

Falsche Angaben zu Kundenkontakten

Falsche Angaben des Vermittlers zu angeblichen Kundenkontakten rechtfertigen nach Auffassung des LAG Mecklenburg-Vorpommern nicht zwangsläufig eine fristlose Kündigung.

Im EDV-Zeitalter werden nicht nur Kundendaten, sondern auch Kundenkontakte, deren Anlässe, Inhalte und Ergebnisse zunehmend erfasst und kundenbezogen dauerhaft abrufbar gespeichert. Das macht Sinn gerade in Vertriebssystemen, die darauf angelegt sind, dass der Kunde etwa auch von anderen Mitarbeitern angesprochen wird und es dabei wichtig ist, dass sich der Mitarbeiter ein vollständiges Bild von der Geschäftsbeziehung machen kann. Dabei müssen die Belange des Datenschutzes beachtet werden. In einem Fall, den das Landesarbeitsgericht Mecklenburg-Vorpommern zu entscheiden hatte, begegnete dem Gericht ein solches System in Form des Kundenberatungsprogramms (KBP) einer Bank.

Sachverhalt

Der klagenden Kundenberaterin waren im Rahmen ihrer arbeitsvertraglichen Aufgaben Privatkunden zugeordnet, hinsichtlich derer die beklagte Bank aktive Bemühungen um Geschäftsabschlüsse von der Kundenberaterin erwartete. Im Mai und Juni des Jahres 2010 lief bei der Bank eine Aktion zum Tausch der MasterCard Standard in die MasterCard Gold. Die Kundenberater sollten diesbezüglich mit den ihnen zugeordneten Privatkunden (Telefon-)Gespräche führen.

Die Klägerin trug im Rahmen der Aktion in das KBP unter anderem ein, dass sie mit zwei Kunden telefoniert habe. Der erste Kunde habe angeblich keinen Bedarf gehabt, der zweite kein Interesse gezeigt. Diese Angaben entsprachen – im Prozess unstrittig – nicht der Wahrheit, wie sich bei Kontrollanrufen des Filialleiters bei den Kunden herausgestellt hatte.

Die Kontrollanrufe führten zu weiteren Stichprobenkontrollen hinsichtlich der Leistungen der Klägerin, die weitere Defizite bei der Erstellung und Nutzung von so genannten Finanz-Checks aufdeckten. Über die aus den Kontrollen gewonnenen Erkenntnissen führte die beklagte Bank in Person des Filialleiters und der Vertriebsleiterin Privatkunden mit der Klägerin ein Gespräch. Dessen Inhalt blieb im Prozess streitig. Die Bank sprach aufgrund der Vorfälle eine fristlose Kündigung aus, die die Kundenberaterin mit ihrer Klage angriff.



Dr. Michael Wurdack

ist Rechtsanwalt und Partner der seit 40 Jahren auf Vertriebsrecht spezialisierten Kanzlei Küstner, v. Manteuffel & Wurdack in Göttingen. Telefon. 0551/49 99 60
E-Mail: kanzlei@vertriebsrecht.de
Weitere Informationen, aktuelle Urteile und Seminarangeboten und ums Vertriebsrecht finden Sie auf der Kanzlei-Homepage: www.vertriebsrecht.de

Entscheidung

Sowohl das Arbeitsgericht als auch das Landesarbeitsgericht hielten die Kündigung für unwirksam.

Das Landesarbeitsgericht ordnete dabei zunächst jeden der erhobenen Vorwürfe dem Bereich des so genannten Arbeits- bzw. Leistungsverhaltens zu. Damit werden die Bemühungen um die ordnungsgemäße Erfüllung der Arbeitsverpflichtung selbst umschrieben. Defizite bei dieser Erfüllung, insbesondere das Abweichen von Arbeitgeberanweisungen, könnten im Regelfall eine ordentliche oder gar außerordentliche Kündigung eines Arbeitnehmers nicht rechtfertigen. „Denn der Mensch ist keine Maschine; dass er Fehler macht, ist sozusagen unausweichlich“, so das Landesarbeitsgericht wörtlich.

Verstöße in diesem Bereich hätten nur dann kündigungsrechtliche Relevanz, wenn sich in der Verfehlung mehr ausdrücke als die typisch menschliche und nahezu unvermeidbare Fehlverhaltensquote. Diese besondere Qualifikation könne beispielsweise dann vorliegen, wenn das Fehlverhalten trotz vorausgegangener Abmahnung nicht zeitnah abgestellt oder der Verstoß vorsätzlich begangen werde.

Gemessen an diesen Grundsätzen hätten die beiden Falscheintragungen im KBP im Zusammenhang mit der Kreditkartentauschaktion einen deutlich hervorgehobenen Unrechtsgehalt, da die Kundenberaterin diese bewusst wahrheitswidrig vorgenommen habe. Insoweit müsse man sogar die Feststellung treffen, dass sie sich zu diesem Fehlverhalten habe hinreißen lassen, um ihr eigenes Versagen hinsichtlich der vorgegebenen Ziele zu vertuschen.

Bei der Bewertung müsse jedoch berücksichtigt werden, dass die negativen Auswirkungen des Fehlverhaltens auf die Beklagte nicht als gravierend eingeschätzt werden könnten:

- Die Nichteinhaltung der Weisung, Kunden anzurufen und deren Interesse am Kreditkartentausch zu wecken, führe nicht zu einer Schädigung der Bank; ihr entgehe lediglich die Chance auf weitere Geschäfte mit den beiden Kunden.
- Die theoretische Möglichkeit, dass die Bank aufgrund der Eintragungen einen unberechtigt guten Eindruck vom klägerischen Leistungsvermögen gewinne und darauf aufbauend weitere Entscheidungen hinsichtlich Aufstieg oder Vergütung treffe, sei zu vernachlässigen, da die Bank ihre Mitarbeiter nicht nur anhand von IT-Auswertungen, sondern auch durch Beobachtung ihrer Vorgesetzten beurteile.
- Die Möglichkeit, dass sich das Verhalten der Kundenberaterin auf das Verhältnis der betroffenen Kunden zur Bank negativ auswirke, sei ebenfalls vernachlässigbar: Der Kunde habe im Regelfall keine Möglichkeit, das Verhalten ihm und anderen Kunden gegenüber direkt zu vergleichen.

Dem Fehlverhalten könne auch keine besondere Beharrlichkeit oder Nachhaltigkeit entnommen werden. Obwohl es sich bei den zwei Eintragungen um getrennte Ereignisse handele, müssten sie als einheitliches Fehlverhalten bewertet werden, das dieselbe Kundenaktion betreffe.

Das Verhalten bekomme auch nicht dadurch ein anderes Gewicht, dass die Klägerin im nachgehenden Gespräch die angeblichen Kundenkontakte bestätigte. Das Landesarbeitsgericht meinte, dass die Kundenberaterin nach der Logik ihres Fehlverhaltens nahezu gezwungen gewesen sei, den Inhalt ihrer Eintragung auch bei einer persönlichen Nachfrage des Vorgesetzten zu bestätigen. Dieses erneute Fehlverhalten erhöhe nicht den Unrechtsgehalt der Falscheintragungen.

Nach Auffassung des Landesarbeitsgerichts ließ das Verhalten der Klägerin auch keine Rückschlüsse auf ihre generelle Verlässlichkeit als Kundenberaterin zu. Aus dem „aus der Not geborenen“ Fehlverhalten hinsichtlich der Kreditkartentauschaktion könne nicht geschlossen werden, dass sie sich genauso unzuverlässig verhalten würde, wenn es um die Qualität der Kundenberatung und den Schutz des Kundenvermögens gehe.

Die übrigen Defizite insbesondere im Zusammenhang mit den Finanz-Checks betrafen lediglich deren nicht weisungsgerechte Erhebung, nicht aber etwa inhaltliche Fehler oder falsche Angaben. Die außerordentliche Kündigung war daher nach Auffassung des Landesarbeitsgerichts unwirksam.

Fazit

Die Begründung der Entscheidung des Landesarbeitsgerichts ist sicher diskussionswürdig, ebenso der Leitsatz, den das Gericht seiner Entscheidung voranstellt:

„Reicht Art und Ausmaß der Nichterfüllung (der Arbeitsaufgabe, hier Anrufe bei Kunden im Rahmen der Kreditkartentauschaktion) nicht zur Kündigung aus, kann die Kündigung auch nicht wegen der Vertuschung der Nichterfüllung der Arbeitsleistung (durch falsche Eintragungen im KBP) gerechtfertigt sein.“

Die hilfswise ausgesprochene ordentliche Kündigung scheiterte bereits aus formalen Gründen. Sie wäre aber nach der Begründung des Gerichts vermutlich ebenfalls wegen fehlender Abmahnung unwirksam gewesen. Gleichwohl sollte die Entscheidung nicht als Freibrief für die vorsätzliche Vertuschung von Arbeitsmängeln oder Fehlleistungen verstanden werden.

Zusammenfassung

- Defizite bei der ordnungsgemäßen Erfüllung der Arbeitsverpflichtung, insbesondere das Abweichen von Arbeitgeberanweisungen, können im Regelfall eine ordentliche oder gar außerordentliche Kündigung eines Arbeitnehmers nicht rechtfertigen.
- Verstöße haben nur dann kündigungsrechtliche Relevanz, wenn das Fehlverhalten trotz vorausgegangener Abmahnung nicht zeitnah abgestellt oder der Verstoß vorsätzlich begangen wird.
- Bei der Gesamtabwägung aller Umstände des Einzelfalls sind auch die negativen Auswirkungen des Fehlverhaltens auf Unternehmen und oder Kundenbeziehung zu berücksichtigen.
- Einem (erneuten) Vertuschungsversuch hinsichtlich einer Arbeitsfehlleistung soll nicht automatisch ein im Vergleich zur Fehlleistung erhöhter Unrechtsgehalt zukommen.