

TE Dok 2014/5/21 K02-DK/09/14

JUSLINE Entscheidung

🕒 Veröffentlicht am 21.05.2014

Norm

BDG 1979 §43 Abs2

1. BDG 1979 § 43 heute
2. BDG 1979 § 43 gültig ab 10.10.2024 zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 143/2024
3. BDG 1979 § 43 gültig von 31.12.2009 bis 09.10.2024 zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 153/2009
4. BDG 1979 § 43 gültig von 29.05.2002 bis 30.12.2009 zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 87/2002
5. BDG 1979 § 43 gültig von 01.07.1997 bis 28.05.2002 zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 61/1997
6. BDG 1979 § 43 gültig von 01.01.1980 bis 30.06.1997

Schlagworte

unangebrachtes Verhalten gegenüber Kunden

Text

Die Disziplinarkommission beim Bundesministerium für Finanzen hat durch MR Dr. Gottfried Nowak als Senatsvorsitzenden sowie OI Elgar Breiling und ADir Claus Kosiak als weitere Mitglieder des Disziplinarsenates IX nach der am 21. Mai 2014 in Anwesenheit der Disziplinaranwältin MR Dr. Gerda Minarik und des Beschuldigten NN sowie seines Verteidigers Mag. Georg Luckmann, als Substitut des RA Mag. Martin Winter, durchgeführten mündlichen Verhandlung zu Recht erkannt: Die Disziplinarkommission beim Bundesministerium für Finanzen hat durch MR Dr. Gottfried Nowak als Senatsvorsitzenden sowie OI Elgar Breiling und ADir Claus Kosiak als weitere Mitglieder des Disziplinarsenates römisch neun nach der am 21. Mai 2014 in Anwesenheit der Disziplinaranwältin MR Dr. Gerda Minarik und des Beschuldigten NN sowie seines Verteidigers Mag. Georg Luckmann, als Substitut des RA Mag. Martin Winter, durchgeführten mündlichen Verhandlung zu Recht erkannt:

NN

Landzusteller in der Zustellbasis XX Landzusteller in der Zustellbasis römisch zwanzig

ist

s c h u l d i g.

Er hat

im Dienst am 29. November 2013 während seines Zustellganges als Zusteller der Zustellbasis XX bei der Abgabestelle Haus YY, gegenüber der Pflegedienstleiterin und einer Administrationsmitarbeiterin des Pflegeheimes Y ein beleidigendes und damit unangebrachtes und unangemessenes Verhalten an den Tag gelegt, indem er lautstark gegenüber den Kunden unangebrachte Äußerungen getätigt hat, unter anderem „Wenn das überall so ist, dann kann ich mir gleich die Kugel geben“. im Dienst am 29. November 2013 während seines Zustellganges als Zusteller der Zustellbasis römisch zwanzig bei der Abgabestelle Haus YY, gegenüber der Pflegedienstleiterin und einer

Administrationsmitarbeiterin des Pflegeheimes Y ein beleidigendes und damit unangebrachtes und unangemessenes Verhalten an den Tag gelegt, indem er lautstark gegenüber den Kunden unangebrachte Äußerungen getätigt hat, unter anderem „Wenn das überall so ist, dann kann ich mir gleich die Kugel geben“.

NN hat dadurch die Dienstpflichten eines Beamten nach dem Beamten-Dienstrechtsgesetz 1979, BGBl. 333/1979 i.d.g.F. (BDG 1979), nämlich NN hat dadurch die Dienstpflichten eines Beamten nach dem Beamten-Dienstrechtsgesetz 1979, Bundesgesetzblatt 333 aus 1979, i.d.g.F. (BDG 1979), nämlich

in seinem gesamten Verhalten darauf Bedacht zu nehmen, dass das Vertrauen der Allgemeinheit in die sachliche Wahrnehmung seiner dienstlichen Aufgaben erhalten bleibt (§ 43 Abs. 2 BDG 1979) in seinem gesamten Verhalten darauf Bedacht zu nehmen, dass das Vertrauen der Allgemeinheit in die sachliche Wahrnehmung seiner dienstlichen Aufgaben erhalten bleibt (Paragraph 43, Absatz 2, BDG 1979)

schuldhaft verletzt und dadurch Dienstpflichtverletzungen im Sinne des § 91 BDG 1979 begangen. schuldhaft verletzt und dadurch Dienstpflichtverletzungen im Sinne des Paragraph 91, BDG 1979 begangen.

Es wird daher über ihn gemäß § 126 Abs. 2 in Verbindung mit § 92 Abs. 1 Z 1 BDG 1979 die Es wird daher über ihn gemäß Paragraph 126, Absatz 2, in Verbindung mit Paragraph 92, Absatz eins, Ziffer eins, BDG 1979 die

Disziplinarstrafe des

V e r w e i s e s r ö m i s c h f ü n f e r w e i s e s

verhängt.

Verfahrenskosten sind keine angefallen.

B e g r ü n d u n g

NN steht seit 10. Dezember 1985 im Postdienst. NN ist Mitglied des Vertrauenspersonenausschusses ZZ. Mit Beschluss des Vertrauenspersonenausschusses ZZ vom 5. März 2014 wurde die Zustimmung zur disziplinären Verfolgung gemäß § 70 Abs. 3 Post-Betriebsverfassungsgesetz (PBVG) erteilt. NN steht seit 10. Dezember 1985 im Postdienst. NN ist Mitglied des Vertrauenspersonenausschusses ZZ. Mit Beschluss des Vertrauenspersonenausschusses ZZ vom 5. März 2014 wurde die Zustimmung zur disziplinären Verfolgung gemäß Paragraph 70, Absatz 3, Post-Betriebsverfassungsgesetz (PBVG) erteilt.

Aus der Dienstbeurteilung vom 18. April 2014 geht unter anderem hervor, dass die Qualität der Zustellung des Beschuldigten in Ordnung ist. Er erscheint pünktlich zum Dienst, braucht jedoch für die ihm anvertraute Tätigkeit überdurchschnittlich lange und klagt häufig über Überbelastung. Das Verhalten gegenüber seiner unmittelbaren Vorgesetzten ist korrekt.

Zum Verfahrensablauf:

Gegen den Einleitungsbeschluss vom 23. April 2014 wurde am 20. Mai 2014 per E-Mail vom Beschuldigten fristgemäß eine Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht eingebracht. Nach Erörterung der formalen Konsequenzen dieser Beschwerde – eine Abberaumung der mündlichen Verhandlung sowie eine wesentliche Verzögerung des gegenständlichen Disziplinarverfahrens wären die Folge – wurde vom Vertreter des Beschuldigten ausdrücklich mitgeteilt, dass die Beschwerde gegen den Einleitungsbeschluss vom 23. April 2014 zurückgezogen wird. Da die Disziplinaranwältin bezüglich des Einleitungsbeschlusses ebenfalls einen Rechtsmittelverzicht abgab, ist dieser in Rechtskraft erwachsen.

Zum Sachverhalt:

NN hat sich am 29. November 2013 um ca. 11:30 Uhr mit der Briefpost, einem Paket und den an diesem Tag auszuzahlenden Pensionen für die Heimbewohner im Verwaltungsbüro des Hauses Y eingefunden und auf eine Sachfrage der Administrationskraft des Heimes in einem sehr lauten Tonfall und in unangemessener Weise geantwortet.

Überdies hat der Beschuldigte der anwesenden Mitarbeiterin des Pflegeheimes mitgeteilt, dass von dieser Person vorgenommene Kontrollaufzeichnungen nicht notwendig wären, weil eine Geldaufstellung und eine Aufstellung der Auszahlungsbeträge vorhanden seien und diese Tätigkeiten ihn von der zu verrichtenden Arbeit unangemessen lange abhalten würden.

Auf das Ersuchen der Administrationsmitarbeiterin des Pflegeheimes, die Auszahlung vorzunehmen, habe NN seine lautstarken Beschimpfungen fortgesetzt. Auch die Appelle der Pflegedienstleiterin, sich zu beruhigen und normal miteinander zu sprechen, führten zu keiner Änderung seines Verhaltens. Als die Pflegedienstleiterin ersuchte, mit der Vorgesetzten des Beschuldigten sprechen zu dürfen, eilte NN aus dem Büro und äußerte sich lautstark dahingehend: „Wenn das überall so ist, dann kann ich mir gleich die Kugel geben“. Als der Beschuldigte wieder in das Büro der Pflegedienstleiterin zurückkehrte und dieser sein Mobiltelefon mit seiner Vorgesetzten, Distributionsleiterin G., in der Leitung reichte, schimpfte er noch eine Weile vor sich hin, während er seine Arbeit verrichtete.

Ergänzende Erhebungen haben ergeben, dass sich die betroffenen Personen im Pflegeheim beim Vorfall vom 29. November 2013 nicht bedroht gefühlt haben. Sie haben eine Angespanntheit des Zustellers wahrgenommen sowie Burn-out Symptome vermutet.

Der Beschuldigte hat in der mündlichen Verhandlung vom 21. Mai 2014 durchaus glaubwürdig dargelegt, dass er im Zeitraum des verfahrensgegenständlichen Vorfalles, unter starkem psychischen Druck gelitten hat. So habe er äußerst schlecht geschlafen und konnte zu diesem Zeitpunkt, ihm sonst angenehme, Freizeitaktivitäten nicht ausüben, da er psychisch nicht stabil genug dafür war.

Aus dem psychiatrisch-neurologischen Gutachten des Facharztes Dr. W., Facharzt für Psychiatrie und Neurologie, vom 7. April 2014 geht unter anderem hervor, dass bei NN zum Zeitpunkt des Vorfalles vom 29. November 2013 eine Anpassungsstörung im Zusammenhang mit Arbeitskonflikten bestanden hat. Aufgrund dieser Anpassungsstörung war die Schuldfähigkeit von NN zum Zeitpunkt des Vorfalles eingeschränkt.

Der Sachverhalt ergibt sich aufgrund der Ergebnisse der mündlichen Verhandlung vom 21. Mai 2014, der Disziplinaranzeige vom 10. März 2014, der Stellungnahmen von J. vom 29. November 2013 und 19. Februar 2014, dem psychiatrisch-neurologischen Gutachten vom 7. April 2014 sowie den SAP-Ausdrucken.

Am vorliegenden Sachverhalt besteht aufgrund des Geständnisses des Beschuldigten in der mündlichen Verhandlung vom 21. Mai 2014 und der vorliegenden Unterlagen kein Zweifel.

Der Beschuldigte hat zugegeben, dass er unangemessen laut geworden ist, etwas Negatives vorgefallen ist und sein Verhalten gegenüber dem Kunden nicht in Ordnung war. Zur Erklärung seiner Handlungsweise wurden von ihm sein damaliges gesundheitliches und psychisches Befinden sowie seine für ihn schwer zu verkraftende dienstrechtliche Situation genannt. Da sich der Beschuldigte als sonst besonnener Mensch einschätzt, würde er diesen Vorfall eher als einmaliges „black out“ bewerten.

Der Beschuldigte hat sich ohne Zweifel gegenüber Kunden beleidigend, unangemessen und unangebracht verhalten und damit objektiv das Image der Post in der Öffentlichkeit beschädigt.

Zur subjektiven Vorwerfbarkeit des Verhaltens von NN ist aufgrund des fachärztlichen Gutachtens vom 7. April 2014 festzuhalten, dass zum Zeitpunkt der Tathandlungen von einer, wenn auch eingeschränkten, Schuldfähigkeit des Beschuldigten auszugehen ist.

Verbale Entgleisungen eines Beamten vor Kunden in der oben beschriebenen Art stellen eine nicht zu bagatellisierende Dienstpflichtverletzung dar. Denn das Image ist für ein im Wettbewerb befindlichen Unternehmen wie die Österreichische Post AG der wichtigste Faktor für den nachhaltigen Unternehmenserfolg.

Auch in schwierigen Arbeitssituationen ist ein wertschätzendes Verhalten, eine gewisse Hilfsbereitschaft und ein korrekter Umgangston Voraussetzung für eine entsprechende Leistungserbringung und gute Kundenbeziehungen. Dieses korrekte Verhalten gegenüber seinen Kunden wird vom Unternehmen von jedem Mitarbeiter ausdrücklich verlangt und eingefordert. Die Österreichische Post AG ist als überaus personalintensives Unternehmen gerade in Zeiten des verstärkten Konkurrenzdruckes auf die Zuverlässigkeit und Korrektheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angewiesen, um das Vertrauen der Allgemeinheit und im Besonderen der Kunden aufrecht zu erhalten.

Bei der Strafbemessung ist gemäß § 93 Abs. 1 erster Satz BDG 1979 vor allem die Schwere der Dienstpflichtverletzung, insbesondere die Bedeutung der verletzten Pflicht, entscheidend. Nach der Rechtsprechung des Verwaltungsgerichtshofes ist für die Schwere der Dienstpflichtverletzung maßgebend, in welchem objektiven Ausmaß gegen Standes- oder Amtspflichten verstoßen oder der Dienstbereich beeinträchtigt wird. Dabei ist jedoch darauf Rücksicht zu nehmen, inwieweit die beabsichtigte Strafhöhe erforderlich ist, um den Beamten von der Begehung weiterer Dienstpflichtverletzungen abzuhalten. In diesem Zusammenhang muss auch auf die hohe Wichtigkeit und

Bedeutung eines korrekten Umgangs mit Kunden bei der Österreichischen Post AG hingewiesen werden. Bei der Strafbemessung ist gemäß Paragraph 93, Absatz eins, erster Satz BDG 1979 vor allem die Schwere der Dienstpflichtverletzung, insbesondere die Bedeutung der verletzten Pflicht, entscheidend. Nach der Rechtsprechung des Verwaltungsgerichtshofes ist für die Schwere der Dienstpflichtverletzung maßgebend, in welchem objektiven Ausmaß gegen Standes- oder Amtspflichten verstoßen oder der Dienstbereich beeinträchtigt wird. Dabei ist jedoch darauf Rücksicht zu nehmen, inwieweit die beabsichtigte Strafhöhe erforderlich ist, um den Beamten von der Begehung weiterer Dienstpflichtverletzungen abzuhalten. In diesem Zusammenhang muss auch auf die hohe Wichtigkeit und Bedeutung eines korrekten Umgangs mit Kunden bei der Österreichischen Post AG hingewiesen werden.

Milderungsgründe sind das Geständnis des Beschuldigten – seine Bereitschaft, die begangene Fehlleistung zuzugeben – seine bisherige disziplinarische Unbescholtenheit und seine durchaus tadellose Dienstleistung über einen langen Zeitraum, die auch von seiner Vorgesetzten nicht in Abrede gestellt wird. Weiters war die eingeschränkte Schuldfähigkeit zum Tatzeitpunkt entsprechend zu berücksichtigen.

Im Hinblick auf die vorliegenden Milderungsgründe und das Fehlen von Erschwerungsgründen erscheint die Verhängung der Disziplinarstrafe eines Verweises schuld- und tatangemessen. Dieses Strafausmaß, das sich im absolut untersten Bereich befindet, ist aus spezial- und generalpräventiven Gründen – um den Beschuldigten und andere Bedienstete von gleichartigen Dienstpflichtverletzungen abzuhalten – gerade noch als vertretbar anzusehen.

Überdies ist aus den glaubwürdigen Aussagen des Beschuldigten eindeutig abzuleiten, dass er in der Zukunft keine weiteren unangemessenen und missverständlichen Handlungen gegenüber seinen Kunden tätigen werde.

Zuletzt aktualisiert am

06.03.2015

Quelle: Disziplinarcommissionen, Disziplinaroberkommission, Berufungskommission Dok,
<https://www.ris.bka.gv.at/Dok>

© 2026 JUSLINE

JUSLINE® ist eine Marke der ADVOKAT Unternehmensberatung Greiter & Greiter GmbH.

www.jusline.at