

BUNDES-GLEICHBEHANDLUNGSKOMMISSION

**Die Gleichbehandlungskommission des Bundes**

**Senat II**

hat in der Sitzung am ... über den Antrag von A (=Antragsteller), in einem Gutachten nach § 23a Bundes-Gleichbehandlungsgesetz (B-GIBG), BGBl.Nr. 65/2004 i.d.g.F., festzustellen, dass er durch die Nichtberücksichtigung seiner Bewerbung um die Planstelle „Customer Delivery Senior ManagerIn/X“ der A1 Telekom Austria AG aufgrund des Alters gemäß § 13 Abs. 1 Z5 B-GIBG diskriminiert worden sei, folgendes

***G u t a c h t e n***

*beschlossen:*

*Die Nichtberücksichtigung der Bewerbung von A um die Planstelle „Customer Delivery Senior ManagerIn/X“ stellt eine Diskriminierung aufgrund des Alters gemäß § 13 Abs. 1 Z5 B-GIBG durch die A1 Telekom Austria AG dar.*

**B e g r ü n d u n g**

Der Antrag von A, eingebracht von der Vorsitzenden der Arbeitsgruppe für Gleichbehandlungsfragen der A1 Telekom Austria AG (A1 TA), langte am ... bei der Bundes-Gleichbehandlungskommission (B-GBK) ein.

A sei seit 1971 bei der nunmehrigen A1 TA in X beschäftigt. Ursprünglich sei er als Fernmeldemonteur ins Unternehmen gekommen und habe diverse TA-interne Abteilungen durchlaufen. Seit ca. 10 Jahren sei er – mit mehrmaliger Umbenennung – in der jetzigen Tätigkeit als „Advanced Manager“ in der Abteilung „Customer Delivery Management X“ tätig. Er habe sich in dieser Abteilung um die Stelle als „Senior Manager/in“ beworben und an einem Hearing teilgenommen, zum Zug gekommen sei jedoch der Mitbewerber B. Durch seine jahrelange Erfahrung und seine Tätigkeit als „Advanced Manager“ in dieser Abteilung erfülle er die in der Arbeitsplatzausschreibung angeführten Anforderungen zur Gänze. B komme aus einem anderen Arbeitsbereich und erfülle weder in technischer noch in repräsentativer Hinsicht die geforderten Qualifikationen. Er erachte sich aufgrund seines Alters von fast 58 Jahren dis-

kriminiert, weil er im Vergleich zu B besser geeignet sei. Für die Diskriminierung verantwortlich seien sein Teamleiter, ..., und sein Gruppenleiter..., der letztlich über die Besetzung der Stelle entschieden habe. Die Personalentscheidung stehe auch im Widerspruch zu wiederholten Aussagen seines Abteilungsleiters zu den Entwicklungsmöglichkeiten im Team, wonach der Aufstieg von der Position „Delivery Manager/in“ über „Delivery Advanced Manager/in“ zur Position „Delivery Senior Manager/in“ vorgesehen sei.

Die Vorsitzende der Arbeitsgruppe für Gleichbehandlungsfragen der A1 TA, ..., fügte dem Antrag hinzu, sie habe am Hearing vom ... teilgenommen und dieses habe auf sie den Eindruck des „ausgesuchten Bewerbers“ hinterlassen. So habe eine Person ca. 50 % der an den Bewerber B gestellten Fragen stellvertretend für ihn beantwortet. Erst im Nachhinein sei bekannt geworden, dass diese Person offiziell nicht eingeladen gewesen sei. Sie vermute, die Arbeitsplatzvergabe wäre anders ausgefallen, wenn das Hearing die Chancengleichheit aller Bewerber/innen während durchgeführt worden wäre.

Neben As Antrag brachte die Vorsitzende der AGG auch für eine Mitbewerberin einen Antrag bei der B-GBK ein, der aufgrund der behaupteten Diskriminierung aufgrund des Geschlechtes in die Zuständigkeit von Senat I der B-GBK fiel.

Dem Antrag waren die Ausschreibung und der Lebenslauf von A angeschlossen. Die Ausschreibung lautete:

**„...Ihre Aufgaben**

Die Gruppe Customer Delivery Management verantwortet in Business Sales die Aufbereitung von kundenspezifischen Aufträgen (Clean Order), und führt diese der Realisierung zu. Durch Monitoring und Koordination interner und externer Leistungspartner/Lieferanten sorgen wir für eine termingerechte, kundenorientierte und wirtschaftliche Realisierung. Im Anlassfall stellen wir die Initiierung einer Sonderverrechnung sicher. Auftragsbezogen sind wir Ansprechpartner für den Kunden, um einen durchgängigen Informationsfluss in dessen Richtung zu gewährleisten. Wir sind End2End für die Koordination von Kundenaufträgen verantwortlich.

- Sie bearbeiten vorwiegend customized und technically customized Kundenaufträge, sammeln dafür noch fehlende Daten (Clean Order) und erfassen den Auftrag im Ordering System.
- Sie stellen sowohl die termingerechte Realisierung der Aufträge durch Koordination, Monitoring und proaktiven Kontakt mit Kunden (auch teilweise vor Ort) sicher.

- Sie leben auftragsbezogenes proaktives Informations- und Kommunikationsmanagement in Richtung Kunde, Verkäufer, Partner und interne Organisationseinheiten (E2E).
- Sie sind AnsprechpartnerIn für Urgenzen und Eskalationen.
- Sie dokumentieren nachvollziehbar alle Unterlagen in den aktuellen A1 TA CRM Systemen und Order Systemen.
- Sie beobachten die Funktionalität der Kernprozesse/Tools und gestalten die Verbesserung der Arbeitsabläufe aktiv mit.

### **Unsere Anforderungen**

- hohes Service- und Qualitätsbewusstsein mit starker Lösungsorientierung für Kunden
- mindestens 5 Jahre Erfahrung im Telekommunikationsbereich
- Kenntnisse der aktuellen EDV-Landschaft (z.B. EOL, TAS, SAP...) und MS-Office Kenntnisse (Word, Excel)
- sehr gute Kenntnisse über aktuelle Technologien, Produkte und Dienstleistungen im Business Segment
- fundiertes bereichsübergreifendes Prozess Know How im Business Segment
- Projektmanagement Know How von Vorteil

### **Ihre Persönlichkeit**

- Sie sind GestalterIn mit Kompetenz und Leidenschaft
- Sie handeln eigenverantwortlich und besitzen sehr gute Kommunikationsfähigkeit, Kundenorientierung und Teamfähigkeit
- Sie zeigen Umsetzungskompetenz, Leistungs- und Einsatzbereitschaft auch in Stresssituationen
- Sie sind belastbar und flexibel
- Sie agieren strukturiert und lösungsorientiert und verstehen komplexe Zusammenhänge
- Sie zeigen Bereitschaft für laufende Weiterentwicklung der fachlichen Qualifikation, sowie des kundenorientierten Verhaltens ...“

Aus dem Lebenslauf von A geht im Wesentlichen hervor: geboren ...; ...-... Hauptbereichsamt X; ...-... ISDN Backoffice; ...-... GeschäftskundInnen-Hotline; seit ... Vertriebssupport X, Fulfillment X, Business Sales sowie „BS Customer Delivery Management X“ in der Position „Sales Support & Admin Gen-Senior“. Seine derzeitige Tätigkeit bestehe aus der „Abwicklung von Kundenaufträgen (Auftragskontrolle, Bestellerfassung), Sicherstellen der termingerechten Auftragsrealisierung, Koordination und Monitoring sowie Mitarbeit und Unterstützung von Projektabwicklungen“. Er sei „Ansprechpart-

ner für Urgezen und Eskalationen von Kunden und Leistungspartner“, ihm obliege das „Informations- und Kommunikationsmanagement mit Kunde und Vertrieb“, die „nachvollziehbare Dokumentation aller Unterlagen in den aktuellen TA CRM Systemen“ sowie „Beobachtung und Einbringen von Vorschlägen sowie Aktivitäten zwecks Verbesserung der Prozesse, Arbeitsmittel und Tools“. Er könne auch auf „permanente Weiterentwicklung sowohl der fachlichen Qualifikation als auch bezüglich des kundenorientierten Verhaltens“ verweisen.

Auf Ersuchen des Senates übermittelte die A1 TA mit ... eine Stellungnahme sowie die Bewerbungsunterlagen von B. Darin wurde im Wesentlichen ausgeführt, dass die Stelle am ... im Intranet des Unternehmens zur Nachbesetzung ausgeschrieben worden sei und insgesamt acht Bewerbungen eingelangt seien. Das Auswahlverfahren habe am ... stattgefunden. Die Rekrutierung auf Arbeitsplätze, die keine Führungsfunktionen betreffen, erfolge nach einem festgelegten Prozess: Die/der Vorgesetzte bzw. die unmittelbaren Führungskräfte, denen der betreffende Arbeitsplatz zugeordnet sei, befrage die Bewerber/innen in einem strukturierten Interview. Ergänzend herangezogen werden die Bewerbungsunterlagen sowie gegebenenfalls vorliegende Erfahrungen aus der unmittelbaren Zusammenarbeit zwischen der/dem Bewerber/in und der/dem die Auswahlentscheidung treffenden Vorgesetzten. Nach Abschluss der Hearings treffe die/der Vorgesetzte nach eingehender Beratung die Auswahlentscheidung.

Am gegenständlichen Hearing habe ... als Vorsitzende der Arbeitsgruppe für Gleichbehandlungsfragen, die Herren X und Y für die Personalvertretung, ... (Teamleiter Customer Delivery Coordination X) und ... (Gruppenleiter) teilgenommen. Herr X sei vom Vorsitzenden des zuständigen Personalausschusses, ..., beauftragt gewesen. Die Anwesenheit von Herrn Y als zweiter Personalvertreter sei von dem Gruppenleiter noch vor Beginn der Auswahlgespräche angesprochen worden, wobei niemand der Anwesenden Widerspruch erhoben habe. Auch zum Ablauf der Gespräche habe es während und nach den Interviews keine Beanstandungen gegeben. Zum Vorwurf, dass Herr Y 50 % der an den Bewerber B gestellten Fragen stellvertretend für ihn beantwortet habe, sei zu sagen, dass Herr Y während der Interviews allen Bewerber/innen Fragen gestellt und auch dazwischen Kommentare abgegeben habe, was zu keinem Zeitpunkt beanstandet worden sei. Wenn er bei einem Interview etwas aktiver „mitgewirkt“ habe als bei einem anderen, sei das darauf zurückzuführen, dass er diese/n Bewerber/in „aus der jahrelangen Arbeit möglicherweise etwas besser ge-

kannt“ habe, wodurch aber die Objektivität oder Fairness zu keinem Zeitpunkt beeinträchtigt gewesen seien.

Die in der Ausschreibung genannten Kriterien seien dem Arbeitsplatzinhalt der ausgeschriebenen Funktion entsprechend wie folgt gewichtet worden:

- „1 Hohes Service- und Qualitätsbewusstsein mit starker Leistungsorientierung für Kunden - 20 %
- 2 Mindestens fünf Jahre Erfahrung im Telekommunikationsbereich - 10 %
- 3 Kenntnisse der aktuellen EDV-Landschaft und MS-Office-Kenntnisse - 15 %
- 4 Sehr gute Kenntnisse über aktuelle Technologien, Produkte und Dienstleistungen im Business Segment - 15 %
- 5 Fundiertes bereichsübergreifendes Prozess-Know how im Business-Segment - 20 %
- 6 Sehr gutes Organisations- und Koordinationstalent - 15 %
- 7 Projektmanagement-Know how (von Vorteil) - 5 %“

Zu den einzelnen Kriterien wurde ausgeführt:

Ad 1: A und B hätten im Rahmen der Auftragsabwicklung „viel Service- und Qualitätsbewusstsein“ gezeigt. A habe „viel Kundenkontakt, in Ausnahmefällen sogar vor Ort“ gehabt, B aber „sehr viel Kundenkontakt telefonisch und vor Ort“, weshalb er vor A zu reihen gewesen sei. „In der Gesamtsicht der Erfahrungen, Kenntnisse und gerade auch aufgrund der Fertigkeiten, die die Dynamik des Marktes, der Prozesse und Produkte des Unternehmens erfordern“, sei B in diesem Kriterium an erster Stelle zu reihen gewesen.

Ad 2: Sowohl A als auch B verfüge über die geforderte fünfjährige Erfahrung im Telekommunikationsbereich (A 38 Jahre; B 27 Jahre).

Ad 3: Beiden seien sehr gute Kenntnisse der angeführten Systeme attestiert worden.

Ad 4: A besitze durch seine Tätigkeiten im „Post-Sales“-Bereich „gute Produktkenntnisse“, B hebe sich durch „sehr gute Kenntnisse über die aktuellen Technologien, Produkte und Dienstleistungen im Business Segment“ aufgrund seiner Tätigkeit im Bereich „Pre-Sales“ jedoch „deutlich“ ab.

Ad 5: A verfüge über „sehr gute Kenntnisse der Prozesse im Business Segment“, B aber „im gesamten für den Arbeitsplatz relevanten Bereich“ („Pre-Sales“ und „Post-Sales“), weshalb er hier zu bevorzugen gewesen sei.

Ad 6: A habe „ein gutes Organisations- und Koordinationstalent bei Aufträgen mit mittlerer und hoher Komplexität“ gezeigt, B habe „durch seine zahlreichen Kundenkontakte vor Ort und seine Tätigkeiten im „Pre-Sales“ ein sehr gutes Organisations- und Koordinationstalent“

bewiesen. Aus den personenbezogenen Erfahrungswerten sei zwar „keine signifikante Befähigungsdifferenz“, aber doch eine „Erstreichung“ von B ableitbar.

Ad 7: Beide haben den Projektmanagement-Grundlagenkurs erfolgreich absolviert. A erfülle zwar das Anforderungsprofil, B habe sich aber in einigen Punkten „abgehoben“ und sei deshalb auch vorzuziehen gewesen. Gerade der Aspekt der Herkunft aus einem „anderen“ Bereich des Unternehmens sei in bestimmten Punkten des Anforderungsprofils (Prozesserfahrung von „Pre-Sales“ bis „Post-Sales“, unmittelbarer Kundenkontakt vor Ort, aktuelles und vertieftes Knowhow der Technologien, Produkte und Dienstleistungen) ausschlaggebend gewesen.

Die Bewerbung von B (geboren ...) lautete auszugsweise:

„... Ich bin seit ... in der Supporteinheit des Geschäftsvertriebes der A1 Telekom Austria tätig. Begonnen habe ich im Bereich Voice, der damals von analogen Telekommunikationsanschlüssen über Intelligentes Network (IN), Value-Added Service bis hin zu Gesprächsanalysen für z.B. Ausschreibungen den Vertrieb der A1 Telekom Austria unterstützte. Mittlerweile umfasst mein Aufgabengebiet den Support von bargeldlosem Zahlungsverkehr über Internetanbindungen, Hosted Exchange, Housing/Hosting, BusinessOnline Backup, Etherlink Datenverbindungen und Lan Interconnect Plus.

Für CashOut bin ich regionaler Ansprechpartner für den Vertriebsbereich.

Aufgrund meiner bisherigen Tätigkeiten bei der A1-TA (Bautruppi OI, Spleisstrupp, techn. Zeichendienst, Schaltwart) habe ich ein tiefgehendes Wissen über die Systemlandschaft der A1-TA. Ich bin überzeugt, dass ich dieses Wissen im Customer Delivery Management besser einsetzen kann als im Supportbereich. Außerdem bewerbe ich mich für diese Stelle, da ich bereits jetzt einiges an Zeit mit der Umsetzung von Bestellungen verbringe... [und] eher der Umsetzung mein Interesse gilt als dem Aufbereiten von Angeboten...“

In der Sitzung des Senates II der B-GBK am ... führte A aus, dass er die Tätigkeiten der ausgeschriebenen Stelle „Senior Manager/in“ grundsätzlich schon seit langem als „Advanced Manager“ ausgeführt habe. Die gegenständliche Stelle sei nicht neu geschaffen worden, sondern lediglich neu benannt und neu bewertet worden. Als er von der Entscheidung zu Gunsten eines Mitbewerbers erfahren habe, habe er seinen Teamleiter ... nach den Gründen gefragt. Dieser habe geantwortet, man habe sich so entschieden, weil man damit rechne, dass er (A) nicht mehr lange im Unternehmen sein werde, da er schon 58 Jahre alt sei. Der Teamleiter habe gemeint: „Im Herbst kommt was Neues, da hat der ... gesagt, dass er dich dann nicht mehr halten kann

und du gehen wirst.“ Damit habe er gemeint, dass es erneut ein „Angebot“ für eine mögliche Frühpensionierung geben werde und man davon ausgehe, er werde dieses annehmen. Die Vorgeschichte sei folgende: Vor drei Jahren habe es im Zuge etlicher Umstrukturierungen ein Angebot seitens der Telekom gegeben, sich krenzieren zu lassen. Er habe aber zu lange überlegt, sodass es zu spät gewesen sei, das Angebot anzunehmen. Viele Kollegen seiner Altersklasse haben dieses Angebot angenommen. Er sei dann gesundheitlich angeschlagen gewesen und auf Kur gegangen. Das Ende der Kur sei mit dem Zeitpunkt der Ausschreibung des „Senior Manager/in“ zusammengefallen. Er habe den Entschluss gefasst, nochmals „neu durchzustarten“ und habe sich beworben. Als er von der Kur zurückgekommen sei, habe er nicht mehr an eine (mögliche) Frühpensionierung gedacht.

Zu den Aufgaben der ausgeschriebenen Stelle führte er aus: Das Thema „Pre-Sales“ spiele im Zusammenhang mit dem ausgeschriebenen Arbeitsplatz eine untergeordnete Rolle. Zuerst trete ein/e Verkäufer/in mit einer Kundin/einem Kunden in Kontakt und führe sozusagen ein „Anbahnungsgespräch“. Die/der Verkäufer/in komme dann mit dem KundInnenwunsch zu der/dem „Pre-Saler/in“. Diese/r überprüfe, durch welche technischen Komponenten der Auftrag realisierbar sei und erstelle das Angebot für die Kundin/den Kunden. Das Angebot komme dann in die „Delivery Abteilung“, in der das „Delivery-Team“ die Aufgabe habe, alle technischen Ausführungen im Zusammenhang mit der Bestellung zu überprüfen und in der Folge zu überwachen. Ab der Abgabe der Bestellung beim „Delivery-Team“ sei das Team Ansprechpartner für die FirmenkundInnen. Wenn die Kundin/der Kunde ein Problem habe, egal in welchem Bereich, kontaktiere sie/er die „Delivery-Abteilung“. Die „Delivery-Abteilung“ bearbeite sowohl „Pre-Sale-Anfragen“ (z.B. technische Anfragen) als auch „Post-Sale-Anfragen“ (Reklamationen etc.). Die/der „Pre-Saler/in“ müsse für das Verfassen der Angebote schon über ein entsprechendes Fachwissen verfügen. Manchmal komme es aber vor, dass das „Delivery-Team“ feststelle, dass das von der/dem „Pre-Saler/in“ erstellte Angebot etwa in technischer Hinsicht nicht umsetzbar sei.

Die Aufgaben der ausgeschriebenen Stelle seien schon drei bis vier Jahre zuvor von seinem Team, das aus drei KollegInnen bestehe, gemacht worden. Sie seien im Team gleichberechtigt gewesen, aber die schwierigeren Aufgaben seien immer zu ihm gekommen. B habe im Team der „Pre-Saler“ gearbeitet, habe kein Produktwissen gehabt und habe sehr viel improvisiert. Ursprünglich sei B vom Leitungsbau gekommen und es sei allgemein bekannt, dass er kein technisches Wissen habe. Es

sei schwierig gewesen, die Angebote, die B als „Pre-Saler“ erstellt habe, zu lesen. B schaffe es nicht, für längere Zeit in einem geschlossenen Raum zu sitzen, was in Bezug auf Schulungen und Bildschirmkonferenzen ein Problem darstelle, aber von Dienstgeberseite akzeptiert werde.

Die Dienstgebervertreterin, ..., führte aus, dass sie in der Personalabteilung sei und von keinen Beschwerden über B gehört habe. Solche Fälle würden dort erst zur Sprache kommen, wenn eine Verwarnung oder Mahnung im Raum stehe. Wenn es nicht um Führungspositionen gehe, seien keine Vertreter/innen der Human Resources-Abteilung beim Hearing anwesend. Aufgrund der Vielzahl der ausgeschriebenen Stellen sei es nicht möglich, dass bei jedem Personalauswahlverfahren ein/e Vertreter/in der Personalabteilung dabei sei. Beim Hearing anwesend gewesen seien die Bewerber/innen, der Teamleiter und Fachbereich-Vorgesetzte ..., der Gruppenleiter ..., die Gleichbehandlungsbeauftragte ... und zwei Personalvertreter. Die Entscheidung sei von dem Gruppenleiter und dem Teamleiter getroffen worden, daher könne sie bezüglich der inhaltlichen Begründung für die bessere Eignung von B nur auf die schriftliche Stellungnahme verweisen. Die Personalabteilung habe ein Resümeeprotokoll des Interviews bekommen. Sie gehe davon aus, dass Führungskräfte die Auswahl aufgrund sachlicher Kriterien treffen. Der Gruppenleiter habe das „Newmanager-Programm“ gemacht, in welchem Führungskräfte ab Gruppenleiter-ebene auf ihre Führungsaufgaben vorbereitet werden, u.a. auch auf das Führen von Auswahlgesprächen. Das Gleichbehandlungsrecht sei darin nicht enthalten.

A bemerkte, der Gruppenleiter sei zum Zeitpunkt des Hearings erst seit einer Woche Chef des „...“ gewesen und habe zu diesem Zeitpunkt niemanden gekannt. Beim Hearing habe der Teamleiter die Fragen gestellt.

Die Vorsitzende der AG führte aus, Herr Y sei zu den Interviews nicht eingeladen worden. Er sei in einem ähnlichen Bereich wie die bediensteten A und B tätig. B kenne Herrn Y von einer früheren Tätigkeit, beide seien als Schaltwart tätig gewesen, ein aktuelles berufliches Naheverhältnis zwischen ihnen gebe es nicht. Sie sei zu Beginn des Interviews der Meinung gewesen, dass Herr Y für die „Rollenspiele“ der Bewerber/innen zuständig gewesen sei. Als Herr Y gefragt worden sei, habe er geantwortet, dass er als Personalvertreter anwesend sei. Es sei untypisch, dass zwei Personalvertreter anwesend seien. Später habe sich herausgestellt, dass Herr Y nicht eingeladen gewesen sei. Es sei noch nie vorgekommen, dass ein Personalvertreter 50 % der an eine/n Bewerber/in gestellten Fragen beantwortet habe. Herr Y habe die



Antworten für B gegeben, während alle anderen Bewerber/innen ihre Fragen selbst beantwortet haben. Eine im Interview gestellte Frage sei gewesen: „Warum sind Sie, B, für den Arbeitsplatz besonders geeignet?“ Seine Antwort sei gewesen: „Ich kenne die Systeme gut. Ich bin ein Kümmerer und da ich mich nicht hervorheben möchte, sage ich dazu nichts mehr.“ Dann habe Herr Y für ihn geantwortet.

A führte aus, B habe mit „Kümmerer“ gemeint, dass er sich um alles andere als um die eigentliche Arbeit „kümmere“. Er betreibe den Getränkeautomaten und die Nespresso-Maschine, erledige Einkäufe beim Metro usw. Die Ausführungen in der Stellungnahme betreffend Bs Eignung würden nicht der Realität entsprechen. Als „Pre-Saler“ habe er keinen Kundenkontakt gehabt, das würde seine berufliche Funktion nicht zulassen. Es könne vorkommen, dass der/die Kundenberater/in eine/n „Delivery-Mitarbeiter/in“ bitte, zu einer Kundin/einem Kunden mitzufahren. Die Ausführungen zu den geforderten Technologie- und Produktkenntnissen würden auch nicht stimmen. Bestellungen von B, die die „Delivery-Abteilung“ bekommen habe, seien nicht verständlich gewesen und man habe ihm erklären müssen, dass das Angebot so nicht funktionieren werde. Bis dato kenne B die Systeme, die notwendig seien, um eine Bestellung abzuschließen, nicht.

Die Vorsitzende der AG führte abschließend aus, das Team „Customer Delivery Management“ sei so konzipiert, dass man zu Beginn „Delivery-Manager/in“ sei, dann arbeite man sich zur Position „Delivery-Advanced-Manager/in“ hoch und als Letztes könne man „Delivery-Senior-Manager/in“ werden, wofür es jahrelanger Erfahrung bedürfe. Es sei verständlich, dass man - wie A - noch gerne einen „Karriere-Kick“ hätte, bevor man in Pension gehe.

#### Die B-GBK hat erwogen:

Eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes nach § 13 Abs. 1 Z 5 B-GIBG liegt vor, wenn jemand im Zusammenhang mit einem Dienstverhältnis aufgrund des Alters beim beruflichen Aufstieg, insbesondere bei Beförderungen und der Zuweisung höher entlohnter Verwendungen (Funktionen), unmittelbar oder mittelbar diskriminiert wird.

Gemäß § 25 Abs. 2 B-GIBG hat die/der Vertreter/in des Dienstgebers darzulegen, dass bei Abwägung aller Umstände eine höhere Wahrscheinlichkeit dafür spricht,

dass ein anderes von ihr/ihm glaubhaft gemachtes Motiv für die unterschiedliche Behandlung ausschlaggebend war.

Von der B-GBK war also die Begründung der A1 Telekom Austria AG für die gegenständliche Personalentscheidung im Hinblick auf die Sachlichkeit zu prüfen.

Die Entscheidung zu Gunsten des Bewerbers B wurde in der Stellungnahme im Wesentlichen damit begründet, dass er sich aufgrund der Herkunft aus einem „anderen“ Bereich des Unternehmens („Supportbereich/Pre-Sales“) von den anderen BewerberInnen „abgehoben“ habe. Insbesondere seien seine bereichsübergreifende Prozess-erfahrung von „Pre-Sales“ bis „Post-Sales“, sein aktuelles und vertieftes Know how der Technologien, Produkte und Dienstleistungen sowie der Kundenkontakt vor Ort ausschlaggebend gewesen.

Der Senat hält dazu fest, dass die Eignung von Bewerberinnen und Bewerbern an den Aufgaben des Arbeitsplatzes und an den diesen entsprechenden Anforderungen zu messen ist. Die Anforderungen der Ausschreibung waren:

- hohes Service- und Qualitätsbewusstsein mit starker Lösungsorientierung für Kundinnen und Kunden
  - mindestens 5 Jahre Erfahrung im Telekommunikationsbereich
  - Kenntnisse der aktuellen EDV-Landschaft und MS-Office Kenntnisse
  - sehr gute Kenntnisse über aktuelle Technologien, Produkte und Dienstleistungen im Business Segment
  - fundiertes bereichsübergreifendes Prozess Know How im Business Segment
- Kenntnisse im Projektmanagement waren laut Ausschreibung von Vorteil.

Die A1 Telekom Austria AG führte in der Stellungnahme aus, diese Kriterien seien dem Arbeitsplatzinhalt der ausgeschriebenen Funktion entsprechend gewichtet worden. Neben den oben angeführten Kriterien wurde auch „sehr gutes Organisations- und Koordinationstalent“ bewertet (vgl. Seite 6).

Im Auswahlverfahren ist zu prüfen, in welchem Ausmaß die Bewerber/innen die einzelnen Anforderungen erfüllen, sodass nach einem Wertungsvergleich zwischen den BewerberInnen festgestellt werden kann, wer über die bessere Eignung bzw. gleiche verfügt. Die Eignungsprüfung hat auf der Grundlage der bisher erfüllten Aufgaben zu erfolgen und selbstverständlich sind nur jene Kenntnisse und Fähigkeiten für die Beurteilung heranzuziehen, die auch für den zu besetzenden Arbeitsplatz relevant sind.

Die Begründung in der schriftlichen Stellungnahme (vgl. Seite 6f) beschränkte sich lediglich darauf, mit vagen Feststellungen zu betonen, dass B bei einigen herangezogenen Kriterien aufgrund seines Kundenkontaktes vor Ort und seiner Tätigkeit im „Pre-Sales“-Bereich besser qualifiziert gewesen sei als A. Es wurde aber auch zugestanden, dass A die Anforderungen des Arbeitsplatzes erfülle. Warum A, obwohl er bereits „Advanced Manager“ in der Abteilung „Business Sales Customer Delivery Management“ war, über weniger fundierte Produkt- und Prozesskenntnisse verfügen soll oder im Umgang mit KundInnen weniger geeignet sein soll, obwohl er laut Stellungnahme „mittlere und komplexe“ Aufträge abgewickelt habe und „viel Kundenkontakt“ gehabt habe, ist daraus nicht ableitbar.

Vielmehr äußerte A in der Sitzung des Senates Kritik, dass die Ausführungen in der Stellungnahme betreffend Bs Kundenkontakt sowie Produkt- und Prozesskenntnissen nicht stimmen würden. Kundenkontakt sei in Bs Funktion im „Pre-Sales“ nicht vorhanden. Der erste KundInnenkontakt werde von der/dem Verkäufer/in hergestellt, die/der dann mit dem KundInnenwunsch zu der/dem „Pre-Saler/in“ komme. Diese/r erstelle dann das Angebot, das dann in die „Delivery Abteilung“ komme. Ab der Abgabe der Bestellung beim „Delivery-Team“ sei das Team der Ansprechpartner für die KundInnen. Das „Delivery-Team“ habe die Aufgabe, alle technischen Ausführungen im Zusammenhang mit der Bestellung der FirmenkundInnen zu überprüfen und in der Folge zu überwachen. Seiner Einschätzung nach würden die bei B hervorgehobenen Erfahrungen im „Pre-Sales“-Bereich im „Delivery-Management“ nur eine untergeordnete Rolle spielen. Die „Delivery-Abteilung“ bearbeite sowohl „Pre-Sales-Anfragen“ (z.B. technische Anfragen) als auch „Post-Sales-Anfragen“ (Reklamationen etc.). A brachte außerdem glaubwürdig vor, dass er im Unterschied zu B die in der Ausschreibung genannten Aufgaben bereits ausgeübt habe, was weder in der Stellungnahme, noch von der Dienstgebervertreterin in der Sitzung des Senates bestritten wurde.

Vergleicht man die Kenntnisse und Erfahrungen der Bewerber auf der Grundlage der Ausschreibung, so ergibt sich eindeutig eine höhere Qualifikation von A für die ausgeschriebene Stelle:

Der Bewerber A war zuletzt „Advanced Manager“ im „Business Sales Customer Delivery Management“ und übte diese Tätigkeit im Wesentlichen bereits seit 2003 aus. In dieser Position umfassten seine Tätigkeiten laut Lebenslauf die in der Ausschreibung genannten Aufgaben. Davor war er bei der GeschäftskundInnenhotline, im

Backoffice und als Fernmeldemonteur tätig. Er hat langjährige Erfahrung im „Pre-Sales“- und „Post-Sales“-Bereich vorzuweisen und insgesamt 38 Jahre Erfahrung im Telekommunikationsbereich.

Der Bewerber B war seit 2001 im Supportbereich tätig und mit dem Aufbereiten von Angeboten befasst. Sein Aufgabengebiet umfasste laut Bewerbung den Support von bargeldlosem Zahlungsverkehr über Internetanbindungen, diverse Datenspeicherkonzepte und Datenverbindungen. Davor hat er verschiedene andere Tätigkeiten in der A1-TA ausgeübt (Bautrup, Spleisstrupp, technischer Zeichendienst, Schaltwart) und hat insgesamt 27 Jahre Erfahrung im Telekommunikationsbereich. Seine für die ausgeschriebene Stelle relevanten Kenntnisse und Erfahrungen, insbesondere im „Post-Sales“-Bereich, gehen aus den vorgelegten Unterlagen nicht hervor und wurden von der Dienstgebervertreterin auch nicht in der Sitzung des Senates dargelegt.

Zusammengefasst hält der Senat fest, dass die A1 Telekom Austria AG bei der Beurteilung der Qualifikationen für die gegenständliche Funktion nicht überzeugend darlegen konnte, inwiefern B, der noch nie im Bereich „Delivery Management/Post-Sales“ tätig war, für die Position „Senior Manager/in“ besser qualifiziert gewesen sei als A. Aufgrund der bisher wahrgenommenen Aufgaben wäre vielmehr von einer besseren Eignung des Bewerbers A auszugehen gewesen. In diesem Zusammenhang ist auch auf die Ausführungen der Vorsitzenden der AG zu verweisen, wonach die Entwicklung im Team „Customer Delivery Management“ so konzipiert sei, dass man von der Position „Delivery-Manager/in“ zur/zum „Delivery-Advanced-Manager/in“ und von dort zur Position „Delivery-Senior-Manager/in“ aufsteige, was von der Dienstgebervertreterin in der Sitzung des Senates nicht bestritten wurde.

A hat dem Senat glaubwürdig geschildert, dass der Teamleiter ihm gegenüber gesagt habe, man habe sich aufgrund der Annahme, er werde in Frühpension gehen, wenn es „im Herbst“ wieder ein Karenzierungs-Angebot gebe, gegen ihn entschieden. Dem Senat ist bekannt, dass es bei der A1 Telekom Austria AG „Sozialpläne 55 Plus“ gab, wonach bei Erreichung des 55. Lebensjahres die Möglichkeit bestand, ein „Sozialplan- bzw. Karenzierungsmodell“ anzunehmen. Vor der Personalentscheidung sei im Fachbereich – der Teamleiter ist der Fachbereichs-Vorgesetzte – bekannt gewesen, dass es „im Herbst“ wieder ein „Sozialplan- bzw. Karenzierungsmodell“ geben werde.

A wurde ... geboren, B ..., es ergibt sich daher ein Altersunterschied von 12 Jahren.

Es genügt, wenn das geschützte Merkmal (bzw. damit in Verbindung stehende Eigenschaften, Handlungen, Verhaltensweisen oder Zustände) innerhalb des „Motivbündels“ eine Rolle spielt, also zumindest mitursächlich für die unterschiedliche Behandlung ist (vgl. „Motivbündeltheorie“, OGH 02.04.2009, 8 ObA 8/09y). As Alter bzw. die „Pensionsnähe“ waren zweifelsohne mitursächlich für die Nichtberücksichtigung seiner Bewerbung. Ihm wurde unterstellt, dass er bei der nächsten Gelegenheit in Frühpension gehen werde.

Eine Diskriminierung wird auch durch ein intransparentes Auswahlverfahren indiziert. Im gegenständlichen Fall ist die Teilnahme und Art der Mitwirkung des Personalvertreters Y am Hearing besonders intransparent, so soll er 50 % der an B gerichteten Fragen „stellvertretend“ für ihn beantwortet haben, was in der Stellungnahme damit begründet wurde, dass er manche Bewerber/innen „aus der jahrelangen Arbeit möglicherweise etwas besser gekannt“ habe. Insgesamt deutet das Auswahlverfahren nicht darauf hin, dass man sich mit den Qualifikationen der Bewerber/innen sachlich auseinandergesetzt hat.

Aus den dargestellten Erwägungen kam der Senat zu dem Ergebnis, dass die A1 Telekom Austria AG nicht im Sinne des § 25 Abs. 2 B-GIBG darlegen konnte, dass rein sachliche und eben nicht altersbezogene Erwägungen bei der Eignungsbeurteilung eine Rolle spielten. Die Bestellung von B zum „Senior Manager“ stellt daher eine Diskriminierung aufgrund des Alters von A gemäß § 13 Abs. 1 Z5 B-GIBG durch die A1 Telekom Austria AG dar.

Auf die schadenersatzrechtlichen Ansprüche des B-GIBG wird verwiesen.

#### Empfehlungen:

Der A1 Telekom Austria AG wird empfohlen,

1. transparente Auswahlverfahren durchzuführen,
2. die an Auswahlverfahren beteiligten Personen mit den Bestimmungen des B-GIBG vertraut zu machen und
3. die Bestimmungen des B-GIBG in die Ausbildung von Führungskräften („Newmanager-Programm“) aufzunehmen.

Wien, Juli 2015