

Es kann einen entgegenstehenden betrieblichen Grund darstellen, der zur Ablehnung eines Teilzeitarbeitsverlangens nach § 8 Abs. 4 Satz 1 TzBfG berechtigt, wenn der Arbeitgeber möglichst jeden Kunden nur von einem Verkäufer bedienen lassen möchte. Ein solcher Grund liegt jedoch nicht vor, wenn sich die Öffnungszeiten eines Verkaufsgeschäftes von der durchschnittlichen Wochenarbeitszeit einer Vollzeitkraft deutlich unterscheiden.

BAG vom 30.09.2003 - 9 AZR 665/02

Die Parteien streiten über den Anspruch der Klägerin auf Verringerung ihrer Arbeitszeit. Die Klägerin ist bei der Beklagten, einem Teppichfilialisten, seit Dezember 1988 beschäftigt. Sie ist als Verkäuferin im W.-Betrieb der Beklagten tätig. Dort arbeiten mehr als 30 Arbeitnehmer. Die Filiale ist von montags bis freitags jeweils ab 9.00 und bis 20.00 Uhr sowie am Samstag von 9.00 bis 16.00 Uhr geöffnet. An einzelnen Samstagen und Sonntagen im Jahr ist die Filiale auch darüber hinaus geöffnet. Die Beklagte beschäftigt in der Filiale einschließlich der Klägerin 10 Verkäufer. Alle sind in Vollzeit mit durchschnittlich 37,5 Stunden pro Woche eingesetzt. Der Verkauf von Teppichen und deren Verlegung ist bei der Beklagten wie folgt organisiert:

Der Kunde besichtigt in der Filiale die Teppichböden. Der Verkäufer reserviert nach einem Beratungsgespräch den ausgesuchten Teppichboden und vereinbart mit dem Kunden einen Ausmesstermin. Die zur Verfügung stehenden Termine sind aus dem Ordner „freie Ausmesstermine“ ersichtlich. Außerdem füllt der Kunde mit dem Verkäufer ein Formular über den Serviceauftrag aus, in das Daten über die beabsichtigte Verlegung, die Zimmergröße und andere Angaben einzutragen sind. Die Verlegemeisterin misst dann zum vereinbarten Termin die Wohnung aus. Soweit Abweichungen vom ausgefüllten Formular vorliegen, teilt sie das Ergebnis dem Verkäufer mit. Der Verkäufer ist dann verpflichtet, den Inhalt den Angaben im Serviceformular, das zusammen mit dem Kunden eingesetzt wurde, den Ergebnissen des Ausmesstermins anzupassen und mit seinem Kunden einen Verlegetermin zu vereinbaren. Die Verlegemeisterin organisiert dann, dass selbständige Verleger den nach dem Messergebnis zugeschnittenen Teppichboden entsprechend dem Serviceauftrag verlegen. Diese Verleger nehmen auf Grund einer Rechnung, die der Verkäufer ausstellt, auch das Inkasso vor. Soweit die Kunden nicht Teppiche kaufen, die in der Filiale auf Rollen im Verkaufsraum vorrätig sind, bestellen sie nach Mustern. Dem Kunden kann das Muster mit nach Hause gegeben werden. Der Verkäufer muss dann die Einkaufsabteilung veranlassen, den Teppich termingerecht zu bestellen.

Mit Schreiben vom 4. 7. 2001 beantragte die Klägerin bei der Beklagten eine Verkürzung ihrer Arbeitszeit auf wöchentlich 25 Stunden und gab deren gewünschte Verteilung an mit der Bitte, „möglichst bald, eventuell zum 15. 8. 2001, spätestens aber zum 15. 10. 2001“ zuzustimmen. Mit Schreiben vom 12. 7. 2001 teilte die Beklagte mit, dass sie „auf Grund unserer Unternehmensstruktur und unseres Marketingkonzepts“ nicht zustimmen könne.

Im vorliegenden Verfahren hat die Klägerin zunächst sowohl ihren Verringerungs- als auch ihren Verteilungswunsch weiterverfolgt. Vor dem LAG haben die Parteien einen Teilvergleich geschlossen, wonach - vorbehaltlich des rechtlichen Bestandes der Reduzierung der Arbeitszeit - die Klägerin es der Beklagten überlässt, die Verteilung der Arbeitszeit mit der Maßgabe zu regeln, dass die tägliche Arbeitszeit der Klägerin an einem Stück zu erfolgen hat und die Klägerin pro Monat an zwei Samstagen nicht zur Arbeit eingeteilt wird.

Die Klägerin hat vorgebracht, ihr Verlangen auf Arbeitszeitverringerung sei mit dem im Betrieb üblichen Arbeitsablauf vereinbar. Schon beim ersten und einzigen Kundenkontakt würden regelmäßig alle Arbeitsschritte von der Auswahl der Teppichböden im Verkaufsraum bis zur Vergabe des Verlegetermins erfolgen. Auch die Bestätigung des Verlegetermins durch den Kunden könne schon bei diesem Gespräch stattfinden. Sei dies nicht möglich, erfolge die Bestätigung telefonisch. Allenfalls gelegentlich sei auch ein späterer telefonischer Kontakt notwendig, z.B. um verbleibende Fragen zu klären oder den Kunden über eine Verschiebung des Liefertermins zu unterrichten. Das sei bei ungefähr jedem 50. Kunden der Fall.

Die Klägerin hat zuletzt beantragt die Beklagte zu verurteilen, der Verringerung ihrer durchschnittlichen wöchentlichen Arbeitszeit auf 25 Stunden zuzustimmen.

Die Beklagte hat beantragt, die Klage abzuweisen. Sie macht geltend, dem Teilzeitwunsch der Klägerin stünden betriebliche Gründe entgegen. Sie habe das Konzept, dass ein Kunde möglichst nur von einem Verkäufer betreut werden solle. Andernfalls befürchte sie Wettbewerbsnachteile gegenüber anderen Anbietern. Damit sei es nicht vereinbar, wenn sie Teppichbodenverkäufer in Teilzeit beschäftige. Das gelte jedenfalls dann, wenn alle Verkäufer Teilzeit beantragen würden.

Es finde regelmäßig nicht nur jeweils ein einmaliger Kontakt zwischen den Kunden und dem Verkäufer statt, sondern mehrere Gespräche verteilt über den ganzen Tag oder eine Woche. Ein Serviceauftrag durch den Kunden würde nur selten sofort erteilt. Das sei nur dann möglich, wenn der Kunde bereits selber in seinen Räumen Maß genommen habe. Zwar solle mit der Vergabe des Ausmesstermines auch ein Verlegetermin reserviert werden. Das sei jedoch nicht die Regel, sondern die Ausnahme. Normalerweise könne der Verkäufer dem Kunden erst nach dem Ausmesstermin einen Verlegetermin nennen. Wenn der Kunde zudem noch einen Kostenvoranschlag wünsche, könne der Termin erst nach dessen schriftlicher Auftragserteilung festgelegt werden. Einer Verkürzung der Arbeitszeit der Klägerin stünde ferner entgegen, dass sich daraus eine erhöhte Notwendigkeit gebe, zwischen den Verkäufern Informationen auszutauschen. Dadurch entstünden Reibungsverluste.

Das ArbG hat der Klage hinsichtlich der Verringerung und Neuverteilung der Arbeitszeit stattgegeben. Das LAG hat nach Abschluss des Teilvergleichs über die Verteilung der Arbeitszeit die Berufung hinsichtlich ihrer Verringerung zurückgewiesen. Die Revision der Beklagten ist unbegründet.

Auszug aus den Gründen:

A.

Die Klägerin hat nach § 8 TzBfG Anspruch auf Änderung ihres Arbeitsvertrages. Die Beklagte schuldet die Zustimmung zu dem Änderungsverlangen, nach dem die Arbeitspflicht künftig durchschnittlich nur noch 25 Stunden in der Woche betragen soll.

§ 8 TzBfG räumt einen Anspruch auf Verringerung der regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit auch dann ein, wenn - wie hier - die maßgebliche Wochenarbeitszeit nur im Durchschnitt eines bestimmten Referenzzeitraums erreicht wird. Der Arbeitnehmer soll eine Verringerung verlangen können, gleich ob für ihn arbeitsvertraglich eine starre oder flexible Festlegung der Wochenarbeitszeit gilt. Etwas anderes würde wegen der Vielfalt der in den Betrieben üblichen Arbeitszeitmodelle den Teilzeitanspruch weitgehend ins Leere laufen lassen und damit dem gesetzgeberischen Zweck der Förderung der Teilzeitarbeit (§ 1 TzBfG) widersprechen.

Dem Arbeitszeitverlangen der Klägerin stehen keine betrieblichen Gründe iSv. § 8 Abs. 4 Sätze 1 und 2 TzBfG entgegen.

Ein betrieblicher Grund liegt insbesondere vor, wenn die Verringerung der Arbeitszeit die Organisation, den Arbeitsablauf oder die Sicherheit im Betrieb wesentlich beeinträchtigt oder unverhältnismäßige Kosten verursacht (Satz 2). Es genügt, dass der Arbeitgeber rational nachvollziehbare Gründe hat. Dringende betriebliche Gründe sind nicht erforderlich. Die Gründe müssen jedoch hinreichend gewichtig sein.

Der Arbeitgeber kann daher die Ablehnung nicht allein mit einer abweichenden unternehmerischen Vorstellung von der „richtigen“ Arbeitszeitverteilung begründen. Ob hinreichend gewichtige betriebliche Gründe zur Ablehnung berechtigen, ist gerichtlich festzustellen. Dazu gilt folgende dreistufige Prüfungsfolge:

In der ersten Stufe ist festzustellen, ob überhaupt und wenn ja welches betriebliche Organisationskonzept der vom Arbeitgeber als erforderlich angesehenen Arbeitszeitregelung zu Grunde liegt. Organisationskonzept ist das Konzept, mit dem die unternehmerische Aufgabenstellung im Betrieb verwirklicht werden soll. Die Darlegungslast dafür, dass das Organisationskonzept die Arbeitszeitregelung bedingt, liegt beim Arbeitgeber. Die Richtigkeit seines Vortrages ist arbeitsgerichtlich voll überprüfbar. Die dem Organisationskonzept zugrundeliegende unternehmerische Aufgabenstellung und die daraus abgeleiteten

organisatorischen Entscheidungen sind jedoch hinzunehmen, soweit sie nicht willkürlich sind. Voll überprüfbar ist dagegen, ob das vorgetragene Konzept auch tatsächlich im Betrieb durchgeführt wird.

In einer zweiten Stufe ist zu prüfen, inwieweit die Arbeitszeitregelung dem Arbeitszeitverlangen des Arbeitnehmers tatsächlich entgegensteht. Dabei ist auch der Frage nachzugehen, ob durch eine dem Arbeitgeber zumutbare Änderung von betrieblichen Abläufen oder des Personaleinsatzes der betrieblich als erforderlich angesehene Arbeitszeitbedarf unter Wahrung des Organisationskonzeptes mit dem individuellen Arbeitszeitwunsch des Arbeitnehmers zur Deckung gebracht werden kann.

Ergibt sich, dass das Arbeitszeitverlangen des Arbeitnehmers nicht mit dem organisatorischen Konzept und der daraus folgenden Arbeitszeitregelung in Übereinstimmung gebracht werden kann, ist in einer dritten Stufe das Gewicht der entgegenstehenden betrieblichen Gründe zu prüfen: Werden durch die vom Arbeitnehmer gewünschte Abweichung die in § 8 Abs. 4 Satz 2 TzBfG genannten besonderen betrieblichen Belange oder das betriebliche Organisationskonzept und die ihm zugrundeliegende unternehmerische Aufgabenstellung wesentlich beeinträchtigt?

Die Anwendung der Prüfmerkmale ergibt, dass keine betrieblichen Gründe in der Sache selbst entscheiden. Das gilt auch insoweit, als bei der Anwendung der Prüfmerkmale Wertungen zu treffen sind. Diese Prüfung ergibt Folgendes:

Die Beklagte führt kein Organisationskonzept durch und macht ein solches auch nicht geltend, wonach ein Kunde stets durch einen Verkäufer betreut werden soll. Auch nach ihrer Organisation muss sie damit rechnen, dass ein Kunde bei einem zweiten Aufsuchen der Verkaufsräume nicht denselben Verkäufer antrifft und entsprechende Vorsorge treffen. Selbst wenn man die Verlängerung der Ladenöffnungszeiten an einzelnen Wochenendtagen nicht berücksichtigt, ist die W.-Filiale der Beklagten mindestens 62 Stunden in der Woche geöffnet. Die durchschnittliche Wochenarbeitszeit einer Vollzeitkraft beträgt jedoch nur 37,5 Stunden.

Die Beklagte strebt jedoch an, die Chance, dass ein Kunde kontinuierlich nur mit einem Verkäufer zu tun hat, möglichst zu erhöhen. Ihr darauf aufbauendes servicefreundliches Organisationskonzept wird durch das Teilzeitverlangen der Klägerin nicht wesentlich beeinträchtigt:

(1) Durch die Erfüllung des Teilzeitverlangens erhöht sich zwar die Wahrscheinlichkeit, dass ein Kunde, der zuerst mit der Klägerin Kontakt hatte, sie später im Betrieb nicht mehr antrifft. Die damit verbundenen Auswirkungen sind jedoch sehr begrenzt. Sie tritt von vornherein in den Fällen nicht ein, in denen sich die Notwendigkeit eines Kontaktes aus der Sicht der Beklagten und nicht aus der des Kunden ergibt. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn der Verlegetermin später geändert wird. Dann kann die Klägerin während ihrer Arbeitszeit beim Kunden anrufen.

Auch sonst beschränkt sich der Eingriff in das Organisationskonzept der Beklagten auf die Kunden, die nicht - was auch nach dem Vortrag der Beklagten vorkommt - schon beim ersten Verkaufsgespräch alle Kontakte mit dem Verkäufer im Hinblick auf ihren Teppicheinkauf erledigt haben. Das Problem tritt zudem nicht zwangsläufig auf, wenn sich die Nachfragen noch am selben Tag - etwa bei Durchdenken der Ergebnisse des Verkaufsgesprächs nach Rückkehr in die Wohnung - ergeben. Die Beklagte kann nämlich im Rahmen des vor dem LAG abgeschlossenen Teilvergleiches ihr Weisungsrecht zur Lage der Arbeitszeit (§ 106 GewO) so ausüben, dass die Klägerin an bestimmten Arbeitstagen eine mit einer Vollzeitkraft vergleichbare Arbeitszeit zu leisten hat.

Schließlich hat die Klägerin die Möglichkeit im Verkaufsgespräch, wenn sich die Notwendigkeit weiterer Rückfragen abzeichnet, auf ihre Arbeitszeiten hinzuweisen und den Kunden zu bitten, sie dann anzurufen. Auch wenn ein Kunde sich unvorhergesehen außerhalb der Arbeitszeit der Klägerin meldet, kann ein anderer Verkäufer ihn über die Arbeitszeiten der Klägerin unterrichten. Das wird vor allem dann geschehen, wenn sich aus dem Gespräch ergibt, dass der Kunde nur die Klägerin sprechen will. Auch dann beschränken sich die für die Kundenbetreuung wichtigen Kontakte auf die Klägerin als die Verkäuferin, mit der der erste Kundenkontakt stattgefunden hat.

(2) Soweit danach ein Rest von Fallgestaltungen verbleibt, in denen ein Kunde infolge der verringerten Arbeitszeit die Klägerin beim zweiten spontanen Aufsuchen der Verkaufsräume nicht antrifft und deshalb von einem Kollegen bedient werden muss, ist das keine wesentliche Beeinträchtigung.

Diese liegt schon deswegen nicht vor, weil sich ein Wechsel im Kundenkontakt angesichts der Diskrepanz und Ladenöffnungszeiten einerseits und der durchschnittlichen Wochenarbeitszeit von Vollzeitkräften andererseits nicht vermeiden lassen. Dazu unterscheiden sich Ladenöffnungszeiten von mindestens 62 Stunden wöchentlich und Wochenarbeitszeit einer Vollzeitkraft mit 37,5 Stunden zu stark. Die Beklagte kann deshalb ihr Ziel, ein Kunde soll nur mit einem Verkäufer zu tun haben, nicht zu dem unverzichtbaren Bestandteil ihres Konzepts gemacht haben. Denn die Möglichkeit des Wechsels im Kundenkontakt kann praktisch nicht ausgeschlossen werden. Durch das Teilzeitverlangen der Klägerin wächst die Wahrscheinlichkeit eines derartigen Kontinuitätsbruchs nur geringfügig. Die Beklagte muss ohnehin durch geeignete Maßnahmen den Informationsfluss zu den Kunden und zwischen den Verkäufern sicherstellen. Die von ihr angeführten Reibungsverluste sind somit auch ohne Teilzeitarbeit unvermeidlich und erhöhen sich durch die Teilzeitarbeit der Klägerin nur minimal.

(3) Das Argument der Revision, wenn alle Verkäufer Teilzeitarbeit verlangten, müsse die Beklagte ihr servicefreundliches Konzept einer möglichst kontinuierlich durch einen Verkäufer zu leistenden Fachberatung aufgeben, verfängt nicht. Es ist allerdings nicht ausgeschlossen, dass durch eine Häufung von Teilzeitverlangen eine Überforderung des Arbeitgebers eintreten kann. So ist es im Extremfall denkbar, dass praktisch kein Kunde mehr bei Rückfragen den Verkäufer antrifft, an den er sich zunächst gewandt hat. Die Beklagte beruft sich jedoch nicht darauf, durch die Häufung von Teilzeitwünschen geriete ihr Verkaufs- und Beratungskonzept in Gefahr. Die Klägerin ist nämlich die erste Arbeitnehmerin der Beklagten, die ein Teilzeitverlangen gestellt hat. Im Streitfall geht es also nicht um eine Einführung der Teilzeitarbeit für alle im Verkauf beschäftigten Arbeitnehmer. Die Beklagte will - wie sie in der Revisionsverhandlung bestätigt hat - aus grundsätzlichen Erwägungen in keinem Fall Teilzeitarbeit zulassen.