



Angestellter war  
„nervige Anfragen“  
leid

Gericht bestätigt:  
Unfreundlichkeit ist  
Abmahnungsgrund

Rückmeldung von  
Patientenseite kann  
Ausschlag geben

## ARBEITSRECHT

### Berechtigte Abmahnung wegen Unfreundlichkeit

von RA Tim Hesse, Kanzlei am Ärztehaus, Dortmund,  
[www.kanzlei-am-aerztehaus.de](http://www.kanzlei-am-aerztehaus.de)

| Gehört es zur arbeitsvertraglichen Pflicht des Angestellten, Kunden zu informieren und zu beraten, so stellt wiederholt unfreundliches Verhalten gegenüber Dritten eine Pflichtverletzung dar, die der Arbeitgeber abmahnen darf. Wie das Landesarbeitsgericht (LAG) Schleswig-Holstein entschied, gilt dies auch und insbesondere bei unfreundlichem Verhalten im E-Mail-Verkehr. Denn dabei könne nicht von einem spontanen „Ausrutscher“ die Rede sein, weil die Möglichkeit bestehe, unpassende Formulierungen zu korrigieren (Urteil vom 20.5.2014, Az. 2 Sa 17/14). |

#### Der Fall

Ein mit den Aufgaben eines Ausbildungsberaters betrauter Angestellter hatte auf eine schriftliche Bitte um Information per E-Mail geantwortet, er sei solche „nervigen Anfragen“ leid. In Bezug auf übersandte Unterlagen schrieb er: „Die meisten von Ihnen lesen es ja leider nicht einmal.“ Mit dem Hinweis „Nach heute mittlerweile ca. 20 Anrufen ... bleibt die Freundlichkeit einfach aus.“, beschloss er die Nachricht. Infolge einer negativen Bewertung durch den Adressaten erfuhr der Arbeitgeber von diesem Verhalten und reagierte mit einer Abmahnung, die er zur Personalakte des Beschäftigten nahm.

#### Die Entscheidung

Die hiergegen gerichtete Klage des Arbeitnehmers blieb auch in zweiter Instanz ohne Erfolg. Grundsätzlich könne jede Pflichtverletzung einer Arbeitsvertragspartei abgemahnt werden, führte das LAG allgemein aus. Dadurch werde der Arbeitnehmer auf seine vertraglichen Pflichten hingewiesen und auf sein Fehlverhalten aufmerksam gemacht. Außerdem gelte die Abmahnung als Warnung für die Zukunft.

Zwar sei es grundsätzlich möglich, zu Unrecht erteilte Abmahnungen aus einer Personalakte entfernen zu lassen. In diesem Fall aber sei das abgemahnte Verhalten auch arbeitsvertragswidrig gewesen. Wer – wie der Kläger – am Arbeitsplatz zwingend mit Dritten kommunizieren muss, habe darauf zu achten, dass sein Verhalten nicht als unfreundlich empfunden wird. Denn dann wirke sich Unfreundlichkeit nicht nur auf das Ergebnis seiner Arbeit aus, sondern falle auch negativ auf den Arbeitgeber zurück. Trotzdem habe der Kläger mehrfach schriftlich (und nicht etwa bedenkenlos spontan) ungehörig seine Geringschätzung einer Kundengruppe zum Ausdruck gebracht.

**HINWEIS** | Die Ausführungen des LAG lassen sich auf Therapiepraxen übertragen. Denn auch dort sind Angestellte gehalten, sich Patienten gegenüber freundlich und zuvorkommend zu verhalten. Negatives Feedback von Patientenseite – etwa über Bewertungsportale – kann eine Kommunikationsstörung verdeutlichen und zu einer Abmahnung des Beschäftigten Anlass geben.