

## **GBK III/4/05**

### **(Einzelfallprüfungsergebnis gemäß § 12 GBK/GAW-Gesetz)**

#### Eingebracht vom:

Antragsteller am 29. Juli 2005

#### Antragsgegner:

Autowerkstätte

#### Wegen:

Behaupteter Diskriminierung und Belästigung auf Grund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen (§§ 31 Abs. 1 Z 4, 34 Abs. 1 GIBG)

#### Verfahrensdauer:

16 Monate

#### **Antragsinhalt und Auszug aus den Befragungen im Verfahren:**

Im Antrag und bei seiner Befragung brachte der Antragsteller, von ZARA vertreten, senegalesischer Staatsbürger mit dunkler Hautfarbe, im Wesentlichen vor, dass er seit Jänner 2002 in Österreich sei und seit April 2002 bei einem Flüchtlingsdienst als Jugendbetreuer arbeite. Am 18. April 2005 sei er in die Autoreparaturwerkstätte des Antragsgegners gefahren, um den von einem anderen Mitarbeiter des Flüchtlingsdienstes für 15 Uhr 30 vereinbarten Reparaturtermin hinsichtlich der Stoßstange des Dienstbuses des Flüchtlingsdienstes wahrzunehmen. Dabei wurde er vom Hausmeister des Flüchtlingsdienstes in einem anderen Wagen begleitet. Bei der Ankunft im Büro der Werkstätte stellte sich der Antragsteller vor, hatte jedoch sofort den Eindruck, dass der Antragsgegner nervös wäre. Als ihn dieser nach dem zu reparierenden Fahrzeug fragte und auf dieses gezeigt wurde, stellte der Antragsgegner einerseits fest, dass dieses Auto ein „Klumpert“ sei und andererseits, dass er keine Zeit hätte es zu reparieren. Der Antragsteller schlug daher einen neuen Termin vor, womit der Antragsgegner ursprünglich einverstanden war und dessen Frau dem Antragsteller als neuen Termin den 9. Mai bekanntgab. Bis dahin war das Gespräch ruhig verlaufen. Als der Antragsgegner jedoch nach der Neuvergabe des Termins aus dem hinteren Bereich des Büros zurückkam, verkündete er, dass er nun doch nicht mehr willens sei, das Auto zum neu vereinbarten Termin zu reparieren. Einen Grund dafür nannte er nicht. Die Frage des Antragstellers, ob er die Reparatur

auf Grund seiner Hautfarbe nicht durchführen wolle, bejahte er. Dann fragte er ihn, ob er denn Rassist sei und aus diesem Grund die Leistung nicht durchführen wolle, dies bejahte der Antragsgegner mit den Worten: „Ja. Ich bin voller Rassist“. Ab diesem Moment sei die Situation aufgeheizt gewesen, der Antragsgegner habe angedroht, die Polizei zu rufen und ihn dann aufgefordert, das Gelände zu verlassen und habe ihn mehrere Male gestoßen. Danach habe der Antragsteller, der sich bedroht fühlte, die Polizei gerufen, welche zu zweit nach einigen Minuten erschienen sei, dabei aber nicht wahrgenommen habe, dass als Einschreiter der Antragsteller fungierte und nicht der Antragsgegner. Dies habe beim Antragsteller zu weiteren Verstimmungen geführt, zumal er von den Polizisten als Einschreiter ignoriert wurde, danach geduzt wurde und sich daher weiter unverstanden fühlte. Er habe daher in der Folge auch die Dienstnummern der Polizisten verlangt und eine Beschwerde bei der Polizei eingebracht.

Zum Vorbringen des Antragsgegners, wonach dieser die Dienstleistung auf Grund des Zuspätkommens des Antragstellers wegen eines vereinbarten Augenarzttermines nicht mehr erbringen konnte, führte der Antragsteller aus, dass der Antragsgegner ihm gegenüber diesen Termin gar nicht erwähnte. Vielmehr warf er ihm vor, dass er selbst zu spät gekommen wäre, weiters wäre er, der Antragsteller, ja ohnehin mit dem Ersatzreparaturtermin einverstanden gewesen. Aus seiner Sicht und seiner Empfindung nach hätte der Antragsgegner die Dienstleistung nur auf Grund seiner Hautfarbe abgelehnt, wodurch er sich auf Grund seiner ethnischen Zugehörigkeit diskriminiert und belästigt erachte.

In der schriftlichen Stellungnahme des Antragsgegners und bei dessen mündlicher Befragung wurde im Wesentlichen vorgebracht, dass der Antragsteller einen Begutachtungstermin und keinen Reparaturtermin vereinbart hatte und darüber hinaus aus seiner Sicht um eine Dreiviertelstunde zu spät in die Werkstatt kam. Beim Eintreffen hätte ihm der Antragsgegner mitgeteilt, dass der Antragsteller sich um eine Dreiviertelstunde verspätet habe und er daher auf Grund eines von ihm wahrzunehmenden Arzttermins die Leistung nicht mehr durchführen könne. Eine Entschuldigung für das Zuspätkommen erfolgte nicht. Der Antragsteller entgegnete lediglich, dass ihm dieser persönliche Umstand des Antragsgegners egal sei und er die Reparatur durchgeführt haben wolle. Bei Besichtigung der zu reparierenden

Stoßstange sei für den Antragsgegner klar gewesen, dass dies zumindest zwei Stunden in Anspruch nehmen würde. Er habe daher nochmals aus diesen zeitlichen Überlegungen die sofortige Reparatur abgelehnt, jedoch gleichzeitig seine Frau gebeten, dem Antragsteller einen Ersatztermin zu geben, welcher für den 9. Mai festgelegt worden sei. Da der Antragsteller mit dieser Vorgangsweise aber noch immer nicht zufrieden gewesen sei und auf die sofortige Durchführung der Reparatur ungeachtet des Umstandes des Arzttermins bestanden habe, habe der Antragsgegner nunmehr aus dieser Verärgerung auch den Ersatztermin gestrichen und dem Antragsteller mitgeteilt, dass er die Reparatur auch nicht zu einem späteren Zeitpunkt durchführen würde. Ab diesem Moment habe sich die Situation aufgeheizt und der Antragsteller habe ihn mehrfach gefragt, ob er denn Rassist sei und aus diesem Grund die Leistung nicht durchführen würde. Lediglich um Ruhe zu bekommen und in Anbetracht des nahenden Arzttermins habe der Antragsgegner diese Frage bejaht und ihn aufgefordert, das Werkstätengelände zu verlassen, was jedoch nicht erfolgt sei. Vielmehr habe der Antragsteller die Polizei verständigt, die nach einigen Minuten zu Zweit erschienen sei. Auch den beiden Polizisten gegenüber hätte sich der Antragsteller aggressiv verhalten, den Inhalt des Gesprächs zwischen den Polizisten und dem Antragsteller wisse er nicht.

Zu seinem Kundenstock führte er aus, dass dieser zu 98% aus Österreichern bestehe, dennoch kämen immer wieder in der Umgebung ansässige „Gastarbeiter“ zu Reparaturarbeiten vorbei. Mit „Schwarzafrikanern“ hätte er auch keine Probleme, während seiner Berufsschulzeit habe er immer wieder am Wochenende zwei Kurskollegen mit dunkler Hautfarbe im Auto mitgenommen.

Ausdrücklich ausschließen wolle er, dass er den Antragsteller tätlich berührt haben soll. Das Problem im vorliegenden Fall sei das Zuspätkommen des Antragstellers gewesen, da er danach ja bereits zum Arzt musste. Seine Termine werden im Allgemeinen zwei Wochen vorher vergeben, wobei das Einhalten der Termine für den reibungslosen Geschäftsbetrieb als damaliger Einmannbetrieb lebensnotwendig gewesen sei. Sofern sich Kunden nämlich nicht an die Terminvorgaben halten würden, käme er mit den nachfolgenden Terminen „auf keinen grünen Zweig“ mehr. Es sei auch schon früher – etwa dreimal – vorgekommen, dass er auf Grund der Unpünktlichkeit von Kunden die Dienstleistung dann nicht mehr durchgeführt habe.

Die Ehegattin des Antragsgegners, die im Büro der Werkstätte tätig gewesen war und zwischenzeitig pensioniert ist, bestätigte im Wesentlichen die Aussagen des Antragsgegners.

Der den Antragsteller begleitende Hausmeister bestätigte im Wesentlichen die Angaben des Antragstellers.

Der einschreitende Polizist konnte keine Angaben zur Dienstleistungsverweigerung aus dem vorgebrachten Grund der ethnischen Zugehörigkeit machen, führte jedoch aus, dass ihm bei seinem Eintreffen die Situation ruhig erschien und er davon ausging, dass der Antragsgegner die Polizei gerufen hätte. Erst als er daher zuerst diesen über den Grund des Einschreitens befragte, wurde der Antragsteller ihm gegenüber laut und aggressiv, klärte ihn über diese Verwechslung auf und bestand auf der vorrangigen Befragung, was vom Polizisten abgelehnt wurde.

Der Vorfall davor, nämlich die Nichtdurchführung der Reparatur, war nicht mehr Inhalt seiner Amtshandlung, sondern vielmehr die gegen ihn gerichtete Aggression seitens des Antragstellers. Zum Vorfall davor wurden keine Angaben gemacht.

Der zweite Polizist entschuldigte sich als Auskunftsperson im GBK-Verfahren. Auf dessen weitere Einvernahme wurde seitens des Senates III verzichtet, da davon auszugehen war, dass seine Befragung keine über die Aussagen des ersten Polizisten hinausgehenden Ergebnisse bringen würde.

Die Fachexpertin, Dr. Verena Krausnecker, Sozialwissenschaftlerin und Lektorin an der Universität Wien führte zusammengefasst und bezogen auf den gegenständlichen Fall aus, dass es in Österreich keine lange Geschichte der Dokumentation von Rassismus gebe, dass sich als Haupttendenz aber die Markierung von sichtbaren Minderheiten herausgestellt hätte. Männer afrikanischer Herkunft wären in allen dokumentierten Fällen die Hauptzielgruppe und jene Gruppe, gegen die am massivsten vorgegangen werde. Signifikant wäre die Selbstbezeichnung als „Rassist“, ein Thema, das in anderen Fällen eher umgangen werde, wenn eine Dienstleistung verweigert werde. Bezogen auf den antragsgegenständlichen Fall führte sie aus, dass eine derartig offensive Darstellung, warum Dienstleistungen verweigert würden, ihr aus der bisherigen Dokumentation in

dieser direkten Form nicht bekannt wäre, oft würde eher „verstecktes Handeln“ als Vorgangsweise gewählt. Jeder Mensch, der gefragt werde, ob er „Rassist“ sei, hätte auch die Möglichkeit, diese Frage zu verneinen. Eine klare Positionierung wäre jedoch unterblieben. Sie ergänzte, dass von Rassismus betroffene Personen über die Jahre psychische Folgen und Stressfolgen aufweisen. Aus ihrer Beobachtung fängen Betroffenen erst an sich dagegen zu wehren, wenn ein bestimmtes Maß an Rassismus überschritten oder wichtige Lebensbereiche, wie etwa Wohnen oder Arbeit vom diskriminierenden Verhalten betroffen sind. Dass die Betroffenen als Folge der Diskriminierungen aus Überempfindlichkeit besondere Sensoren bezüglich der Wahrnehmung von Diskriminierung entwickeln würden, habe sie vielmehr nicht wahrgenommen.

#### **Auszug aus der Entscheidung des Senates III der GBK:**

Der Senat III hatte als Fall einer unmittelbaren Diskriminierung zu prüfen, inwieweit die Nichtdurchführung der Autoreparatur ethnisch motiviert war, somit auf Grund der Hautfarbe des Antragstellers erfolgte oder ob die Leistungsverweigerung des Antragsgegners aus anderen, vom Gleichbehandlungsgesetz nicht sanktionierten Ablehnungsgründen erfolgte und ihm der Beweis darüber im Verfahren gelungen war. Weiters war der Belästigungstatbestand des § 34 GIBG auf Grund der Bejahung des Rassismusbewusstseins durch den Antragsgegner zu prüfen.

Die Aussagen des Antragstellers und des Antragsgegners widersprachen sich im Bezug auf den Sachverhalt und in der Folge auf den Grund der Nichtdurchführung der Autoreparatur. Der Senat III stellte diesbezüglich fest, dass der Antragsteller den Grund dafür in seiner Hautfarbe sah, während das Vorgehen des Antragsgegners aus seinem Ärger über die Verspätung des Antragstellers und auch aus dem Umstand, dass dem Antragsteller sein persönlicher Arzttermin gleichgültig war, erfolgte.

Der Senat III wertete auch die Tatsache, dass trotz des Zuspätkommens zum vereinbarten Zeitpunkt, was für den Senat III auf Grund der glaubhaften und nachvollziehbaren Aussage des Antragsgegners als nachgewiesen erschien, der Antragsgegner zuerst einen Ersatztermin vergab, was schon aus diesem Grund als Indiz gegen eine ethnische Diskriminierung sprach.

Weiters ging der Senat III davon aus, dass für Ein-Personen-Unternehmen wie dem Betrieb des Antragsgegners die Einhaltung von vergebenen Terminen eine notwendige Voraussetzung für den reibungslosen, kundenorientierten und folglich gewinnbringenden Geschäftsablauf darstellte.

Aus diesem Grund war für den Senat III die Tatsache der Verspätung des Antragstellers ein nachvollziehbarer Grund für den Ärger des Antragsgegners, der erst gepaart mit der Gleichgültigkeit des Antragstellers gegenüber dem persönlichen Arzttermin des Antragsgegners dazu führte, die Dienstleistung auch zum späteren Zeitpunkt nicht mehr durchführen zu wollen.

Für den Senat III hatte der Antragsgegner damit nachweisen können, dass vielmehr die Sorge um die Zuverlässigkeit des Kunden und den zukünftigen reibungslosen Geschäftsablauf beim neuen Termin im Vordergrund stand und nicht eine „ethnisch motivierte“ Ablehnung der Reparatur.

Offensichtlich waren für den Antragsteller diese Überlegungen jedoch nicht erkennbar, da er ja vielmehr der Meinung war, rechtzeitig gekommen zu sein.

Aus Sicht des Senates III lag daher im vorliegenden Fall eine Situation des gegenseitigen Missverständnisses vor.

Eingedenk des Umstandes, dass das Gleichbehandlungsgesetz beim Tatbestand der Belästigung auf den „Empfängerhorizont“ abstellt, ging der Senat III bei Würdigung aller Aussagen dennoch davon aus, dass der Antragsteller auf Grund der Entwicklung der Gesamtsituation ohne Zweifel hätte erkennen müssen, dass die Bejahung seiner mehrfach gestellten Frage, ob der Antragsgegner denn Rassist sei, vom Antragsgegner nicht ernst gemeint sein konnte und er sich daher – bei Einbeziehung aller kulturellen Unterschiede – auf Grund dieser nicht ernst gemeinten Aussage des Antragsgegners auch nicht belästigt fühlen hätte können.

Der Senat III wies den Antragsgegner allerdings darauf hin, dass es allerdings weit bessere Möglichkeiten gegeben hätte, eine aufgeheizte Situation zu deeskalieren.

Der Senat III kam daher zur Auffassung, dass keine Diskriminierung und keine Belästigung des Antragstellers aus Gründen der ethnischen Zugehörigkeit vorlagen.