

ABMAHNUNG

Abmahnung wegen unfreundlichen Verhaltens

Verhält sich ein ArbN gegenüber Kunden unfreundlich und damit arbeitsvertragswidrig und mahnt ihn der ArbG deshalb ab, kann in der Regel eine Entfernung der Abmahnung nicht verlangt werden (LAG Schleswig-Holstein 20.5.14, 2 Sa 17/14, Abruf-Nr. 142438).

Sachverhalt

Der ArbN ist als Ausbildungsberater eingesetzt. Als ein Lehrgangsteilnehmer per E-Mail nach Einzelheiten einer mündlichen Ergänzungsprüfung fragte, teilte er ihm mit, es dürfe „eigentlich selbstverständlich sein, dass man sich dort anmeldet wo man sich auch zur schriftlichen Prüfung angemeldet hat. Dass Anmeldungen nicht auf Zuruf erfolgen können, sollte ebenfalls klar sein.“ Als der Kunde die Antwort als unfreundlich beanstandete, antwortete der ArbN ihm unter anderem: „Nach heute mittlerweile ca. 20 Anrufen von angehenden Meistern bleibt die Freundlichkeit einfach aus.“

Wegen dieser Korrespondenz erteilte der ArbG eine Abmahnung. Der ArbN hält den Leistungsmangel für nicht schwerwiegend genug, als dass eine Abmahnung gerechtfertigt wäre.

Das Arbeitsgericht hat die Klage abgewiesen. Die hiergegen gerichtete Berufung des ArbN blieb erfolglos.

Entscheidungsgründe

ArbN können die Entfernung einer Abmahnung aus ihrer Personalakte nur verlangen, wenn diese entweder inhaltlich unbestimmt ist, unrichtige Tatsachenbehauptungen enthält, auf einer unzutreffenden rechtlichen Bewertung des Verhaltens des ArbN beruht oder den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit verletzt. Ein Entfernungsanspruch besteht auch, wenn bei einer zu Recht erteilten Abmahnung ein schutzwürdiges Interesse des ArbG an deren Verbleib in der Personalakte nicht mehr besteht. Hier war nach Ansicht des LAG keine dieser Voraussetzungen erfüllt.

Insbesondere sei die Abmahnung nicht unverhältnismäßig. Die abgemahnte Pflichtverletzung des ArbN stellt keine Nichtigkeit dar. Aufgabe des ArbN sei die Kommunikation mit den Kunden. Wenn der ArbN nicht nur einmal unfreundlich antworte, sondern dies im Lauf der E-Mail-Kommunikation wiederhole, sei die Abmahnung berechtigt.

Das LAG Schleswig-Holstein hat die Revision nicht zugelassen.

Praxishinweis

Auch das Recht des ArbG, den ArbN bei Fehlverhalten abzumahnen, unterliegt dem Verhältnismäßigkeitsgrundsatz. In der Regel beschränkt sich dessen Anwendung aber auf den Bagatellbereich. Dabei ist ein objektiver Maßstab anzulegen. Dem ArbG bleibt daher in den meisten Fällen die Abmahnung als geeignetes Mittel.



IHR PLUS IM NETZ

aa.iww.de

Abruf-Nr. 142438

Unfreundliches Verhalten eines Ausbildungsberaters

LAG: Abmahnung nicht inhaltlich unrichtig oder unverhältnismäßig

Mehrmalige Unfreundlichkeit ist keine Nichtigkeit