

## BUNDES-GLEICHBEHANDLUNGSKOMMISSION

### Die Gleichbehandlungskommission des Bundes

#### Senat I

hat in der Sitzung am ... über den Antrag von A (=Antragstellerin), in einem Gutachten nach § 23a Bundes-Gleichbehandlungsgesetz (B-GIBG), BGBl.Nr. 65/2004 i.d.g.F., festzustellen, dass sie durch die Nichtberücksichtigung ihrer Bewerbung um die Planstelle „Customer Delivery Senior ManagerIn/X“ der A1 Telekom Austria AG aufgrund des Geschlechtes gemäß § 4 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 Geschlechtes gemäß § 4 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 1980 bei der nunmehrigen A1 TA in ... beschäftigt. Nach diversen TA-internen Abteilungen sei sie vor ca. 5 Jahren in ihre jetzige Dienststelle gewechselt, wo sie in der Abteilung „Customer Delivery Management X“ als „A. M.“ tätig sei. Sie habe sich in dieser Abteilung um die Stelle als „Senior Manager/in“ beworben und an einem Hearing teilgenommen, zum Zug gekommen sei jedoch der (männliche) Mitbewerber B. Durch ihre jahrelange Erfahrung und ihrer Tätigkeit als „A. M.“ in dieser Abteilung erfülle sie 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. Sie erachte

sich aufgrund des Geschlechtes diskriminiert, weil sie im Vergleich zu ihm besser geeignet sei. Für die Diskriminierung verantwortlich seien ihr Teamleiter E., ..., und ihr Gruppenleiter F., ..., der letztlich über die Besetzung der Stelle entschieden habe. Die Personalentscheidung stehe auch im Widerspruch zu wiederholten Aussagen ihres 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 A's Antrag brachte sie auch für einen Mitbewerber einen Antrag bei der B-GBK ein, der aufgrund der behaupteten Diskriminierung aufgrund des Alters in die Zuständigkeit von Senat II 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

...Wir als A1 Telekom Austria AG setzen uns zum Ziel, den Anteil von Frauen im gesamten Unternehmensbereich zu erhöhen und haben Maßnahmen zur Förderung von Frauen entwi-

ckelt. Wir freuen uns daher über das Interesse von Frauen an der ausgeschriebenen Position und laden sie zur Bewerbung ein...“

Aus dem Lebenslauf von A geht im Wesentlichen hervor: Dienstantritt ...; ...-...„Customer Service - Universal Ordering“; ...-... „Business Solutions - Fullfillment Y“ im Bereich „Standard Ordering“ (Vorgesetzter: ...); ...-... „Business Sales Design Y“ im Bereich „Pre-Sales“ (Vorgesetzter: ...); seit ... „BS Customer Delivery Management X“ in der Position „Sales Support & Admin Gen-Senior“. Ihre derzeitige Tätigkeit bestehe aus der „Abwicklung von Kundenaufträgen (Auftragskontrolle, Bestellerfassung) und Sicherstellen der termingerechten Realisierung der Aufträge durch Koordination und Monitoring“, sie sei „Ansprechpartner für Urgenzen und Eskalationen von externen und internen Kunden“, ihr obliege das „Informations- und Kommunikationsmanagement mit Kunde und Vertrieb“, die „nachvollziehbare Dokumentation aller Unterlagen in den aktuellen TA CRM Systemen“ sowie die „Beobachtung und Vorschläge zur Verbesserung der Kernprozesse durch Mitgestalten der Arbeitsmittel und Tools“. Sie könne auch auf „laufende Weiterentwicklung der fachlichen Qualifikation, sowie des kundenorientieren Verhaltens“ verweisen.

Auf Ersuchen des Senates übermittelte die A1 TA mit ... eine Stellungnahme sowie die Bewerbungsunterlagen von B.

Die A1 TA führte in ihrer Stellungnahme im Wesentlichen aus, die Stelle sei am ... im Intranet des Unternehmens zur Nachbesetzung ausgeschrieben worden. Insgesamt seien acht Bewerbungen eingelangt. 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 haben die Gleichbehandlungsbeauftragte ..., die Herren C und D für die Personalvertretung, E. (Teamleiter Customer Delivery Coordina-

tion X und F. (Gruppenleiter) teilgenommen. C sei vom Vorsitzenden des zuständigen Personalausschusses, ..., beauftragt gewesen an der Sitzung teilzunehmen. Die Anwesenheit von D 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 D 50 % der an den Bewerber B gestellten Fragen stellvertretend für ihn beantwortet habe, sei zu sagen, dass D während der Interviews aller Bewerber/innen Fragen gestellt habe 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 gekannt“ 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 %“

Ad 1: A habe im Rahmen der Auftragsabwicklung „viel Service- und Qualitätsbewusstsein“ gezeigt, allerdings „relativ wenig“ Kundenkontakt gehabt, da sie hauptsächlich mit Aufträgen mittlerer Komplexitätsstufe befasst gewesen sei. B sei mit der „Ausarbeitung von Angeboten und Lösungen“ befasst gewesen und ihm sei Service- und Qualitätsorientierung bei der Auftragsabwicklung „ebenfalls in diesem hohen Maß“ attestiert worden. Er habe aber „sehr viel Kundenkontakt telefonisch und vor Ort“ gehabt und sei daher höher einzustufen gewesen. „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 er in diesem Kriterium an erster Stelle zu reihen gewesen.

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

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

Ad 4: A besitze durch ihre 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 „durch ihre jahrelangen Tätigkeiten im „Post-Sales“ ein gutes Organisations- und Koordinationstalent bei Aufträgen mittlerer 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 der ausgeschriebenen Stelle, 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 lautete auszugsweise:

„... Ich bin seit ... in der Supporteinheit des Geschäftsvertriebes der A1 Telekom Austria tätig. Begonnen habe ich im Bereich ..., 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 I der B-GBK am ... führte A aus, sie habe damals ihrem Vorgesetzten ... gesagt, dass sie sich um den Arbeitsplatz bewerben werde. Dieser habe darauf erwidert, dass sie als Frau sowieso keine Chance habe und er jemand anderen auf dieser Stelle „sehe“, er werde ein Empfehlungsschreiben für Kollegen B abgeben. Dass sie keine Chance habe, weil sie eine Frau sei, habe er dezidiert gesagt. Zwei Tage später habe er gesagt, wen er „im Auge“ habe.

Zu ihrer Tätigkeit führte sie aus, sie habe vorwiegend Bestellaufträge von großen und mittleren ... Firmen bearbeitet. Die Bestellaufträge seien von den Kundenberatern und den „Pre-Salern“, von denen die Angebote aufbereitet worden seien, in die „Delivery-Abteilung“ gekommen. Die Auftragsbestätigungen seien dann von ihr und zwei KollegInnen bearbeitet worden. Als sie angefangen habe, seien sie zu sechst gewesen, zum Schluss nur mehr zu dritt. Bei Ausfällen wegen Urlaub oder Krankenstand sei man teilweise auch alleine gewesen und jede/r habe jede Tätigkeit gemacht. Es sei dann eine Umstrukturierung vorgenommen worden. Sie sei damals seit vier Jahren in der Abteilung gewesen. Dabei sei ein eigenes Standardteam aus sechs MitarbeiterInnen geschaffen worden, das leichtere Geschäftsfälle bearbeite. Sie sei im „Delivery Senior Manager Advanced Team“, das aus fünf Personen bestehe und die größeren Geschäftsfälle bearbeite. Es gebe vier „Advanced Manager“, dazu gehöre sie, und eine/n „Senior Manager/in“, die damals ausgeschriebene Stelle.

Der zum Zug gekommene Mitbewerber B komme aus dem „Supportbereich/Pre-Sales-Bereich“. Von ... bis ... habe sie in der gleichen Dienststelle in derselben Abteilung dieselbe Arbeit verrichtet wie er, habe die gleiche Einstufung gehabt, habe die gleichen Geschäftsfälle wie er bearbeitet und habe zumindest das gleiche Produktwissen. Sie könne bis heute nicht nachvollziehen, warum ihr damaliger Vorgesetzter B sein Vertrauen geschenkt habe, der niedriger bewertet sei als sie und von einer anderen Abteilung komme. Sie kenne ihren Vorgesetzten seit .. Jahren und habe

schon vor ihrer Tätigkeit im „Delivery Management“ zwei Jahre lang für ihn gearbeitet und dies stets zu seiner Zufriedenheit.

Es sei behauptet worden, B kenne alle Produkte, das sei jedoch nicht wahr. Sie als Bestellerin kenne alle Produkte. Als Mitarbeiterin im „Delivery Management“ bekomme sie den Auftrag vom Kunden und müsse das gesamte Angebot den Systemen und Tools zuführen. Im „Supportbereich/Pre-Sales-Bereich“ habe B nur gewisse Produkte, in seiner Abteilung habe er nur die Datenleitungsangebote gemacht. Dass er Kundenkontakt gehabt haben soll, stimme auch nicht. Sie habe seinen Nachfolger befragt und dieser habe gesagt, dass er selber in den eineinhalb Jahren auf diesem Arbeitsplatz noch nie bei KundInnen gewesen sei. Als „Senior Manager“ sei B auch erst zweimal bei Firmen vor Ort gewesen, um sich als neuer Bearbeiter vorzustellen. Beide Kunden habe zuvor sie betreut. Telefonisch habe sie tagtäglich Kundenkontakt.

Der Dienstgebervertreter, ..., führte aus, im Zuge einer Umstrukturierung innerhalb von A1 sei die Gruppe „Customer Delivery Coordination“ geschaffen worden. Er sei als neue Führungskraft hinzugekommen und habe im Rahmen der Umstrukturierung Personal rekrutieren dürfen. Dabei sei auch versucht worden, eine Struktur zu schaffen und die Geschäftsfälle in unterschiedliche Komplexitätsstufen einzuteilen: einfache, durchschnittliche und sehr komplexe Geschäftsfälle. Jede Stufe werde von einer anderen Gruppe bearbeitet. Bei der Einteilung der Mitarbeiter/innen entsprechend ihrer Eignung habe er sich auf die Aussagen der bisherigen Führungskräfte verlassen müssen, weil er weder die Organisationseinheit, noch das Personal gekannt habe. In X seien fünf Stellen ausgeschrieben worden, davon sei eine die „Senior Position“. Diese sei eine Art „Expertenrolle“, aber keine Führungsposition. Weiters gebe es die „Advanced Position“ und die „Delivery Position“. Weil die anderen vier ausgeschriebenen Stellen mit Frauen besetzt worden seien, könne er sich schwer vorstellen, dass der Teamleiter gesagt haben soll, dass die Antragstellerin als Frau sowieso keine Chance habe.

A bemerkte, dass es österreichweit unter neun „Senior Managern“ nur eine Frau gebe.



Der Dienstgebervertreter F. (A`s Gruppenleiter) führte weiter aus, er sei für die Ausschreibung zuständig gewesen und habe sieben Bewerbungen bekommen. Nach deren Durchsicht habe er alle, drei Frauen und vier Männer, zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen. Die Bewerbungsgespräche seien alle an einem Tag in X durchgeführt worden. Wichtige Themen für die Funktion seien Kenntnisse in den Systemen und Prozessen gewesen und basierend darauf habe er die Bewerbungsgespräche durchgeführt. Er habe nach der Erfahrung der Bewerber/innen gefragt, danach, was sie sich zutrauen und warum sie sich beworben haben. Weil bei den Hearings zwei Personalvertreter anwesend gewesen seien, habe er zu Beginn diesbezüglich nachgefragt. Daraufhin haben ihm die Personalvertreter erklärt, dass es zwei Personalvertretungsgremien gebe. Er habe dann nicht daran gezweifelt, dass dies in Ordnung sei. Bei jedem Hearing lade er nur den Betriebsrat für die jeweilige Region ein.

Die Vorsitzende der Arbeitsgruppe für Gleichbehandlungsfragen der A1 TA, ..., erläuterte, in ... werde der Personalausschussvorsitzende ... zu einem Hearing eingeladen. Im Falle seiner Verhinderung entscheide er, wer an seiner Stelle teilnehme. Noch nie sei ein zweiter Personalvertreter bei einem Hearing dabei gewesen. Es seien dann beim Hearing alle gefragt worden, ob die Durchführung in Ordnung sei. Sie sei total perplex gewesen und habe daher zunächst kein Feedback gegeben. Sie habe aber unmittelbar nach der Entscheidung darum gebeten, das Hearing noch einmal abzuhalten. D habe 50 % der Fragen an B beantwortet. Sie habe in ihrer Mitschrift vermerkt: *„Auf die Frage, warum Kollege B für diesen Arbeitsplatz speziell geeignet ist, lautete seine Antwort: Ich kenne die Systeme gut, ich bin ein Kümmerer und da ich mich nicht hervorheben möchte, sage ich dazu nichts mehr.“* Dies habe B zu seiner Qualifikation gesagt, während sich alle anderen vorgestellt und präsentiert haben.

Der Dienstgebervertreter erwiderte, aus seiner Sicht sei es nicht so gewesen, dass die Personalvertreter für einen Bewerber geantwortet haben, sondern sie haben ihre Meinung abgegeben. Er habe Fragen zu den Systemkenntnissen gestellt. Daraufhin habe B gesagt, er kenne sich mit den Systemen gut aus, er sei damals bei der Entwicklung schon dabei gewesen und viel mehr brauche er dazu nicht sagen, da ihn jeder im Unternehmen kenne. Daraufhin habe D gesagt, dass er das bestätigen könne.

Zum Ablauf der Bewerbungsgespräche führte er aus, die Teilnehmer/innen seien nacheinander zum Hearing gekommen und im Anschluss an jedes Gespräch sei Zeit gewesen, um ein paar Worte zu wechseln. Danach habe die Kommission noch eine halbe Stunde darüber diskutiert. Er habe seine Entscheidung nicht sofort treffen können aufgrund der Vielzahl sehr guter Bewerber/innen. Nachdem er sich ein Bild gemacht habe, habe er der Kommission seine Entscheidung mitgeteilt.

Die zweite Dienstgebervertreterin, ..., ergänzte, die Personalvertretung werde zwar zum Hearing eingeladen, aber die Entscheidung obliege der Führungskraft.

Der Dienstgebervertreter erläuterte, er habe die Entscheidung basierend auf den gestellten Fragen, den Motivationsschreiben und den Gesprächen getroffen. Er habe versucht, sich für die bestmögliche Person zu entscheiden, habe die Vor- und Nachteile anhand einer Excel-Tabelle gegenübergestellt und daraus sei für ihn eine subjektive Reihung entstanden. Nach dem Hearing habe er sich As damaligen Vorgesetzten beraten und sei zu der Entscheidung gelangt, den Arbeitsplatz mit B zu besetzen. Er habe auch mit B`s damaligem Vorgesetzten, ..., nach B`s Bewerbung und vor der Entscheidung gesprochen, der B als zuverlässigen und fleißigen Mitarbeiter beschrieben habe.

Auf die Frage, ob die Gewichtung nach Prozenten nach der Reihung (im Nachhinein) erfolgt sei, oder ob sie von vorne herein klar gewesen sei, antwortete er, für ihn sei die Gewichtung klar gewesen, den anderen beim Hearing Anwesenden aber nicht. Es sei nicht üblich, Prozentsätze in der Ausschreibung anzuführen.

Auf die Frage, wo A`s Defizite im Vergleich zu B liegen, führte der Dienstgebervertreter aus, hohes Service- und Qualitätsbewusstsein würden beide haben, B „eventuell ein wenig mehr“, da er im „Pre-Sales“-Bereich tätig gewesen sei und sich damit beschäftigt habe, Lösungen für den Kunden zu konzipieren. Beide haben die geforderte mindestens fünfjährige Erfahrung im Kommunikationsbereich und Kenntnisse der aktuellen EDV-Landschaft mit den unterschiedlichen Systemen. B habe „eventuell länger“ Erfahrung, da er intensiver damit gearbeitet habe. Die Punkte „Kenntnisse der Systeme“ und „fundierte bereichsübergreifendes Prozessknowhow“ seien ein Plus für B gewesen. Da er im „Pre-Sales“-Bereich gearbeitet habe, kenne er den gesamten Ablauf. Auch die „sehr guten Kenntnisse über aktuelle Technologien, Produkte und Dienstleistungen“ seien ein Plus für B gewesen. Er habe damals wenig Erfahrung mit Bewerbungsgesprächen gehabt und werde in Zukunft sorgsamer vorgehen. Es habe

keine „Riesenunterschiede“ zwischen den BewerberInnen gegeben, alle seien knapp beieinander gewesen.

Die GBB merkte an, warum ... als Teamleiter E. ein Empfehlungsschreiben für B abgegeben habe, sei nicht nachvollziehbar. Nach dem abschließenden Gespräch der Kommission habe er gesagt, der Gruppenleiter F. könne es sich schwer machen und B nehmen, oder er könne es sich leicht machen und den Bewerber C nehmen. Denn es sei bei der Telekom üblich, dass man den „Erfahrenen“ als Senior nehme und man sich von der Basis hinaufarbeite. Auch die Personalvertretung sei mit der Entscheidung nicht einverstanden gewesen und habe nach der schriftlichen Zusage Einspruch erhoben.

#### Die B-GBK hat erwogen:

Eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes nach § 4 Z5 B-GIBG liegt vor, wenn jemand im Zusammenhang mit einem Dienstverhältnis aufgrund des Geschlechtes 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.

Gemäß § 11c B-GIBG („Vorrang beim beruflichen Aufstieg“) sind Bewerberinnen, die für die angestrebte hervorgehobene Verwendung (Funktion) gleich geeignet sind wie der bestgeeignete Mitbewerber, sofern nicht in der Person eines Mitbewerbers liegende Gründe überwiegen, entsprechend den Vorgaben des Frauenförderungsplanes solange vorrangig zu bestellen, bis der Anteil der Frauen an der Gesamtzahl der

dauernd Beschäftigten in der betreffenden Funktionsgruppe ... im Wirkungsbereich der jeweiligen Dienstbehörde 50 % beträgt.

Diese Bestimmung beinhaltet die Verpflichtung des Dienstgebers, die fachliche und persönliche Eignung jeder Bewerberin und jedes Bewerbers nach einheitlichen Kriterien zu prüfen und nach Vornahme eines Wertungsvergleiches zwischen den Bewerberinnen und Bewerbern das Maß der Eignung festzustellen.

Die Qualifikationen der Bewerber/innen sind an den Erfordernissen der Ausschreibung zu messen. Diese 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 ...). Der Dienstgebervertreter F. ... führte in der Sitzung des Senates aus, diese aus der Ausschreibung nicht ersichtliche Gewichtung sei ihm zum Zeitpunkt der Ausschreibung klar gewesen.

Die Personalentscheidung wurde von dem Gruppenleiter nach Durchführung eines Hearings und nach Beratung mit dem Teamleiter ... getroffen. Dass ... als Teamleiter gegenüber der Antragstellerin im Vorfeld ihrer Bewerbung die Aussage getätigt haben soll, sie habe als Frau ohnehin keine Chance und er sehe jemanden anderen auf der Position, erscheint glaubwürdig. Es ist auch bemerkenswert, dass dieser als Teamleiter keine Empfehlung für eine/n Mitarbeiter/in aus seinem Team abgegeben hat, sondern sich für den Bewerber B ausgesprochen hat. Diese Empfehlung war für die Entscheidung sicher wesentlich, weil der Gruppenleiter neu im Unternehmen war, die Personen nicht kannte und auf die Mithilfe der Vorgesetzten der Bewerber/innen

angewiesen war, wie er in der Sitzung des Senates selbst betonte. In diesem Zusammenhang ist auch die Teilnahme des Personalvertreters D am Hearing zu erwähnen, dessen Rolle als sehr intransparent zu bezeichnen ist. D kannte B offensichtlich aus „der jahrelangen Arbeit“, wie in der Stellungnahme ausgeführt wurde, sehr gut und hat im Hearing B's Aussagen zumindest „ergänzt“ und „aktiver mitgewirkt“ als bei den Hearings anderer Bewerber/innen. Diese Umstände deuten nicht gerade darauf hin, dass die Auswahl basierend auf einem sachlichen Qualifikationsvergleich getroffen wurde, sondern darauf, dass sie basierend auf den Empfehlungen des Teamleiters und D erfolgte.

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 Dienstgebervertreter ergänzte in der Sitzung des Senates, B habe im Vergleich zu A „eventuell ein wenig mehr“ Service- und Qualitätsbewusstsein, weil er im „Pre-Sales“-Bereich tätig gewesen sei und sich damit beschäftigt habe, Lösungen für die KundInnen zu konzipieren. Aufgrund seiner Tätigkeit im „Pre-Sales“-Bereich kenne er den gesamten Ablauf und habe „fundiertes bereichsübergreifendes Prozess-knowhow“. Er habe „eventuell länger“ Erfahrung im Kommunikationsbereich und mit den unterschiedlichen Systemen, weil er intensiver damit gearbeitet habe.

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

Die Bewerberin hat langjährige Erfahrung im „Post-Sales“-Bereich. Sie war zum Zeitpunkt der Ausschreibung fast drei Jahre lang als „A. M.“ im „Business Sales Customer Delivery Management“ tätig und war mit größeren Geschäftsfällen befasst. In dieser Position umfassten ihre Tätigkeiten laut Lebenslauf im Wesentlichen die in der Ausschreibung genannten Aufgaben. Außerdem war sie bereits seit ... mit Bestellprozessen befasst („Customer Service - Universal Ordering“) und ab ... außerdem für

Bestellungen von FirmenkundInnen zuständig („Business Solutions - Fulfillment/Standard Ordering“, „Business Sales Design X“, „Business Sales Customer Delivery Management“). Von ...-... war sie in derselben Abteilung wie B auch im „Pre-Sales“-Bereich tätig.

Der Bewerber war seit ... im Supportbereich tätig und mit dem Aufbereiten von Angeboten befasst. Sein Aufgabengebiet umfasste laut Bewerbung den Support von bargeldlosem Zahlungsverkehr über Internetanbindungen, Hosted Exchange, Housing/Hosting, BusinessOnline Backup, Etherlink Datenverbindungen und Lan Interconnect Plus. Davor hat er verschiedene andere Tätigkeiten in der A1-TA ausgeübt (Bautrup, Spleisstrupp, technischer Zeichendienst, Schaltwart). Seine für die ausgeschriebene Stelle relevanten Kenntnisse und Erfahrungen, insbesondere im „Post-Sales“-Bereich, gehen aus den vorgelegten Unterlagen nicht hervor und wurden vom Dienstgeber auch nicht in der Sitzung des Senates dargelegt.

Die Beurteilung der Bewerberin und des Bewerbers (vgl. Seite ...) beschränkte sich zusammengefasst darauf, die (angeblichen) Vorzüge von B hervorzuheben und festzustellen, dass bei A die Anforderungen zwar erfüllt seien, jedoch in geringerem Ausmaß als bei B. Ausschlaggebend für die Bevorzugung von B waren im Wesentlichen seine Erfahrung im „Kundenkontakt“ sowie seine Tätigkeit im „Pre-Sales“-Bereich. As Kenntnisse und Erfahrungen aus ihrer Tätigkeit im „Business Sales Customer Delivery Management“ – zeitweise auch in einem kleinen Team, in dem jede/r jede Tätigkeit gemacht habe – wurden hingegen nicht ausreichend berücksichtigt. Die Vorerfahrung im „Customer Delivery Management“ derart zu „vernachlässigen“, ist insbesondere deshalb bemerkenswert, als es sich bei der ausgeschriebenen Position „Senior Manager/in“ um eine Expertenrolle handelt, wie der Dienstgebervertreter in der Sitzung ausführte, und die von A ausgeübte Position „A. M.“ dazu die „Vorstufe“ darstellt.

Zur „Beurteilung“ anhand der einzelnen Kriterien ist auszuführen:

Beim Kriterium „hohes Service – und Qualitätsbewusstsein mit starker Leistungsorientierung für Kunden“ (laut Ausschreibung „Lösungsorientierung für Kunden“) wurde ausgeführt, beiden sei „Service- und Qualitätsbewusstsein“ im Rahmen der Auftragsabwicklung im „hohen Maß“ attestiert worden. A habe aber „relativ wenig“ Kundenkontakt, B dagegen „sehr viel Kundenkontakt telefonisch und vor Ort“ gehabt, was

ein Pluspunkt für ihn sei. Er liege auch in „der Gesamtsicht der Erfahrungen, Kenntnisse und gerade auch aufgrund der Fertigkeiten, die die Dynamik des Marktes, der Prozesse und Produkte des Unternehmens erfordern“, an erster Stelle. Der Dienstgebervertreter führte in der Sitzung des Senates aus, dass B in diesem Kriterium „eventuell ein wenig mehr“ qualifiziert sei, weil er im „Pre-Sales“ Lösungen für KundInnen konzipiert habe. A brachte in der Sitzung des Senates aber glaubhaft vor, dass sie tagtäglich telefonisch Kundenkontakt gehabt habe und die in der Ausschreibung genannten Aufgaben bereits ausgeübt habe. Bereits aus ihrer Bewerbung geht hervor, dass sie im „Delivery Management“ die Ansprechpartnerin für KundInnen gewesen sei. Inwiefern A im Bereich „Lösungsorientierung für Kunden“ daher weniger qualifiziert gewesen sei, wurde nicht nachvollziehbar begründet, sondern auf vage Formulierungen (B sei „in der Gesamtsicht der Erfahrungen, Kenntnisse und Fertigkeiten“ höher zu bewerten bzw. „eventuell ein wenig mehr“ qualifiziert) gestützt.

Unter „bereichsübergreifendes Prozess-Know how im Business-Segment“ wurde behauptet, A habe „sehr gute Kenntnisse der Prozesse im Business Segment“, B habe jedoch Kenntnisse „im gesamten für den Arbeitsplatz relevanten Bereich“ („Pre-Sales“ und „Post-Sales“). Die Tätigkeit im „Pre-Sales“ war auch ausschlaggebend dafür, B bessere Kenntnisse über die „aktuellen Technologien, Produkte und Dienstleistungen im Business Segment“ zu attestieren.

Über die Unterscheidung „Pre-Sales“ und „Post-Sales“ ist dem Senat aus einem anderen Verfahren bekannt, dass zuerst ein/e Verkäufer/in mit den KundInnen in Kontakt tritt. Die/der Verkäufer/in kommt dann mit dem Kundenwunsch zur/zum „Pre-Saler/in“, die/der dann das Angebot erstellt. Das „Delivery-Team“ hat die Aufgabe, alle technischen Ausführungen im Zusammenhang mit der Bestellung zu überprüfen und in der Folge zu überwachen. Ab der Abgabe der Bestellung beim „Delivery-Team“ ist das Team Ansprechpartner der KundInnen.

Es ist nicht nachvollziehbar, inwiefern durch die Tätigkeit im „Pre-Sales“-Bereich für die Tätigkeit einer/eines „Delivery Senior Manager/in“ relevante Erfahrungen gemacht wurden, während A`s Tätigkeiten als „A. M.“ und ihre langjährige, einschlägige Vorerfahrung offenbar keine Berücksichtigung fanden. Laut A`s Aussagen in der Sitzung des Senates, war sie von ...-... außerdem in derselben Abteilung wie B mit der Bearbeitung der gleichen Geschäftsfälle und Produkte befasst. Im „Delivery Management“ kenne sie als Bestellerin das gesamte Produktangebot, während B im

„Pre-Sales“ nur mit gewissen Produkten gearbeitet habe und für Datenleitungsangebote zuständig gewesen sei, was von Dienstgeberseite nicht bestritten wurde. Dass A im Business-Segment daher weniger fundiertes bereichsübergreifendes Prozess-Know how vorzuweisen gehabt habe, ist nicht nachvollziehbar.

Beim in der Ausschreibung nicht ausdrücklich genannten Kriterium „Organisations- und Koordinationstalent“ wurden wiederum B's „zahlreiche Kundenkontakte vor Ort“ und Tätigkeit im „Pre-Sales“ als Vorteil gewertet. A habe „gutes“ und B „sehr gutes“ Organisations- und Koordinationstalent bewiesen. Erneut ist aus dieser Feststellung nicht schlüssig, warum ihre Organisations- und Koordinationsfähigkeiten geringer zu bewerten seien. Die (persönlichen) Fähigkeiten sind an den für die ausgeschriebene Position relevanten Aufgaben zu messen und in der Ausschreibung ist von „proaktivem Kontakt zu Kunden“ zur Sicherstellung der termingerechten Auftragsrealisierung die Rede. Dass A dazu fähig ist, hat sie bereits als „Advanced Managerin“ im „Delivery Management“ bewiesen und wurde von Dienstgeberseite nicht entkräftet. Die Ausführungen des Dienstgeberversetzers in der Sitzung, B habe „eventuell länger“ Erfahrung im Kommunikationsbereich und mit den unterschiedlichen Systemen, weil er intensiver damit gearbeitet habe, steht selbst im Widerspruch zur Stellungnahme, in der beiden sehr gute Kenntnisse der relevanten Systeme und die nötige Erfahrung im Kommunikationsbereich attestiert wurden.

Zusammengefasst hält der Senat fest, dass die A1 Telekom Austria AG bei der Beurteilung der Qualifikationen für die gegenständliche Funktion keinen sachlich nachvollziehbaren Vergleich der einzelnen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen der Bewerberin und des Bewerbers vornahm. Insbesondere konnte nicht überzeugend dargelegt werden, inwiefern B, der noch nie im Bereich „Delivery Management/Post-Sales“ tätig war, für die Position „Senior Manager/in“ besser qualifiziert sei als A. Aufgrund der bisher wahrgenommenen Aufgaben wäre vielmehr von einer besseren Eignung der Bewerberin A auszugehen gewesen.

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 geschlechtsbezogene Erwägungen bei der Eignungsbeurteilung eine Rolle spielten. Die Bestellung von B zum „Senior Manager“



stellt daher eine Diskriminierung aufgrund des Geschlechtes von A gemäß § 4 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,

- a) objektive und transparente Auswahlverfahren durchzuführen, insbesondere die Zusammensetzung einer Hearing-Kommission bereits im Vorfeld festzulegen,
- b) nachvollziehbare Qualifikationsvergleiche anzustellen und die Feststellung über das Maß der jeweiligen Eignung sachlich zu begründen,
- c) die Bestimmungen des B-GIBG in die Führungskräfte-Ausbildung aufzunehmen,
- d) eine allfällige Gewichtung der besonderen Kenntnisse und Fähigkeiten bei der Beurteilung der Eignung bereits im Ausschreibungstext anzuführen,
- e) die/den zuständige/n Gleichbehandlungsbeauftragte/n von Anfang an in die Auswahlverfahren (beratend) einzubinden (beginnend mit der Erstellung des Ausschreibungstextes).

Wien, am Juni 2015