tatsächlichen betrieblichen Gegebenheiten ein solches Gewicht haben, daß sie als Zuweisung eines anderen Arbeitsbereichs zu bewerten sind. Vielmehr wird die Anwendung eines unbestimmten Rechtsbegriffs vom Rechtsbeschwerdegericht nur daraufhin überprüft, ob das Tatsachengericht von den richtigen Wertungsmaßstäben ausgegangen ist, nicht gegen Denkgesetze oder Erfahrungssätze verstoßen und alle erheblichen Tatsachen berücksichtigt hat (z.B. Senatsurteil vom 2. April 1996 - 1 AZR 743/95 - AP Nr. 34 zu § 95 BetrVG 1972, zu I 2 b aa der Gründe).

b) Dieser eingeschränkten Überprüfung hält der angefochtene Beschluß stand. Das Landesarbeitsgericht hat seiner Entscheidung die zutreffenden Bewertungsmaßstäbe zugrunde gelegt. Es ist von der oben (1) dargestellten Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts ausgegangen, gegen die sich der Arbeitgeber nicht wendet.



Entgegen der Auffassung des Arbeitgebers ist das Landesarbeitsgericht bei seiner Subsumtion auch nicht von diesen Maßstäben abgewichen.

aa) So verfängt der mit der Rechtsbeschwerde erhobene Einwand nicht, das Landesarbeitsgericht habe nicht den Standpunkt eines mit den betrieblichen Verhältnissen vertrauten Beobachters eingenommen, sondern denjenigen eines Kunden. Das Landesarbeitsgericht hat dadurch, daß es auf den Umgang der Kundendienstsachbearbeiter mit den Versicherten und die sich hieraus ergebenden Notwendigkeiten, z.B. hinsichtlich des Auftretens und der Flexibilität in der Sache, abgestellt hat, nicht den Standpunkt eines Kunden eingenommen. Vielmehr hat es die Folgen gewürdigt, welche das Interesse des Arbeitgebers an der Zufriedenheit der Versicherten für die Erbringung der Arbeitsleistung im Betrieb hat.

bb) Auch mit dem Argument, das Landesarbeitsgericht habe die Identität der Aufgabe nicht hinreichend beachtet, die für alle Sachbearbeiter in der Bearbeitung von Schadenfällen und damit im Dienst am Kunden liege, kann der Arbeitgeber nicht durchdringen. Im angefochtenen Beschluß werden die insoweit bestehenden Übereinstimmungen der Tätigkeiten sehr wohl gewürdigt, aber angesichts der dargestellten Unterschiede als nicht entscheidend bewertet. Der Angriff der Rechtsbeschwerde richtet sich demnach nicht gegen die vom Landesarbeitsgericht angelegten Maßstäbe, sondern gegen die - nicht revisible - Gewichtung einzelner Sachverhaltselemente.



cc) Die Rechtsbeschwerde geht auch insoweit fehl, als sie dem Landesarbeitsgericht vorwirft, es habe zur Unterscheidung zwischen der Tätigkeit der Kundendienstsachbearbeiter einerseits und derjenigen der übrigen Sachbearbeiter andererseits auf Umstände zurückgegriffen, hinsichtlich derer beide Tätigkeiten in Wirklichkeit übereinstimmten.

Zwar trifft es zu, daß der Versicherte einen Sachbearbeiter nicht nur im persönlichen Gespräch, sondern auch bei telefoni- schem Kontakt als Repräsentanten des Unternehmens wahrnimmt, und daß sich hieraus gewisse Anforderungen an das Verhalten aller Sachbearbeiter im Umgang mit den Kunden ergeben. Das schließt es aber nicht aus, die Tätigkeit der Kundendienstsachbearbeiter in- soweit anders zu bewerten, weil der persönliche Kundenkontakt den Sachbearbeiter in dieser repräsentierenden Funktion wegen der An- wesenheit des Versicherten stärker beansprucht. Er muß nicht nur durch seine Äußerungen, sondern auch durch sein sonstiges Verhal- ten bis hin zur äußeren Erscheinung und zur Ordnung im Büro den Eindruck von Seriosität, Kompetenz und Entgegenkommen vermitteln.

Entsprechendes gilt für die Bewertung der bei allen Sachbe- arbeitern vorkommenden Arbeitsunterbrechungen durch Kundenkontak- te. Wird der Kundendienstsachbearbeiter von einem Versicherten aufgesucht, so muß er diesem seine ungeteilte Aufmerksamkeit zu- wenden und kann nicht, wie dies den übrigen Sachbearbeitern bei telefonischen Rückfragen möglich ist, daneben noch etwas anderes tun. Zudem fehlt ihm die Zeitsouveränität, über die andere Sach- bearbeiter hinsichtlich ihrer eigenen Rückfragen bei Versicherten verfügen. Darüber hinaus nimmt die persönliche Rücksprache regel-



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



[JLaw – für Android](#)



[JLaw – für iOS](#)

mäßig mehr Zeit in Anspruch als die telefonische. Von einem deutlich höheren Zeitaufwand der Kundendienstsachbearbeiter für Kundenkontakte geht offenkundig auch der Arbeitgeber aus, da er ihnen einen erheblich geringeren "Alphabestand" zuweist als den übrigen Sachbearbeitern.

Schließlich durfte das Landesarbeitsgericht die Unterschiede in der räumlichen und funktionalen Ausgestaltung der Arbeitsplätze, wie sie hier zwischen dem Büro der Kundendienstsachbearbeiter einerseits und den Arbeitsräumen der übrigen Sachbearbeiter andererseits vorliegen, durchaus in seine Würdigung einbeziehen. Soweit sich der Arbeitgeber in diesem Zusammenhang gegen die Bemerkung des Landesarbeitsgerichts wendet, Herrn E sei daran gelegen, sein "sehr schönes" Büro nicht einzubüßen, vermag das die Angriffe der Rechtsbeschwerde nicht zu begründen. Es geht hier nicht um persönliche Wünsche des Arbeitnehmers, sondern um einen Hinweis, der die - auch vom Arbeitgeber nicht in Abrede gestellte - räumlich-funktionale Heraushebung der Arbeitsplätze der Kundendienstsachbearbeiter veranschaulichen soll.

dd) Erfolglos beruft sich der Arbeitgeber auf das Urteil des Zweiten Senats vom 27. März 1980 (BAGE 33, 71, 77 = AP Nr. 26 zu § 611 BGB Direktionsrecht, zu IV 3 der Gründe). Der angefochtene Beschluß steht nicht in Widerspruch zu dem in diesem Urteil enthaltenen Grundsatz, daß eine Versetzung nicht vorliegt, wenn der bisherige Arbeitsbereich durch Zuweisung oder Wegnahme von Teilfunktionen erweitert oder verkleinert wird, ohne daß auf diese Weise ein von dem bisherigen grundlegend abweichender und damit



neuer Arbeitsbereich entsteht. Mit diesem Grundsatz wird die Frage, welches Gewicht dem hier vorliegenden Austausch von Teilfunktionen beizumessen ist, nicht beantwortet.

ee) Schließlich steht der vom Landesarbeitsgericht vorgenommenen Bewertung auch der Umstand nicht entgegen, daß der Arbeitnehmer E nach dem Stellentausch teilweise weiterhin in der Kundenbetreuung tätig ist, und zwar als Vertreter von Frau L . Wenn das Landesarbeitsgericht dies für die Gesamttätigkeit von Herrn E nicht als erheblich angesehen hat, so ist dies nicht zu beanstanden. Dem angefochtenen Beschluß ist in der Annahme zu folgen, daß die Beschränkung des "Alphabestandes" von Herrn E nicht auf seine Vertretungstätigkeit zurückzuführen, sondern durch die Inanspruchnahme aufgrund seiner Mitgliedschaft im Betriebsrat veranlaßt ist. Dies liegt nahe, hiergegen hat sich der Arbeitgeber auch nicht gewandt.

II. Ist demnach der Stellenwechsel von Herrn E und Frau L für beide Arbeitnehmer als Versetzung i.S. des § 95 Abs. 3 BetrVG anzusehen, so hatte der Arbeitgeber nach § 99 Abs. 1 Satz 1 BetrVG die Zustimmung des Betriebsrats hierzu einzuholen. Da der Arbeitgeber die Versetzungen vorgenommen hat, ohne dieser Verpflichtung nachzukommen, ist nach § 101 Satz 1 BetrVG der Antrag des Betriebsrats begründet, dem Arbeitgeber aufzugeben, diese personellen Maßnahmen aufzuheben.

Dieterich

Rost

Wißmann

K.H. Janzen

Federlin



[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](#)