

Gbk 2025/11/12 GBK III/363/24

JUSLINE Entscheidung

🕒 Veröffentlicht am 12.11.2025

Norm

§31 Abs1 iVm §32 Abs1 GIBG

Diskriminierungsgrund

Ethnische Zugehörigkeit

Diskriminierungstatbestand

Diskriminierung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit

Text

Senat III der Gleichbehandlungskommission Senat römisch drei der Gleichbehandlungskommission

Prüfungsergebnis gemäß § 12 GBK/GAW-Gesetz Prüfungsergebnis gemäß Paragraph 12, GBK/GAW-Gesetz

GBK III/363/24

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission (GBK) beim Bundesministerium für Frauen Wissenschaft und Forschung (BMFWF) gelangte am 10. Dezember 2025 über den am 29. November 2024 eingelangten Antrag von A (in der Folge „Antragstellerin“), betreffend die Überprüfung einer Diskriminierung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit durch die Der Senat römisch drei der Gleichbehandlungskommission (GBK) beim Bundesministerium für Frauen Wissenschaft und Forschung (BMFWF) gelangte am 10. Dezember 2025 über den am 29. November 2024 eingelangten Antrag von A (in der Folge „Antragstellerin“), betreffend die Überprüfung einer Diskriminierung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit durch die

Firma Apotheke X (in der Folge „Antragsgegnerin“) Firma Apotheke römisch zehn (in der Folge „Antragsgegnerin“)

gemäß § 31 Abs. 1 iVm § 32 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz (in der Folge GIBG; idF BGBl. I Nr. 115/2023) nach Durchführung eines Verfahrens gemäß § 12 GBK/GAW-Gesetz (idF BGBl. I Nr. 107/2013) iVm § 11 Gleichbehandlungskommissions-GO (idF BGBl. II Nr. 275/2013) zur Auffassung, dass gemäß Paragraph 31, Absatz eins, in Verbindung mit Paragraph 32, Absatz eins, Gleichbehandlungsgesetz (in der Folge GIBG; in der Fassung Bundesgesetzblatt Teil eins, Nr. 115 aus 2023,) nach Durchführung eines Verfahrens gemäß Paragraph 12, GBK/GAW-Gesetz in der Fassung Bundesgesetzblatt Teil eins, Nr. 107 aus 2013,) in Verbindung mit Paragraph 11, Gleichbehandlungskommissions-GO in der Fassung Bundesgesetzblatt Teil 2, Nr. 275 aus 2013,) zur Auffassung, dass eine Diskriminierung der Antragstellerin aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit durch die Antragsgegnerin vorliegt.

Der Sachverhalt stellte sich laut Antrag zusammengefasst wie folgt dar:

Am Nachmittag des 28. November 2024, jedenfalls nach 14:32 Uhr, habe die Antragstellerin gemeinsam mit ihrer Schwester und ihrer Mutter, die alle als Touristinnen in Y gewesen seien, die Apotheke X aufgesucht, um

Körperpflegeprodukte zu kaufen. Dabei hätten sie die unterschiedlichen verfügbaren Produkte angesehen, um eine Kaufentscheidung zu treffen, die Produkte selbst hätten sie aber nicht geöffnet. Als sie von einer Mitarbeiterin darauf angesprochen worden seien, dass sie keine Produkte einfach zum Spaß angreifen dürften, habe die Antragstellerin unverzüglich klargestellt, dass sie die Etiketten mit dem Ziel, Produkte zu kaufen, lesen würden. Die Mitarbeiterin habe daraufhin entgegnet, dass das nicht möglich sei und hinzugefügt: „Das hier ist nicht Amerika oder wo auch immer Sie herkommen.“ Für die Antragstellerin als dunkelhäutige Person sei es offensichtlich, dass dieser Ausspruch rassistisch motiviert gewesen sei, und sie habe diesen als äußerst verletzend, erniedrigend und demütigend empfunden, zumal sich der Vorfall in einer gesundheitsspezifischen Einrichtung ereignet habe. Am Nachmittag des 28. November 2024, jedenfalls nach 14:32 Uhr, habe die Antragstellerin gemeinsam mit ihrer Schwester und ihrer Mutter, die alle als Touristinnen in Y gewesen seien, die Apotheke römisch zehn aufgesucht, um Körperpflegeprodukte zu kaufen. Dabei hätten sie die unterschiedlichen verfügbaren Produkte angesehen, um eine Kaufentscheidung zu treffen, die Produkte selbst hätten sie aber nicht geöffnet. Als sie von einer Mitarbeiterin darauf angesprochen worden seien, dass sie keine Produkte einfach zum Spaß angreifen dürften, habe die Antragstellerin unverzüglich klargestellt, dass sie die Etiketten mit dem Ziel, Produkte zu kaufen, lesen würden. Die Mitarbeiterin habe daraufhin entgegnet, dass das nicht möglich sei und hinzugefügt: „Das hier ist nicht Amerika oder wo auch immer Sie herkommen.“ Für die Antragstellerin als dunkelhäutige Person sei es offensichtlich, dass dieser Ausspruch rassistisch motiviert gewesen sei, und sie habe diesen als äußerst verletzend, erniedrigend und demütigend empfunden, zumal sich der Vorfall in einer gesundheitsspezifischen Einrichtung ereignet habe.

Die Antragstellerin hoffe auf eine gründliche Untersuchung des Vorfalls sowie die Ergreifung geeigneter Abhilfemaßnahmen, um Verantwortung zu gewährleisten und ähnliche Vorfälle in Hinkunft zu verhindern.

Der rechtsfreundliche Vertreter der Antragsgegnerin nahm zu den Vorwürfen mit am 12. Februar 2025 an die Geschäftsführung des Senates III übermitteltem Schreiben im Wesentlichen wie folgt Stellung: Der rechtsfreundliche Vertreter der Antragsgegnerin nahm zu den Vorwürfen mit am 12. Februar 2025 an die Geschäftsführung des Senates römisch drei übermitteltem Schreiben im Wesentlichen wie folgt Stellung:

Die Antragsgegnerin X betreibe als Konzessionärin eine zentral gelegene Apotheke in Y, wobei die Apotheke von Menschen unterschiedlichster Herkunft frequentiert würde und diese auch für einen wesentlichen Teil des Umsatzes verantwortlich zeichneten. Daher seien auch die Mitarbeiter:innen der Apotheke, welche ebenfalls einen ethnisch diversen Hintergrund aufwiesen, angewiesen, auf alle Kund:innen in gleicher Weise zuzugehen und diese zu bedienen. Die Antragsgegnerin römisch zehn betreibe als Konzessionärin eine zentral gelegene Apotheke in Y, wobei die Apotheke von Menschen unterschiedlichster Herkunft frequentiert würde und diese auch für einen wesentlichen Teil des Umsatzes verantwortlich zeichneten. Daher seien auch die Mitarbeiter:innen der Apotheke, welche ebenfalls einen ethnisch diversen Hintergrund aufwiesen, angewiesen, auf alle Kund:innen in gleicher Weise zuzugehen und diese zu bedienen.

Die Antragstellerin, welche lediglich aufgrund ihrer E-Mail-Adresse identifizierbar und daher eigentlich unbekannt sei, habe die Einladung des rechtsfreundlichen Vertreters der Antragsgegnerin zu einer Aussprache kategorisch abgelehnt.

Darüber hinaus sei fraglich ob eine Gmail-Adresse, über die das Schreiben an die Gleichbehandlungskommission ergangen sei, allein ausreiche, um in der Eigenschaft als Antragstellerin aufzutreten. Hinzu komme, dass die Absenderin, der es eben vorrangig um Aufmerksamkeit gehe, vorbringe, ausschließlich allgemeine Interessen verfolgen wolle, sodass man sich fragen müsse, ob ein persönlich betroffener Antragsteller nicht auch konkrete individuelle Interessen verfolgen müsse.

Insgesamt sei es verwunderlich, dass die Antragstellerin innerhalb einer halben Stunde nach dem Vorfall als Urlauberin in der Lage gewesen sei, eine in perfektem Deutsch formulierte Beschwerde, nicht nur an die Gleichbehandlungskommission sondern auch an den Verein für Konsumenteninformation sowie an die Apothekerkammer zu richten sowie die Apotheke, diesmal auf Englisch, im Internet, nämlich auf Google Maps, negativ zu bewerten.

Dies in Zusammenschau mit der bereits monierten Anonymität, erscheine unprofessionell, sodass zu hinterfragen sei, ob die Absenderin eventuell nicht bereits aufgrund vergleichbarer Fälle amtsbekannt sei.

Zudem sei es unglaublich, dass sich die Antragstellerin aufgrund einer solch harmlosen Bemerkung derart massiv rassistisch diskriminiert fühle. Es sei „doch wohl sehr befremdend, wenn sich Amerikaner erniedrigt und gedemütigt

erachten dafür, aus Amerika zu sein.“

Dem Anschein nach habe sich die Absenderin des E-Mails, also die Antragstellerin, lediglich über die Aufforderung, keine Produkte anzufassen, geärgert und suche primär lediglich nach persönlicher Genugtuung.

Die Antragstellerin habe zuvor ein ähnliches Beschwerdeschreiben auch an die Apotheke der Antragsgegnerin gerichtet. Die daraufhin erfolgte Einladung zu einem klärenden Gespräch sei kategorisch abgelehnt worden. Daraufhin habe seine Mandantschaft ein klärendes Gespräch mit der betreffenden Mitarbeiterin geführt. Diese habe den Sachverhalt so geschildert, dass drei Damen, welche sich auf Englisch unterhalten hätten, sich über einen längeren Zeitraum bei den Regalen in der Nähe des Ausgangs aufgehalten hätten, wobei sie keine Medikamente kaufen hätten wollen, sondern sich für hochpreisige Körperpflegeprodukte interessiert hätten. Die von der Mitarbeiterin auf Englisch angebotene Hilfe und Beratung hätten sie abgelehnt und stattdessen ohne Beratung Artikel entnommen und getestet, was so in Apotheken nicht üblich sei. Die Antragstellerin und ihre Begleiterinnen hätten sich im Verkaufsraum auffallend lange, an unterschiedlichen Raumseiten und abgewandt von den Kassaplätzen aufgehalten. In weiterer Folge seien die Antragstellerin und ihre Begleiterinnen, welche Produkte selbst aus dem Regal genommen und so auch andere Produkte zum Umfallen gebracht hätten, von der ob dieses Verhaltens verärgerten Mitarbeiterin gebeten worden, nicht ungefragt Produkte anzugreifen, sie seien eben nicht daheim in Amerika oder sonst wo, wo man eben Englisch spreche. Dies sei aber nicht rassistisch gemeint gewesen, sondern habe sich lediglich darauf bezogen, dass in österreichischen Apotheken grundsätzlich keine Selbstbedienung stattfinde.

Seine Mandantin habe das Geschehen insgesamt nur am Rande mitverfolgen können und, auch wenn diese keinen Grund für Zweifel an den Schilderungen ihrer langjährigen Mitarbeiterin, welche wesentlich von denen der Antragstellerin abwichen, habe, so sei eine Unterweisung zum diskriminierungsfreien und respektvollen Umgang mit Kund:innen erfolgt und habe man im Eingangsbereich entsprechende Hinweisschilder betreffend das Verbot als Kund:in Waren ungefragt selbst in die Hand zu nehmen angebracht.

In ihrer ergänzenden Stellungnahme vom 24. März 2024 replizierte die Antragstellerin im Wesentlichen darauf wie folgt:

Unstrittig sei, dass die Kundschaft der Apotheke international zusammengesetzt und auch die Mitarbeiter:innen diverser Herkunft seien. Dies schließe aber nicht die Möglichkeit eines rassistisch motivierten Vorfalls im Einzelfall, wie jenem am 28. November 2024, aus. Die Bemerkung „Das ist nicht Amerika oder woher auch immer Sie kommen!“ sei unprovokiert, herabwürdigend und auf die wahrgenommene Fremdheit der Antragstellerin abzielend gewesen.

Auch der Vorwurf der Anonymität sei falsch, zumal die Antragstellerin stets ihren Namen genannt und von ihrer privaten E-Mail-Adresse aus geschrieben habe.

Eine Aussprache habe sie deshalb abgelehnt, da sie nicht deutschsprachig sei, sie bereits einen umfassenden schriftlichen Bericht abgegeben und sich zudem gemeinsam mit ihrer Familie auf Urlaub in Österreich befunden habe. Folglich habe es sich nicht um eine Ablehnung des Dialogs, sondern vielmehr um eine rationale Entscheidung gehandelt. Um die Beschwerde auf Deutsch einzubringen, habe sie sich eines online kostenlos verfügbaren Übersetzungstools bedient und sei aufgrund ihres beruflichen und akademischen Hintergrunds in der Lage gewesen, die entsprechende Beschwerde schnell und umfassend an die korrekten, wenngleich ausländischen, Stellen richten zu können.

Die gegnerische Seite argumentiere in ihrer Stellungnahme völlig unangemessen und herabwürdigend und sei der spöttische und herablassende Tonfall in der Stellungnahme des rechtsfreundlichen Vertreters der Antragsgegnerin nicht nur für sich verletzend, sondern im Kontext des gegenständlichen Verfahrens besonders problematisch.

Vor dem Hintergrund der Tatsache, dass sie zum Zeitpunkt gemeinsam mit ihrer Schwester und ihrer 70-jährigen Mutter, welche beide über einen gehobenen sozio-ökonomischen Hintergrund verfügten, unterwegs gewesen sei, sei die Behauptung, sie und ihre Begleiterinnen hätten sich verdächtig verhalten oder Produkte unachtsam behandelt sowohl sachlich falsch als auch irreführend. Sie habe vielmehr lediglich über eine App – „Yuka“ – die Barcodes der Produkte eingescannt, um nähere Informationen über die Inhaltsstoffe der einzelnen Produkte zu erhalten, dies mit dem Zweck, schädliche Inhaltsstoffe zu vermeiden und möglichst hochwertige und gesunde, weil aufgrund der anwendbaren EU-Vorschriften schadstoffarme, Produkte zu erstehen. Keineswegs hätten sie „nur zum Spaß“ gestöbert oder Produkte leichtfertig angefasst. Vielmehr hätten sie in klarer Kaufabsicht gehandelt. Auch vor diesem Hintergrund

spiegle die Äußerung der Mitarbeiterin ein Urteil über das Erscheinungsbild der Antragstellerin, ihrer Mutter und Schwester, ihre Herkunft sowie ein Maß an Voreingenommenheit, das in einem professionellen Umfeld keinen Platz haben sollte, wider.

Nach dem Vorfall hätten sie und ihre Begleiterinnen die Apotheke ruhig und ohne Konfrontation verlassen; die Wendung „Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!“ sei eine Höflichkeitsfloskel, welche im englischsprachigen Bereich gebräuchlich sei.

Die Tatsache, dass die Apotheke nach dem Vorfall entsprechende Hinweisschilder angebracht habe, indiziere eindeutig, dass im Zeitpunkt des Vorfalls es eben nicht klar und ersichtlich gewesen sei, dass Kund:innen nicht gestattet sei, die Produkte selbst anzugreifen und zu mustern. Hätte die Mitarbeiterin einfach und ohne die in Rede stehende Bemerkung zu machen auf diese Regel hingewiesen, so hätten die Antragstellerin und ihre Begleiterinnen sich anstandslos auch darangehalten.

In der Sitzung des Senates III am 7. April 2025 wurden die Antragstellerin A, als informierte Vertreterin die Antragsgegnerin X sowie die Mitarbeiterin der Antragsgegnerin Z als Auskunftsperson befragt: In der Sitzung des Senates römisch drei am 7. April 2025 wurden die Antragstellerin A, als informierte Vertreterin die Antragsgegnerin römisch zehn sowie die Mitarbeiterin der Antragsgegnerin Z als Auskunftsperson befragt:

Die Antragstellerin wiederholte in ihrer Befragung im Wesentlichen das im Antrag Vorgebrachte.

Nachdem sie und ihre beiden Verwandten zunächst von einer Mitarbeiterin Proben einer Hautcreme von Eucerin bekommen und ihr Kaufinteresse daran bekundet hätten, habe eben diese Mitarbeiterin sie später auf die dargestellte Weise angesprochen. Diese Konversation habe auf Englisch stattgefunden.

Zum Zeitpunkt des Vorfalls seien auch noch ein oder zwei andere Kund:innen in der Apotheke gewesen, von einem großen Kund:innenaufkommen könne jedenfalls keine Rede sein.

Sie und ihre Begleiterinnen hätten sich während des gesamten Vorfalls in jenem Bereich der Apotheke, wo die Pflegeprodukte ausgestellt seien, in der Nähe der Kasse befunden.

Sie habe die feste Absicht gehabt, in der Apotheke etwas zu kaufen, weder sie noch ihre Begleiterinnen hätten aber irgendwelche Produkte geöffnet. Sie hätten die Produkte eben auf ihre Inhaltsstoffe hin analysiert und dabei die Barcodes mit der dafür vorgesehenen Yuka-App gescannt, dies könne auch anhand des App-Verlaufs überprüft werden.

Die ... Antragsgegnerin gab in ihrer Befragung im Wesentlichen Folgendes an:

Zum Zeitpunkt des gegenständlichen Vorfalls sei sie gerade selbst an der Kassa beschäftigt gewesen. Die Ankunft der Antragstellerin und ihrer Verwandten habe sie wahrgenommen, sei aber eben selbst mit Kund:innenberatung und -betreuung beschäftigt gewesen. Daher habe eine Apothekenmitarbeiterin die Betreuung der Antragstellerin und ihrer Verwandten übernommen. Im Laufe dessen sei es für sie wahrnehmbar auch zu den gegenständlichen Äußerungen der Mitarbeiterin, deren Auftreten sie als forsch wahrgenommen habe, gekommen. Sie habe ihren eigenen Kund:innenkontakt in dieser Situation nicht abrupt abbrechen wollen, um unmittelbar zu intervenieren und habe nur mitbekommen, wie die Antragstellerin und ihre Begleiterinnen die Apotheke verließen. Der ganze Vorfall habe in etwa 20 Minuten gedauert. Insgesamt sei man vonseiten der Apotheke stets irritiert, wenn Kund:innen sich lange bei den Packungen aufhielten und mit diesen hantierten. Es komme auch immer wieder zu Ladendiebstählen, insbesondere in Bezug auf teurere Produkte, sie wolle aber niemanden beschuldigen. Sie habe auch in Bezug auf die Antragstellerin keinen unmittelbaren Verdacht gehabt, aber man könne eben nie wissen und es passiere trotz aller Vorsicht immer wieder etwas. Mittlerweile wisse sie um die nähere Bewandnis, insbesondere in Bezug auf die Handy-App, Bescheid. Dennoch hätte die Antragstellerin nach ihrem Dafürhalten auch um Erlaubnis fragen können, bevor sie einfach eigenmächtig Produkte aus dem Regal genommen und abfotografiert habe.

Nach dem Vorfall, allerdings nicht unmittelbar danach, sei es zu einer Unterweisung der betreffenden Mitarbeiterin gekommen. Dies sei auch schriftlich dokumentiert. Sie kenne die Mitarbeiterin aus 25 Jahren der Zusammenarbeit und wisse, dass sie einen eher forsch Grundcharakter habe. Dennoch könne sie ausschließen, dass die Äußerungen diskriminierend gemeint gewesen seien. Sie bedaure jedenfalls, dass sich die Antragstellerin aufgrund des Vorfalls schlecht gefühlt habe. Deshalb habe sie auch noch am selben Tag versucht, Kontakt mit der Antragstellerin aufzunehmen.

Die Auskunftsperson Z äußerte sich in ihrer Befragung im Wesentlichen wie folgt:

Sie sei an diesem Tag im Verkauf tätig gewesen und habe die Antragstellerin und ihre Verwandten gefragt, ob sie ihnen helfen könne und ihnen ein Produkt, die Eucerin Body Cream, näher vorgestellt und ihnen auch Proben davon gegeben. Da die Antragstellerin Interesse an dem Produkt bekundet habe, habe sie eine Packung an die Kasse gelegt. Im Übrigen hätten die Damen aber mitgeteilt, sich bloß umschauchen zu wollen. Daher habe sie eine:n andere:n Kund:in bedient. Inzwischen seien die Antragstellerin und ihre Begleiterinnen relativ lange, jedenfalls länger als üblich, im Verkaufsraum bei den Pflegeprodukten gestanden und hätten diese aus dem Regal genommen und abfotografiert. Auch dies sei als Kaufverhalten eigentlich untypisch und für sie auffällig gewesen; sie wisse zwar, dass es da eine App gebe, näheres dazu wisse sie aber nicht. Zudem habe sie am tatsächlichen Kaufwillen der Damen gezweifelt. Deswegen habe sie nach einiger Zeit abermals höflich gefragt, ob sie den Damen helfen könne. Dies sei abermals abgelehnt worden, sodass sie wiederum eine andere Kundschaft betreut hätte. Im Zuge dessen sei ihr aber aufgefallen, dass aufgrund des Hinunterholens und Hinaufstellens der Produkte eine Packung Pflaster auf den Boden gefallen sei, welche die Damen jedoch nicht selbst wieder zurückgestellt hätten. Sie könne nicht ausschließen, dass den Damen nicht aufgefallen sein könnte, dass die Pflaster hinuntergefallen waren. Dies habe sie verärgert, sodass sie die Damen neuerlich und diesmal in unfreundlicherem Ton angesprochen habe. Dabei habe sie auch die gegenständlich relevante Äußerung getätigt. Diese sei aber keinesfalls rassistisch gemeint gewesen, sondern es sei ihr aufgrund eigener Erfahrungen bekannt, dass es in den USA durchaus üblich sei, Produkte selbst aus dem Regal zu nehmen. Sie habe wahrgenommen, dass die Antragstellerin und ihre Begleiterinnen sich über ihre Reaktion echauffiert und die Apotheke verlassen hätten. Das gesamte Gespräch mit der Antragstellerin und ihren Begleiterinnen habe auf Englisch stattgefunden. Bereits eine halbe Stunde später sei dann auch schon eine Beschwerde seitens der Antragstellerin erfolgt. Daraufhin sei es zu einer Unterredung mit X gekommen, in welcher sie auch darüber belehrt worden sei, dass die Aussage unangebracht gewesen sei.

Sie sei an diesem Tag im Verkauf tätig gewesen und habe die Antragstellerin und ihre Verwandten gefragt, ob sie ihnen helfen könne und ihnen ein Produkt, die Eucerin Body Cream, näher vorgestellt und ihnen auch Proben davon gegeben. Da die Antragstellerin Interesse an dem Produkt bekundet habe, habe sie eine Packung an die Kasse gelegt. Im Übrigen hätten die Damen aber mitgeteilt, sich bloß umschauchen zu wollen. Daher habe sie eine:n andere:n Kund:in bedient. Inzwischen seien die Antragstellerin und ihre Begleiterinnen relativ lange, jedenfalls länger als üblich, im Verkaufsraum bei den Pflegeprodukten gestanden und hätten diese aus dem Regal genommen und abfotografiert. Auch dies sei als Kaufverhalten eigentlich untypisch und für sie auffällig gewesen; sie wisse zwar, dass es da eine App gebe, näheres dazu wisse sie aber nicht. Zudem habe sie am tatsächlichen Kaufwillen der Damen gezweifelt. Deswegen habe sie nach einiger Zeit abermals höflich gefragt, ob sie den Damen helfen könne. Dies sei abermals abgelehnt worden, sodass sie wiederum eine andere Kundschaft betreut hätte. Im Zuge dessen sei ihr aber aufgefallen, dass aufgrund des Hinunterholens und Hinaufstellens der Produkte eine Packung Pflaster auf den Boden gefallen sei, welche die Damen jedoch nicht selbst wieder zurückgestellt hätten. Sie könne nicht ausschließen, dass den Damen nicht aufgefallen sein könnte, dass die Pflaster hinuntergefallen waren. Dies habe sie verärgert, sodass sie die Damen neuerlich und diesmal in unfreundlicherem Ton angesprochen habe. Dabei habe sie auch die gegenständlich relevante Äußerung getätigt. Diese sei aber keinesfalls rassistisch gemeint gewesen, sondern es sei ihr aufgrund eigener Erfahrungen bekannt, dass es in den USA durchaus üblich sei, Produkte selbst aus dem Regal zu nehmen. Sie habe wahrgenommen, dass die Antragstellerin und ihre Begleiterinnen sich über ihre Reaktion echauffiert und die Apotheke verlassen hätten. Das gesamte Gespräch mit der Antragstellerin und ihren Begleiterinnen habe auf Englisch stattgefunden. Bereits eine halbe Stunde später sei dann auch schon eine Beschwerde seitens der Antragstellerin erfolgt. Daraufhin sei es zu einer Unterredung mit römisch zehn gekommen, in welcher sie auch darüber belehrt worden sei, dass die Aussage unangebracht gewesen sei.

Ergänzend führte sie aus, dass sie in ihrer Pension zwei Tage in der Woche in der Apotheke arbeite, zumal sie sich durch ihre langjährige Berufstätigkeit einen breiten Erfahrungsschatz angeeignet und große Freude an der Arbeit habe. Bislang sei ihr in einer österreichischen Apotheke aber noch nie ein vergleichbares Kaufverhalten aufgefallen.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat folgenden Sachverhalt festgestelltDer Senat römisch drei der Gleichbehandlungskommission hat folgenden Sachverhalt festgestellt:

Der Senat III hatte den Fall einer unmittelbaren Diskriminierung der Antragstellerin aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit gemäß § 31 Abs. 1 iVm § 32 Abs. 1 GIBG zu prüfen, nämlich ob die Antragstellerin durch eine abwertende Äußerung betreffend ihre Herkunft beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen aufgrund ihrer

ethnischen Zugehörigkeit eine weniger günstige Behandlung durch die Antragsgegnerin erfahren hat. Der Senat römisch drei hatte den Fall einer unmittelbaren Diskriminierung der Antragstellerin aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit gemäß Paragraph 31, Absatz eins, in Verbindung mit Paragraph 32, Absatz eins, GIBG zu prüfen, nämlich ob die Antragstellerin durch eine abwertende Äußerung betreffend ihre Herkunft beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit eine weniger günstige Behandlung durch die Antragsgegnerin erfahren hat.

Die relevanten Gesetzesstellen des hier zu behandelnden Gleichbehandlungsgesetzes (GIBG) bestimmen Folgendes:

§ 30. (2) Für das Merkmal der ethnischen Zugehörigkeit gelten die Bestimmungen dieses Abschnittes für Rechtsverhältnisse einschließlich deren Anbahnung und Begründung und für die Inanspruchnahme oder Geltendmachung von Leistungen außerhalb eines Rechtsverhältnisses beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einschließlich Wohnraum, sowie für Rechtsverhältnisse einschließlich deren Anbahnung und Begründung und für die Inanspruchnahme oder Geltendmachung von Leistungen außerhalb eines Rechtsverhältnisses Paragraph 30, (2) Für das Merkmal der ethnischen Zugehörigkeit gelten die Bestimmungen dieses Abschnittes für Rechtsverhältnisse einschließlich deren Anbahnung und Begründung und für die Inanspruchnahme oder Geltendmachung von Leistungen außerhalb eines Rechtsverhältnisses beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einschließlich Wohnraum, sowie für Rechtsverhältnisse einschließlich deren Anbahnung und Begründung und für die Inanspruchnahme oder Geltendmachung von Leistungen außerhalb eines Rechtsverhältnisses

1. beim Sozialschutz, einschließlich der sozialen Sicherheit und der Gesundheitsdienste,

2. bei sozialen Vergünstigungen,

3. bei der Bildung,

sofern dies in die unmittelbare Regelungskompetenz des Bundes fällt.

§ 31. (1) Auf Grund des Geschlechts oder der ethnischen Zugehörigkeit darf niemand unmittelbar oder mittelbar beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einschließlich Wohnraum, diskriminiert werden. Diskriminierungen von Frauen auf Grund von Schwangerschaft oder Mutterschaft sind unmittelbare Diskriminierungen auf Grund des Geschlechts. Paragraph 31, (1) Auf Grund des Geschlechts oder der ethnischen Zugehörigkeit darf niemand unmittelbar oder mittelbar beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, einschließlich Wohnraum, diskriminiert werden. Diskriminierungen von Frauen auf Grund von Schwangerschaft oder Mutterschaft sind unmittelbare Diskriminierungen auf Grund des Geschlechts.

32. (1) Eine unmittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn eine Person auf Grund eines in § 31 genannten Grundes in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung erfährt, als eine andere Person erfährt, erfahren hat oder erfahren würde. 32. (1) Eine unmittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn eine Person auf Grund eines in Paragraph 31, genannten Grundes in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung erfährt, als eine andere Person erfährt, erfahren hat oder erfahren würde.

§ 38. (1) Bei Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes des § 31 hat die betroffene Person Anspruch auf Ersatz des Vermögensschadens und eine Entschädigung für die erlittene persönliche Beeinträchtigung. (...) Paragraph 38, (1) Bei Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes des Paragraph 31, hat die betroffene Person Anspruch auf Ersatz des Vermögensschadens und eine Entschädigung für die erlittene persönliche Beeinträchtigung. (...)

(3) Insoweit sich im Streitfall die betroffene Person auf einen Diskriminierungstatbestand im Sinne der §§ 31 oder 35 beruft, hat er:sie diesen glaubhaft zu machen. Dem:der Beklagten obliegt es bei Berufung auf § 31 zu beweisen, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass ein anderes vom: von der Beklagten glaubhaft gemachtes Motiv für die unterschiedliche Behandlung ausschlaggebend war oder ein Rechtfertigungsgrund im Sinne des § 32 Abs. 2 oder des § 33 vorliegt. Bei Berufung auf § 35 obliegt es dem:der Beklagten zu beweisen, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass die vom: von der Beklagten glaubhaft gemachten Tatsachen der Wahrheit entsprechen. (3) Insoweit sich im Streitfall die betroffene Person auf einen Diskriminierungstatbestand im Sinne der Paragraphen 31, oder 35 beruft, hat er:sie diesen glaubhaft zu machen. Dem:der Beklagten obliegt es bei Berufung auf Paragraph 31, zu beweisen, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass ein anderes vom: von der

Beklagten glaubhaft gemachtes Motiv für die unterschiedliche Behandlung ausschlaggebend war oder ein Rechtfertigungsgrund im Sinne des Paragraph 32, Absatz 2, oder des Paragraph 33, vorliegt. Bei Berufung auf Paragraph 35, obliegt es dem:der Beklagten zu beweisen, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass die vom:von der Beklagten glaubhaft gemachten Tatsachen der Wahrheit entsprechen.

Ferner bestimmt § 1313a ABGB:Ferner bestimmt Paragraph 1313 a, ABGB:

„§ 1313a. Wer einem andern zu einer Leistung verpflichtet ist, haftet ihm für das Verschulden seines gesetzlichen Vertreters sowie der Personen, deren er sich zur Erfüllung bedient, wie für sein eigenes.“

Am Nachmittag des 28. November 2024 suchte die Antragstellerin gemeinsam mit ihrer Mutter und ihrer Schwester, die alle als Touristinnen in Wien waren, die Apotheke X auf. Da dort auch Körperpflegeprodukte zum Verkauf angeboten werden, wollten sie Körperpflegeprodukte kaufen. Sie und ihre beiden Verwandten bekamen zunächst von einer Mitarbeiterin Proben einer Hautcreme von Eucerin, die im Angebot war, und bekundeten ihr Kaufinteresse daran. Um die weiters angebotenen Produkte im Hinblick auf deren Inhaltsstoffe vergleichen und als Ärztin eine Kaufentscheidung für Produkte ohne gesundheitsgefährdende Inhaltsstoffe treffen zu können, scannte die Antragstellerin die Barcodes der verfügbaren Produkte unter Anwendung der „YucaApp“ ein, ohne diese aber zu öffnen. Nach einiger Zeit wurden die drei von einer Apothekenmitarbeiterin auf dieses Einkaufsverhalten und dessen Unerwünschtheit angesprochen, wobei diese hinzufügte: „Das hier ist nicht Amerika oder wo auch immer Sie herkommen.“ Die Antragstellerin und ihre Begleiterinnen sind dunkelhäutig und empfanden diese Bemerkung als rassistisch motiviert und deshalb diskriminierend und verließen umgehend ohne Kauf die Apotheke. Am Nachmittag des 28. November 2024 suchte die Antragstellerin gemeinsam mit ihrer Mutter und ihrer Schwester, die alle als Touristinnen in Wien waren, die Apotheke römisch zehn auf. Da dort auch Körperpflegeprodukte zum Verkauf angeboten werden, wollten sie Körperpflegeprodukte kaufen. Sie und ihre beiden Verwandten bekamen zunächst von einer Mitarbeiterin Proben einer Hautcreme von Eucerin, die im Angebot war, und bekundeten ihr Kaufinteresse daran. Um die weiters angebotenen Produkte im Hinblick auf deren Inhaltsstoffe vergleichen und als Ärztin eine Kaufentscheidung für Produkte ohne gesundheitsgefährdende Inhaltsstoffe treffen zu können, scannte die Antragstellerin die Barcodes der verfügbaren Produkte unter Anwendung der „YucaApp“ ein, ohne diese aber zu öffnen. Nach einiger Zeit wurden die drei von einer Apothekenmitarbeiterin auf dieses Einkaufsverhalten und dessen Unerwünschtheit angesprochen, wobei diese hinzufügte: „Das hier ist nicht Amerika oder wo auch immer Sie herkommen.“ Die Antragstellerin und ihre Begleiterinnen sind dunkelhäutig und empfanden diese Bemerkung als rassistisch motiviert und deshalb diskriminierend und verließen umgehend ohne Kauf die Apotheke.

Noch am selben Tag versuchte die Antragsgegnerin nach Eingang des Beschwerde-E-mails der Antragstellerin Kontakt mit der Antragstellerin aufzunehmen, um sich für den Vorfall zu entschuldigen und unterwies ihre Angestellte derartige Verhaltensweisen zu unterlassen. Mittlerweile sind im Verkaufsraum der Apotheke entsprechende Hinweisschilder, dass ein eigenmächtiges Angreifen der Produkte unerwünscht ist, angebracht.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat erwogen:Der Senat römisch drei der Gleichbehandlungskommission hat erwogen:

Der Senat III bejahte in seiner Sitzung vom 12. November 2025 die Frage des Vorliegens einer unmittelbaren Diskriminierung der Antragstellerin gemäß §§ 31 Abs. 1 und 32 Abs. 1 GIBG. Der Senat römisch drei bejahte in seiner Sitzung vom 12. November 2025 die Frage des Vorliegens einer unmittelbaren Diskriminierung der Antragstellerin gemäß Paragraphen 31, Absatz eins und 32 Absatz eins, GIBG.

Eine Definition des Begriffs „Waren“ als synonym für Güter im Unterschied zu Dienstleistungen findet sich zwar nicht im Unionsrecht auf primärrechtlicher Ebene verankert, doch urteilte der EuGH schon sehr früh, dass unter dem Begriff „Waren“ eben „alle körperlichen Gegenstände [...] zu verstehen [sind], die einen Geldwert haben und deswegen Gegenstand von Handelsgeschäften sein können.“¹

Die Antragsgegnerin betreibt eine Apotheke, in welcher sie auch Körperpflegeprodukte zum Verkauf anbietet, sodass der grundsätzliche Anwendungsbereich des Teil III des GIBG eröffnet ist. Die Antragsgegnerin betreibt eine Apotheke, in welcher sie auch Körperpflegeprodukte zum Verkauf anbietet, sodass der grundsätzliche Anwendungsbereich des Teil römisch drei des GIBG eröffnet ist.

Zum Begriff der ethnischen Zugehörigkeit wird in den Erläuterungen zur Regierungsvorlage Folgendes ausgeführt:

„Adressaten der Diskriminierung sind Personen, die als fremd wahrgenommen werden, weil sie auf Grund bestimmter Unterschiede von der regionalen Mehrheit als nicht zugehörig angesehen werden. Sie knüpft überwiegend an Unterschiede an, die auf Grund von Abstammungs- oder Zugehörigkeitsmythen als natürlich angesehen werden und die die betroffenen Personen nicht ändern können. Häufige Erscheinungsformen sind Diskriminierung wegen der Hautfarbe und anderer äußerer Merkmale sowie wegen einer als fremd angesehenen Muttersprache. Auch bei Ethnien handelt es sich um „imaginierte Gemeinschaften“, die durch Bekenntnis oder Fremdzuschreibung entstehen können und sich nicht allein auf biologische oder sonstige tatsächliche Unterscheidungen stützen können.“²

Die Äußerung der Apothekenmitarbeiterin: „Das hier ist nicht Amerika oder wo auch immer Sie herkommen.“, nimmt in abwertender Weise Bezug auf das – vermeintliche – Herkunftsland der Antragstellerin als person of colour, wodurch ein Konnex zur ethnischen Herkunft der Antragstellerin hergestellt und so ein feindseliges Umfeld geschaffen wurde. Aufgrund dieses feindseligen herkunftsbezogenen Auftretens der Apothekenmitarbeiterin erfuhr die Antragstellerin aufgrund ihrer ethnischen Herkunft im Verein mit ihrer Hautfarbe eine weniger günstige Behandlung als Menschen anderer ethnischer Herkunft im Zuge ihres potenziellen Einkaufs in der Apotheke X, welcher ihr dadurch verleidet wurde, sodass sie diesen letztlich, auch ohne das bereits ausgewählte Produkt zu erstehen, abbrach. Somit ereignete sich der diskriminierende Vorfall anlässlich des (angestrebten) Zugangs zu Gütern, also im Anwendungsbereich des GIBG. Eine Person augenscheinlicher österreichischer Herkunft wäre hingegen bloß auf die Unerwünschtheit des Tuns (Herausnehmens von Produkten) hingewiesen worden ohne abwertende Bezugnahme auf ihre Herkunft. Die Äußerung der Apothekenmitarbeiterin: „Das hier ist nicht Amerika oder wo auch immer Sie herkommen.“, nimmt in abwertender Weise Bezug auf das – vermeintliche – Herkunftsland der Antragstellerin als person of colour, wodurch ein Konnex zur ethnischen Herkunft der Antragstellerin hergestellt und so ein feindseliges Umfeld geschaffen wurde. Aufgrund dieses feindseligen herkunftsbezogenen Auftretens der Apothekenmitarbeiterin erfuhr die Antragstellerin aufgrund ihrer ethnischen Herkunft im Verein mit ihrer Hautfarbe eine weniger günstige Behandlung als Menschen anderer ethnischer Herkunft im Zuge ihres potenziellen Einkaufs in der Apotheke römisch zehn, welcher ihr dadurch verleidet wurde, sodass sie diesen letztlich, auch ohne das bereits ausgewählte Produkt zu erstehen, abbrach. Somit ereignete sich der diskriminierende Vorfall anlässlich des (angestrebten) Zugangs zu Gütern, also im Anwendungsbereich des GIBG. Eine Person augenscheinlicher österreichischer Herkunft wäre hingegen bloß auf die Unerwünschtheit des Tuns (Herausnehmens von Produkten) hingewiesen worden ohne abwertende Bezugnahme auf ihre Herkunft.

Der Sachverhalt, wie festgestellt, ist zwischen den Parteien unstrittig und wie folgt zu bewerten:

Zwar ist positiv hervorzuheben, dass die Antragsgegnerin sobald sie von der Beschwerde erfuhr, also so bald als tunlich, sich erfolglos um eine Kontaktaufnahme mit der Antragstellerin (zwecks Entschuldigung, ohne aber eine solche im Mail auch explizit auszusprechen) bemühte und Abhilfe für die Zukunft durch entsprechende Unterweisung der Mitarbeiterin versuchte, was sofortiges Unrechtsbewusstsein indiziert und mittlerweile dazu geführt hat, dass im Verkaufsraum Hinweisschilder angebracht wurden, dass das eigenmächtige Angreifen der Produkte nicht erwünscht ist. Dies konnte die bereits erfolgte verbale Diskriminierung aber nicht ungeschehen machen und stellt keinen angemessenen Ausgleich für diese dar. Nichtsdestotrotz liegt also im gegenständlichen Fall eine Diskriminierung der Antragstellerin aufgrund ihrer ethnischen Herkunft durch die herkunftsbezogene abwertende Äußerung der Apothekenmitarbeiterin vor.

Die Antragsgegnerin hat sich deren Verhalten beim Kund:innenkontakt, welcher im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Geschäftszweck der Antragsgegnerin steht, zurechnen zu lassen.³

Es liegt daher eine unmittelbare Diskriminierung der Antragstellerin durch die Antragsgegnerin aufgrund ihrer ethnischen Herkunft gemäß § 31 Abs. 1 iVm § 32 Abs. 1 GIBG vor. Es liegt daher eine unmittelbare Diskriminierung der Antragstellerin durch die Antragsgegnerin aufgrund ihrer ethnischen Herkunft gemäß Paragraph 31, Absatz eins, in Verbindung mit Paragraph 32, Absatz eins, GIBG vor.

12. November 2025

Dr.in Maria Wais

(Vorsitzende)

Hinweis: Gemäß § 16 GBK/GAW-Gesetz sind auf das Verfahren vor den Senaten der Gleichbehandlungskommission die §§ 6 Abs. 1, 7, 13, 14 bis 16 sowie 17 bis 22, 32 und 33 sowie – nach Maßgabe der §§ 12 Abs. 12, 26 Abs. 12 und 38

Abs. 3 des Gleichbehandlungsgesetzes – §§ 45 und 46 AVG, BGBl. Nr. 51/1991, anzuwenden. Dabei bestimmt gemäß § 14 Abs. 2 Gleichbehandlungskommissions-Geschäftsordnung der/die Vorsitzende, welche Aktenbestandteile gemäß § 17 Abs. 3 AVG von der Akteneinsicht ausgenommen sind. Hinweis: Gemäß Paragraph 16, GBK/GAW-Gesetz sind auf das Verfahren vor den Senaten der Gleichbehandlungskommission die Paragraphen 6, Absatz eins, 7, 13, 14 bis 16 sowie 17 bis 22, 32 und 33 sowie – nach Maßgabe der Paragraphen 12, Absatz 12, 26, Absatz 12 und 38 Absatz 3, des Gleichbehandlungsgesetzes – Paragraphen 45 und 46 AVG, Bundesgesetzblatt Nr. 51 aus 1991,, anzuwenden. Dabei bestimmt gemäß Paragraph 14, Absatz 2, Gleichbehandlungskommissions-Geschäftsordnung der/die Vorsitzende, welche Aktenbestandteile gemäß Paragraph 17, Absatz 3, AVG von der Akteneinsicht ausgenommen sind.

1 EuGH 10.12.1968 Rs C-7/68, Kommission/Italien, ECLI:EU:C:1968:51; siehe in diesem Sinne etwa auch die Abgrenzung zwischen Warenverkehrs- und Dienstleistungsfreiheit in VwGH, 18.03.2010, 2008/07/0154.

2 ErläutRV 415 BlgNR 23. GP 14.

3 Vgl Reischauer/Fischer-Czermak in Rummel/Lukas/Geroldinger, ABGB4 § 1313a Rz 2, 7, 11 mwN.

Zuletzt aktualisiert am

23.07.2026

Quelle: Gleichbehandlungskommissionen Gbk, <https://www.bmgf.gv.at/home/GK>

© 2026 JUSLINE

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

www.jusline.at