

Senat III der Gleichbehandlungskommission**Prüfungsergebnis gemäß § 12 GBK/GAW-Gesetz**

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission (GBK) beim Bundeskanzleramt gelangte am ... über das am ... eingelangte Verlangen der Anwältin für Gleichbehandlung ohne Unterschied der ethnischen Zugehörigkeit in sonstigen Bereichen (GAW) für **Herrn A** (in der Folge „Betroffener“), betreffend die Überprüfung einer unmittelbaren Diskriminierung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu und der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, und durch eine Belästigung durch die Antragsgegner

1. X GesmbH

2. Herrn Z

gemäß § 32 Abs. 1 und § 35 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz (in der Folge GIBG; idF BGBl. I Nr. 7/2011) nach Durchführung eines Verfahrens gemäß § 12 GBK/GAW-Gesetz (idF BGBl. I Nr. 7/2011) iVm § 11 Gleichbehandlungskommissions-GO (idF BGBl. II Nr. 102/2011) **zur Auffassung, dass**

- 1. durch die X GesmbH keine unmittelbare Diskriminierung und keine Belästigung des Betroffenen aufgrund seiner ethnischen Herkunft beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen gemäß § 32 Abs. 1 GIBG und § 35 Abs. 1 GIBG vorliegt.**

- 2. durch Herrn Z keine unmittelbare Diskriminierung und keine Belästigung des Betroffenen aufgrund seiner ethnischen Herkunft beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen gemäß § 32 Abs. 1 GIBG und § 35 Abs. 1 GIBG vorliegt.**

Im Verlangen wurde die Einleitung eines Verfahrens gemäß § 12 Abs. 1 GBK/GAW - Gesetz zur Überprüfung begehrt, ob eine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes durch eine unmittelbare Diskriminierung des Betroffenen aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu und der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, vorliegt. Weiters wurde die Überprüfung einer Belästigung des Betroffenen gemäß § 35 Abs. 1 GIBG begehrt.

Der Sachverhalt stellte sich laut Verlangen im Wesentlichen wie folgt dar:

Der Betroffene stamme aus dem Iran und sei österreichischer Staatsbürger. Er habe am ... das Geschäft „Y“ besucht. Am Tag zuvor habe er dort einen original VW-Zahnriemensatz, komplett, inklusive Wasserpumpe und Keilriemen bestellt, so wie dieser ihm vom Zweitantragsgegner zum Preis von € 159,- angeboten worden sei. Der Betroffene habe den Zahnriemensatz auch sogleich bezahlt.

Beim Abholen der Ware habe sich zum einen herausgestellt, dass es sich nicht um originale VW-Ersatzteile gehandelt habe und zum anderen ein Keilriemen gefehlt habe. Daher habe der Betroffene die Ware so nicht annehmen wollen. Frau O, die Ehefrau des Geschäftsführers, habe darauf beharrt, dass der Keilriemen nie inkludiert sei und der Betroffene die bestellte und bereits bezahlte Ware anzunehmen habe. Der Betroffene habe aber sein Geld zurückhaben oder zumindest eine Gutschrift haben wollen. Frau O habe noch gemeint, dass für den Keilriemen zusätzlich € 19,90 zu bezahlen seien. Der Betroffene habe versucht in der Situation entgegenkommend zu sein und habe gemeint, dass er höchstens € 10,- zusätzlich zahlen würde.

Daraufhin habe der Zweitantragsgegner den Betroffenen als „Arschloch“ und als „Ausländer vom Balkan“ beschimpft. Des Weiteren habe er dem Betroffenen vorgeworfen, lediglich ein „Pfusgeschäft“ machen zu wollen, welches aber „hier in Österreich“ nicht gemacht würde. Als der Betroffene darauf entgegnete, dass er Österrei-

cher sei, meinte der Zweitantragsgegner: „Du bist ein gefälschter Österreicher“. Frau O habe gegen Ende der Auseinandersetzung versucht, den Zweitantragsgegner zu besänftigen. Während der ganzen Zeit sei der fünfjährige Sohn des Betroffenen anwesend gewesen. Andere Personen seien im Geschäft nicht anwesend gewesen.

Schließlich habe der Zweitantragsgegner den Karton mit dem Zahnriemensatz genommen und habe ihn dem Betroffenen ins Gesicht geworfen. Er habe den Betroffenen dabei aber nicht getroffen und der Karton sei auf den Boden gefallen. Daraufhin habe der Betroffene mit seinem Sohn das Geschäft verlassen und habe die Polizei gerufen.

Die beiden bald darauf eintreffenden Polizisten hätten sich die Ware kurz angesehen und hätten zum Betroffenen gemeint, dass die Ware in Ordnung sei und er diese nun mitnehmen müsse. Da der Betroffene keine Verletzungen aufgewiesen habe und es sich lediglich um Beschimpfungen gehandelt habe, hätten sie gemeint, nichts mehr für ihn tun zu können und hätten ihn auf den Zivilrechtsweg verwiesen. Auf Ersuchen des Betroffenen habe er die Dienstnummer eines Polizisten erhalten, der noch gemeint habe, dass der Betroffene zu dieser Amtshandlung kein Protokoll bekäme, sie aber in seinen Tagesbericht aufgenommen würde.

Da der Betroffene die Ware nicht habe behalten wollen, da er befürchtete, dass sie durch den Aufprall Schaden erlitten habe, sei er daraufhin zu Gericht gegangen und habe eine Protokollarklage auf Rückerstattung des Kaufpreises gegen die Erstantragsgegnerin eingebracht. Die Ware, die dem Betroffenen zuvor aufgezwungen worden sei, habe er wieder in das Geschäftslokal der Erstantragsgegnerin zurückgebracht.

Von der Erstantragsgegnerin langte zu den Vorwürfen am ... im Wesentlichen folgende Stellungnahme ein:

Der Betroffene habe bei der Erstantragsgegnerin einen Zahnriemensatz mit Wasserpumpe bestellt, die Ware sei von ihm auch sofort bezahlt worden. Unrichtig sei, dass der Betroffene einen original VW-Zahnriemensatz komplett inklusive Wasserpumpe und Keilriemen bestellt hätte. In diesem Fall hätte der Betroffene wohl einen VW-Fachbetrieb aufgesucht, um Originalersatzteile zu erhalten. Des Weiteren sei ein Keilriemen bei einem Zahnriemensatz niemals enthalten.

In weiterer Folge habe der Betroffene vom Vertrag zurücktreten wollen, da sein Mechaniker keine Zeit für den Einbau gehabt habe und bei einer Reparatur in einer VW-Werkstätte ein Aufschlag von € 100,- noch dazu gekommen wäre, wenn der Betroffene die Ersatzteile selbst mitbringen würde.

Es sei keine Rede davon gewesen, dass der Betroffene einen originalen VW-Zahnriemensatz gewollt habe. Dieses nunmehrige Vorbringen stehe auch im Widerspruch zu dem Umstand, dass nunmehr erstmals behauptet werde, dass der Betroffene eine Gutschrift verlangt habe. Diese Darstellung stehe auch im weiteren Widerspruch zu der Klage des Betroffenen vor dem BGHS Wien.

Zum Zeitpunkt des beabsichtigten Rücktritts sei es zu einer längeren Diskussion gekommen, da die Erstantragsgegnerin den Standpunkt vertreten habe, dass allenfalls eine Gutschrift gewährt werden könne, da der Einbau der Ersatzteile nicht das Problem der Erstantragsgegnerin sein könne. Die Erstantragsgegnerin habe sogar für den Betroffenen noch ein anderes, äußerst günstiges Angebot für den Einbau der Ersatzteile organisiert.

Als der Betroffene die Ware am ... habe abholen wollen, habe er bemängelt, dass der Keilriemen fehlen würde, welcher seiner Meinung nach beim Zahnriemensatz enthalten sein müsse. Er sei darauf hingewiesen worden, dass bei einem Zahnriemensatz niemals der Keilriemen enthalten sei, sondern immer nur der Zahnriemen und die entsprechenden Rollen, über welche der Zahnriemen dann geführt würde. Der Betroffene sei darauf aufmerksam gemacht worden, dass der Keilriemen gesondert zu bezahlen sei. Er habe allerdings darauf bestanden, den Keilriemen ohne Bezahlung zu erhalten, was von der Erstantragsgegnerin naturgemäß abgelehnt worden sei.

Daraufhin habe der Betroffene vor anderen anwesenden Kunden erklärt, dass „alle ihn betrügen wollen“ und er jetzt das Ersatzteil generell zurückgeben wolle, womit allerdings wieder das Thema entstanden sei, dass die Erstantragsgegnerin lediglich bereit gewesen sei, eine Gutschrift auszustellen. Der Betroffene habe mit deutlicher Vehemenz darauf bestanden, das Bargeld sofort zurückzuerhalten. Dabei sei er mehr als nur laut geworden und habe zwei Angestellte als „Rassisten“ und „Ausländerfeinde“ bezeichnet.

Das Gespräch mit dem Betroffene sei nur seitens Frau O geführt worden. Der Zweitantragsgegner habe sich in keiner Weise involviert und sich erst dann zu Frau O gestellt, als der Betroffene zu brüllen und zu toben begonnen habe.

Der Betroffene sei mehr als nur einmal darauf hingewiesen worden, dass die Frage der Rückzahlung oder Gutschrift nichts mit irgendeiner Nationalität oder Herkunft zu tun habe. Es wäre im gegenständlichen Fall eben nur eine Gutschrift vorgesehen, was er zu akzeptieren habe. Auch würde seinerseits kein Rechtsanspruch auf Rückzahlung des Betrages bestehen.

Nach einer lautstarken Diskussion über mehr als 1 ½ Stunden sei der Betroffene aufgefordert worden die Ware zu übernehmen und das Geschäftslokal zu verlassen, zumal sein Verhalten immer aggressiver und lautstarker geworden sei. Als er dem nicht habe Folge leisten wollen, sei ihm mitgeteilt worden, dass dann die Polizei gerufen werden müsse. Daraufhin habe der Betroffene das Geschäft ohne Ware verlassen und habe vor dem Geschäft selbst die Polizei gerufen.

Der Karton mit dem Ersatzteil sei dem Betroffenen niemals ins Gesicht geworfen worden, sei auch nie auf den Boden gefallen und sei nach wie vor unbeschädigt.

Nachdem die einschreitenden Polizisten dem Betroffenen etwa eine Stunde lang die Sach- und Rechtslage erklärt hätten, habe er sich davon überzeugen lassen, dass er das Geschäft bzw. den Bereich davor verlassen müsse.

Im Gespräch mit den Beamten habe der Betroffene mitgeteilt, dass die bestellte Ware kaputt und nicht vollständig sei. Die Produkte seien auch von den intervenierenden Beamten besichtigt worden. Keine Rede sei seitens des Betroffenen gegenüber den Polizisten gewesen, dass er als Ausländer beschimpft oder ihm die Ware ins Gesicht geworfen worden sei.

Zu diesem Zeitpunkt sei die Ware vom Betroffenen mitgenommen worden. Am nächsten Tag sei der Betroffene wieder in das Geschäft der Erstantragsgegnerin gekommen, habe die Ware auf den Tisch gelegt und erklärt, dass er das Unternehmen und die Polizisten angezeigt habe, da er völlig zu Unrecht weggewiesen worden wäre.

Den nunmehrigen Behauptungen des Betroffenen würde zufolge deutlicher Ferne jeglicher Realität, die Qualität von Tatsachen nicht einmal ansatzweise zukommen.

Vielmehr keime hier der Eindruck auf, dass versucht werde, Schadenersatzansprüche ohne entsprechende Grundlage durchzusetzen. Ebenso wenig stimme die Darstellung, dass der Betroffene Klage eingebracht habe und die Ware dann zurückgebracht habe. Die Ware sei sofort retourniert worden, die Klage sei erst am ... eingebracht worden.

In den Sitzungen der GBK am ... und ... wurden der Betroffene, Frau O, Herr P und Herr Z als Auskunftspersonen befragt:

Der Betroffene erläuterte in seiner Befragung am ... im Wesentlichen, dass er am ... beim Zweitantragsgegner persönlich, im Geschäft zunächst einen Zahnriemen und einen Luftfilter bestellt habe und dafür € 104,- bezahlt habe. Dabei habe er mit Frau O und dem Zweitantragsgegner gesprochen.

Es habe zunächst einen Mechanikertermin bei einer anderen Firma gegeben, für diesen habe er Ersatzteile besorgen müssen. Frau O habe ihn gefragt, wo er sein Auto reparieren lasse, was er mit dem Hinweis beantwortet habe, dass ein Freund die Reparatur durchführen werde. Frau O habe ihn daraufhin gefragt, ob der Freund „auch von seinem Land“ sei.

Der Betroffene habe zwischenzeitlich aber auch feststellen müssen, dass Originalteile, Wasserpumpe und Keilriemen notwendig waren. Er habe im Rahmen eines Anrufs bei Herrn P die erste Bestellung dahingehend umändern können, habe jedoch eine Aufzahlung machen müssen. Die Rechnung habe somit insgesamt € 159,- ausgemacht. Danach habe er bei seinem Mechaniker angerufen um einen Termin zu vereinbaren, es habe aber keinen freien Termin gegeben. Dann sei er zu einer VW-Fachwerkstätte gegangen, dort habe er einen Termin für ... bekommen. Er habe bei der VW-Fachwerkstätte erzählt, dass er die Ware bereits bestellt habe. Diese Firma habe ihm gesagt, sie würde keine Fremdersatzteile, sondern nur Originalteile nehmen. Daher sei er an diesem Tag nochmals zur Erstantragsgegnerin gefahren, um die Bestellung zu stornieren, Frau O habe dies abgelehnt. Er habe dann Herrn P angerufen, der ihm gesagt habe, dass er einen Termin bei einem Freund organisieren könne.

Zu den Vorfällen am ... erläutert der Betroffene, dass er sein Kind um 14.00 Uhr vom Kindergarten abholt habe und anschließend zur Erstantragsgegnerin gefahren sei. Er habe mit dem Zweitantragsgegner gesprochen, Frau O sei in der Nähe gewesen. Der Zweitantragsgegner habe gesagt, dass die Bestellung da sei und habe ihm einen Karton gegeben. Es sei ein kleiner Karton gewesen ohne Vermerk, wo die Ware hergestellt worden sei. Der Zweitantragsgegner habe ihm aber zuvor versprochen, Originalersatzteile zu bestellen. Der Zahnriemen und die Wasserpumpe seien zwar im Karton gewesen, aber kein Keilriemen. Er habe gefragt, wo der Keilriemen sei. Der Zweitantragsgegner habe gesagt, dass ein Keilriemen nicht dabei sei, dieser müsse extra bezahlt werden.

Ein zufällig anwesender Kunde habe bestätigt, dass Keilriemen in einem kompletten Set verkauft würden. Das Gespräch sei zu diesem Zeitpunkt noch ruhig verlaufen. Er sei verzweifelt gewesen, da er am nächsten Tag einen Termin beim Mechaniker gehabt habe. Der Zweitantragsgegner habe gesagt, er habe einen Keilriemen, für diesen wären aber extra € 19,90 zu bezahlen.

Der Antragsteller habe dann akzeptiert, dass die Teile nicht Originalersatzteile sind, habe aber dafür den Keilriemen dazu haben wollen. Frau O habe gesagt, dass dies nicht gehe. Sie hätten einen Keilriemen lagernd, dieser koste € 19,90. Der Betroffene habe gesagt, dass ihm vom Zweitantragsgegner versichert worden sei, dass der Keilriemen dabei sei und die Ersatzteile deutsche Originalteile seien. Er habe keine € 19,90 für den Keilriemen extra bezahlen wollen und habe daher Frau O € 10,- für den Keilriemen angeboten.

Der Zweitantragsgegner habe darauf zu ihm gesagt: „Du Arschloch, denkst Du, wir sind am Balkan?“. Der Betroffene habe geantwortet, er sei nicht vom Balkan, er sei Österreicher. Der Zweitantragsgegner habe ihn daraufhin einen „gefälschten Österreicher“ genannt und ihm den Warenkarton ins Gesicht geworfen. Er habe in dieser Situation zuerst versucht, sein Kind zu schützen.

Der Betroffene habe Frau O gefragt, ob dieses Verhalten in Ordnung sei. Daraufhin habe der Zweitantragsgegner aggressiv gesagt: „Kein Wort mehr“ und sei mit geballten Fäusten auf ihn zugekommen. Frau O habe gesagt: „Nein ..., nicht, das Kind ist da“. Dafür sei er Frau O sehr dankbar. Um 14.20 Uhr habe er das Geschäft verlassen und habe die Polizei angerufen.

Die Ware sei im Geschäft verblieben, der Betroffene habe sie nicht mitgenommen, da die Verpackung zerrissen sei. Außerdem habe er sein Kind schützen wollen und sei schnell aus dem Geschäft hinausgegangen. Als die Polizei gekommen sei und mit ihm gesprochen habe, hätten die Polizisten ihn aufgefordert, draußen zu warten und seien ins Geschäft gegangen. Wieder aus dem Geschäft gekommen, hätten sie ihn gefragt: „Was wollen Sie Herr A?“. Er habe gesagt, er wolle eine Anzeige wegen Gewalt erstatten. Da er nicht verletzt gewesen sei, habe ihm die Polizei gesagt, er könne keine Anzeige machen, er müsse sich an das Gericht wenden. Dann habe er eine Anzeige wegen Ehrenbeleidigung erstatten wollen, doch auch dafür sei das Gericht zuständig. Der Betroffene habe auch ein Protokoll der Polizisten haben wollen, diese hätten aber gemeint, er bekomme kein Protokoll, er solle die Ware nehmen und solle gehen. Auf die Frage, ob es ihm verboten sei in dieses Geschäft zu gehen, hätten die Polizisten gemeint, sie würden keine Eskalation wollen. Die Polizei sei daraufhin mit ihm ins Geschäft gegangen, um die Ware zu holen. Die Ware sei am Tisch gelegen, wieder eingepackt und unversehrt. Er habe die Ware gegen eine Gutschrift eintauschen wollen, Frau O habe ihm aber gesagt, dass dies nur über einen Anwalt ginge.

Der Betroffene habe zwar nicht gesehen, dass die Ware kaputt sei, er habe aber gesehen, dass die Ware auf den Boden gefallen sei. Frau O habe dann gemeint, dass wenn der Betroffene keinen Anwalt habe, er keine Chance haben würde. Frau O habe gegrinst und dieses Lächeln sei für ihn viel schlimmer als Aggressionen gewesen. Die Polizei habe ihn aufgefordert, die Ware zu nehmen und das Geschäft zu verlassen. Insgesamt habe dieses Gespräch aber nicht wie behauptet eineinhalb Stunden, sondern nur 15 Minuten gedauert. Der Betroffene habe dann eine Protokollarklage auf Rückerstattung des Kaufpreises eingebracht.

Am ... habe eine Gerichtsverhandlung stattgefunden. Man habe dem Betroffenen einen Vergleich anbieten wollen, entweder über eine Gutschrift im Wert von € 150,- oder € 130,- in bar. Damit sei der Betroffene jedoch nicht einverstanden gewesen, da er schon wegen der Gerichtskosten € 200,- zu bezahlen gehabt habe.

Herr P als Vertreter der Erstantragsgegnerin erläuterte in der Befragung am ... im Wesentlichen, dass er die ganze Geschichte nur aus Erzählungen kenne. Seine Gat-

tin habe ihn darüber informiert und habe dem Betroffenen auch seine Telefonnummer gegeben, um den Konflikt zu besprechen. In dem Telefongespräch habe Herr P den Betroffenen gefragt, warum er das Ersatzteil eigentlich zurückgeben möchte. Dieser habe erklärt, dass der ursprüngliche Mechaniker keine Zeit haben würde und in der Fachwerkstätte die Kosten sehr hoch seien. Herr P habe darauf gemeint, dass ihm dies zwar leid tue, aber das nichts sei, worum er sich zu kümmern habe. Dennoch habe Herr P dem Betroffenen einen Termin in einer ihm bekannten Werkstätte angeboten, worauf der Betroffene gemeint habe, dass sich das gut anhören würde. Der Betroffene habe sich mit dieser Werkstätte einen Termin ausgemacht. Nur sei dann der Streit um den Keilriemen aufgebrochen.

Zwei Tage vorher habe der Betroffene zunächst einmal einen Filter und einen Zahnriemen bestellt und auch bezahlt. Am nächsten Tag habe er das Ganze zurückgebracht und gemeint, dass der Filter seines Wagens nicht kaputt sei. Zudem habe sein Mechaniker gesagt, dass er den Zahnriemen zurückgeben solle und einen Zahnriemensatz mit Wasserpumpe kaufen solle. Für diese Ware sei dem Betroffenen eine Gutschrift ausgestellt worden, welche mit der neuerlichen Bestellung gegengerechnet worden sei.

Herr P sei der Ansicht, dass der Betroffene geglaubt habe, dass ein Keilriemen bei dem Ersatzteilpaket dabei sei, was aber definitiv nicht der Fall sei. Dies könne er mittels Unterlagen von Ersatzteillieferanten belegen. Am Tag der Abholung des Ersatzteilpakets habe der Betroffene dann den Keilriemen nicht extra bezahlen wollen, obwohl dieser ihm auch billiger angeboten worden sei.

Der Zweitantragsgegner erläuterte in der Befragung am ... im Wesentlichen, dass er den Kundenkontakt mit dem Betroffenen am ... nicht geführt, aber gehört habe. Dies sei Frau O gewesen, die auch die ganze geschäftliche Abwicklung gemacht habe. Am ... sei der Betroffene das zweite Mal im Geschäft gewesen, um den von ihm bestellten Wasserpumpensatz mit Zahnriemen und Spannrollen abzuholen. Der Betroffene habe das Paket geöffnet und gemeint, dass ein Teil fehlen würde. Frau O habe ihm erläutert, dass kein Teil fehle und der von ihm vermisste Keilriemen nicht zu diesem Ersatzteilpaket gehören würde. Daraufhin habe sich der Betroffene geweigert die Ware anzunehmen und habe das von ihm bezahlte Geld zurückverlangt.

Frau O habe ihm dazu erklärt, dass der Keilriemen lagernd wäre, aber dafür € 29,- extra zu bezahlen wären. Das Geld könne dem Betroffenen nicht zurückgegeben werden, er könne jedoch eine Gutschrift über diesen Betrag erhalten.

Zu diesem Zeitpunkt habe sich der Zweitantragsgegner noch nicht eingemischt. Dies habe er erst getan, als der Betroffene laut geworden sei.

Der Betroffene habe daraufhin den Preis des Keilriemens immer weiter herunter verhandeln wollen. Er wäre ihm schlussendlich um € 24,- angeboten worden, der Betroffene habe jedoch nur € 10,- bezahlen wollen. Dann sei der Betroffene immer lauter geworden und der Zweitantragsgegner habe zu ihm gemeint, dass er im Geschäft nicht schreien solle und dass er sich zusammenreißen solle. Er habe dem Betroffenen weiter erklärt, dass er die Ware mitnehmen könne oder er dafür eine Gutschrift erhalten könne. Falls der Betroffene den Zahnriemen haben wolle, wäre aber der genannte Preis zu bezahlen.

Die Situation habe sich danach natürlich verhärtet und keine der beiden Seiten habe mehr nachgeben wollen. Dem Zweitantragsgegner sei es aber schon so vorgekommen, als wäre der Betroffene schon mit der Absicht in das Geschäft gekommen, die bestellte Ware nicht mehr kaufen oder mitnehmen zu wollen und daher einen Grund gesucht habe, die bestellte Ware nicht nehmen zu müssen. Diese Überlegungen habe der Zweitantragsgegner dem Betroffenen auch mitgeteilt und gesagt: „Ich glaube, sie wollen diesen Teil gar nicht. Und jetzt suchen sie irgendeinen fadenscheinigen Grund mit irgendeinem Keilriemen, der da gar nicht hineingehört“. Der Zweitantragsgegner habe den Betroffenen aber nie als „Arschloch“, „Ausländer vom Balkan“ oder als „gefälschter Österreicher“ bezeichnet. Er sei vielleicht ein wenig lauter geworden aber sicher nie ausfällig. Auch sei die Schachtel mit den Ersatzteilen nie geworfen worden. Der Zweitantragsgegner habe sie nur von hinten geholt und sie vor dem Betroffenen auf das Pult gelegt.

Das Gespräch mit dem Betroffenen habe ca. 10-15 Minuten gedauert. Dazwischen sei der Betroffene einmal hinausgegangen. Als er wieder hereinkam, habe der Zweitantragsgegner den Betroffenen gebeten seine Ware mitzunehmen, was dieser jedoch nicht getan habe. Der Betroffene habe gemeint, dass er die Polizei rufen würde und sei dann wieder hinaus. Am Parkplatz habe er dann auf die Polizei gewartet, die

ca. nach 15-20 Minuten eingetroffen sei. Bis zur Abfahrt der Polizei habe die ganze Situation in etwa 40 Minuten gedauert.

Frau P erläuterte in der Befragung vom ... im Wesentlichen, dass der Betroffene bei ihr am ... zunächst einen Luftfilter und einen Zahnriemen bestellt habe. Wahrscheinlich am nächsten Tag sei der Betroffene wiedergekommen und habe gesagt, dass er einen Zahnriemensatz anstatt des Luftfilters brauche. Den Filter hätten sie ohne Bedenken zurückgenommen und dafür eine Gutschrift ausgestellt. Auch der Zahnriemensatz sei bestellt worden.

An einem anderen Tag sei der Betroffene wiedergekommen und habe den Zahnriemensatz zurückgeben wollen. Angeblich, weil er nicht vollständig sei und ein Keilriemen fehle. Die Befragte habe den Betroffenen darüber aufgeklärt, dass ein Keilriemen nicht Teil dieses Ersatzteilpaketes ist und habe ihm bei Rückgabe eine Gutschrift über den vollen Preis angeboten. Er habe aber darauf bestanden, das Geld in bar zurückzuerhalten.

Der Betroffene habe irgendwie auf sie eingeredet und sei eine $\frac{3}{4}$ Stunde im Geschäft gewesen. In der Zwischenzeit seien auch andere Kunden anwesend gewesen. Dann habe sich der Zweitantragsgegner in das Gespräch eingebracht und habe zum Betroffenen gemeint, dass er bitte das Geschäft verlassen solle. Es habe dann fast nur mehr der Betroffene gesprochen und die Befragte als auch der Zweitantragsgegner hätten ihm fast keine Antworten mehr gegeben. Die Befragte habe dazwischen auch schon angefangen, etwas anderes zu arbeiten, aber der Betroffene sei ihr immer gefolgt und habe nicht aufgehört zu diskutieren. Im Laufe des Gesprächs habe dann die Befragte gedroht, die Polizei zu holen, wenn der Betroffene das Geschäft nicht verlasse. Dann sei der Betroffene hinausgegangen und habe selbst die Polizei gerufen.

In diesem Gespräch seien aber keinerlei Beschimpfungen geäußert worden, insbesondere keine, wie im Verlangen angeführt. Auch sei der Zweitantragsgegner weder aufgebracht noch verärgert gewesen und er habe auch dem Betroffenen keine Schachtel entgegengeworfen. Diese Schachtel sei bis zum Ende des Gesprächs immer an derselben Stelle des Pultes gelegen.

Der die Amtshandlung am ... vornehmende Polizist übermittelte dem Senat III seine diesbezügliche Meldung vom ...:

Auf Befragung habe der Betroffene angegeben: „Ich möchte Anzeige erstatten, weil ich diskriminierend behandelt wurde. Ich war in diesem Kfz-Zubehörgeschäft und wollte eine Ware zurückgeben. Dabei wurde ich diskriminierend beschimpft. Ich wurde auch als „Arschloch“ bezeichnet. Ich lasse mir das nicht gefallen, nur weil ich iranischer Abstammung bin. Außerdem hat ein Angestellter die Ware, die ich zurückgeben wollte, aus dem Geschäft auf die Straße geworfen. Ich habe ein Recht, die Ware zurück zu geben. Ich will, dass mir dieses Recht gewährt wird. Außerdem habe ich für die Ware 160 Euro bezahlt. Ich habe mich aber erkundigt und weiß nun, dass man diese auch um 130 Euro kaufen kann. Außerdem fehlt noch ein Zahnriemen (*gemeint wohl Keilriemen*), der bei dem Preis von 160 Euro enthalten sein sollte. Nun sollte ich dafür nochmals 21 Euro bezahlen. Das geschieht nur, weil ich Ausländer bin.“ Eine nähere Beschreibung der „Diskriminierung“ habe der Betroffene nicht geben können oder geben wollen.

Danach sei der Verkäufer des Zubehörgeschäftes, der Zweitantragsgegner, zum Sachverhalt befragt worden. Dabei habe er angegeben: „Dieser Mann kam vor ein paar Tagen in unser Geschäft und bestellte Ersatzteile für einen VW Golf. Da wir diese nicht lagernd haben, bestellten wir sie. Der Kunde bezahlte auch sofort. Kurze Zeit später ersuchte er telefonisch, die Ware wieder abzubestellen. Dem Wunsch kamen wir nach. Etwas später kam er wieder in die Filiale und wollte die Ware doch wieder haben. Ich habe sie daher wieder bestellt. Bezahlt hat er sie ja schon. Nach dem Abholen brachte er sie heute zurück und beschwerte sich darüber, dass kein Zahnriemen (*gemeint wohl Keilriemen*) dabei ist. Da er diesen aber nicht bestellt hatte, wurde eben auch keiner geliefert. Er behauptete immer wieder, dass dieser eigentlich dabei sein müsste. Dabei wurde er immer lauter, so dass ich ihn schlussendlich auch dem Verkaufsraum verwies. Seine Ware ließ er aber hier liegen. Da er aber noch vor der Tür stand, brachte ich sie ihm hinaus und legte sie vor ihm ab. Ich möchte aber noch bemerken, dass wir aber sehr entgegenkommend waren. Wir stornierten die Bestellung und erneuerten sie wieder auf sein Verlangen hin. Außerdem vermittelten wir ihm auch eine Werkstätte. Trotzdem war er sehr ungehalten. Wir haben ihm auch eine Gutschrift angeboten, obwohl er die Bestellung schon ein-

mal stornierte. Da er aber so uneinsichtig und aggressiv ist, beendete ich das Gespräch und verwies ihn aus dem Geschäft. Mehr kann ich dazu nicht angeben."

Während der Sachverhaltsaufnahme im Geschäft sei auch der Betroffene hereingekommen und habe sich lautstark und aggressiv darüber beschwert, dass er seiner Meinung nach falsch beraten worden sei und daher auch nicht alles bestellt habe. Außerdem sei der Preis viel zu hoch. Der Betroffene habe vom einschreitenden Polizisten mehrmals aufgefordert werden, sich zu beruhigen und vor dem Geschäft zu warten, damit der Sachverhalt geklärt werden könne. Erst nach mehrmaliger Aufforderung habe er das Geschäft verlassen. Bei einer neuerlichen Befragung des Betroffenen bestätigte er den vom Zweitantragsgegner beschriebenen Sachverhalt, habe sich aber neuerlich darüber beschwert, dass trotz des hohen Preises der Zahnriemen nicht enthalten gewesen sei.

Weiters habe der Betroffene angegeben, sich nun beruhigt zu haben und er wolle im Geschäft noch einmal darum ersuchen, die Ware zurückzugeben und dafür eine Gutschrift zu bekommen. Nachdem ihm dies aber verweigert worden sei, habe er angegeben: „Ich möchte nun unbedingt Anzeige wegen Diskriminierung und Beschimpfung erstatten. Ich lasse mir das nicht gefallen, nur weil ich Iraner bin.“

Auf Grund des vorliegenden Sachverhaltes und der Aussagen aller Beteiligten, habe keine Diskriminierung festgestellt werden können. Der Betroffene sei, da die Ware nicht zurückgenommen bzw. eine Gutschrift ausgestellt worden sei, auf den Zivilrechtsweg und bezüglich der Beschimpfungen auf den Privatanklageweg verwiesen worden.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat folgenden Sachverhalt festgestellt:

Der Senat III hatte den Fall einer unmittelbaren Diskriminierung des Betroffenen beim Zugang zu und der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen gemäß § 32 Abs. 1 leg.cit. zu prüfen, nämlich, ob die Verweigerung der weiteren Inanspruchnahme der Dienstleistung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit der Betroffenen erfolgte oder die Verweigerung aus anderen, vom Gleichbehandlungsgesetz nicht sanktionierten

Gründen erfolgte und dem Antragsgegner der Beweis darüber im Verfahren gelungen ist.

Der Senat III hatte weiters zu prüfen, ob der Betroffene gemäß § 35 Abs. 1 leg.cit. aufgrund seiner ethnischen Zugehörigkeit von den Antragsgegnerinnen belästigt wurde.

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

- 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.

§ 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.

§ 35. (1) *Unerwünschte, unangebrachte oder anstößige Verhaltensweisen, die im Zusammenhang mit einem der Gründe nach § 31 oder der sexuellen Sphäre stehen, und bezwecken oder bewirken,*

1. *dass die Würde der betroffenen Person verletzt wird und*
2. *ein einschüchterndes, feindseliges, entwürdigendes, beleidigendes oder demütigendes Umfeld für die betroffene Person geschaffen wird, gelten als Diskriminierung.*

§ 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.*

(3) Insoweit sich im Streitfall die betroffene Person auf einen Diskriminierungsstatbestand 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.

Am ... bestellte der Betroffene im Geschäftslokal der Erstantragsgegnerin einen Luftfilter und einen Zahnriemen als Ersatzteile für seinen Wagen. In einem darauffolgenden Gespräch mit seinem privaten Mechaniker wies dieser den Betroffenen allerdings darauf hin, dass er zur Reparatur einen kompletten Zahnriemensatz inklusive Wasserpumpe benötige. Als der Betroffene dies den Angestellten der Erstantragsgegnerin mitteilte, änderten sie umstandslos die ursprüngliche Bestellung dahingehend. Es konnte nicht festgestellt werden, ob der Betroffene ausdrücklich originale VW-Ersatzteile bestellt hat.

Als der Betroffene die geänderte Bestellung am ... bei der Erstantragsgegnerin abholte, monierte er das Fehlen eines Keilriemens als auch den Umstand, dass es sich nicht um originale VW-Ersatzteile handeln würde. Aus diesen Gründen wollte der Betroffene vom Kaufvertrag zurücktreten und sich die bereits bezahlte Rechnung iHv € 159,- in bar auszahlen lassen.

Die Angestellten der Erstantragsgegnerin erläuterten diesbezüglich, dass der vom Betroffenen geforderte Keilriemen niemals Teil des von ihm bestellten Ersatzteilkits sei. Darüber hinaus könne die Rückgabe der bereits bezahlten Summe nur in Form einer Gutschrift erfolgen, welche dem Betroffenen auch angeboten wurde.

Mit dieser Lösung zeigte sich der Betroffene nicht einverstanden und beharrte vehement auf der Ansicht, dass es sich bei dem Keilriemen um einen Teil des Ersatzteilkits handeln würde und bestand weiterhin auf der Rückzahlung des bezahlten Betrages in bar. Die gesonderte Bezahlung eines - durch die Erstantragsgegnerin verbilligt angebotenen - Keilriemens lehnte der Betroffene ab.

Aufgrund der erhärteten Standpunkte wurde das Gespräch im Laufe der Zeit immer emotionaler und nahm auch an Lautstärke durch beide Seiten zu. Die im Verlangen behaupteten Äußerungen des Zweitantragsgegners, dass er den Betroffenen als „Ausländer vom Balkan“ beschimpft habe und er „ein gefälschter Österreicher“ sei, konnten vom Senat nicht festgestellt werden. Auch für die Behauptung, dass der Zweitantragsgegner dem Betroffenen den Karton mit den Ersatzteilen ins Gesicht geworfen habe, konnten keinerlei weitere diesbezügliche Hinweise festgestellt werden. Insbesondere spricht gegen diese Behauptung, dass der Betroffene diese - kurz nach dem Vorfall - vor der Polizei nicht erwähnte, sondern nur anmerkte, dass man die Ware vom Geschäft auf die Straße geworfen habe.

Schlussendlich ist durch die Angestellte der Erstantragsgegnerin die Drohung an den Betroffenen ergangen, die Polizei zu rufen, würde er das Geschäftslokal nicht verlassen. Dem kam der Betroffene zuvor, indem er das Geschäftslokal verließ und selbst die Polizei verständigte.

Der Senat III der Gleichbehandlungskommission hat erwogen:

Der Senat III verneinte in seiner Sitzung vom ... die Frage einer unmittelbaren Diskriminierung des Betroffenen aufgrund seiner ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu und der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen gemäß § 30 Abs. 2 iVm § 32 Abs. 1 leg.cit. sowie einer Belästigung des Betroffenen gemäß § 35 Abs. 1 leg.cit.

Das Unternehmen der Erstantragsgegnerin ist unter die Voraussetzungen des § 30 Abs. 2 leg.cit. zu subsumieren, da es zur Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen dient und der Öffentlichkeit, ohne Ansehen der Person, zur Verfügung steht. Demnach ist eine Verweigerung der weiteren Inanspruchnahme einer Dienstleistung der Erstantragsgegnerin aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit vom Geltungsbe- reich des Gleichbehandlungsgesetzes grundsätzlich erfasst.

Vom Vorliegen einer unmittelbaren Diskriminierung gemäß § 32 Abs. 1 leg.cit. ist auszugehen, wenn eine unterschiedliche Behandlung von Personen beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, in direktem oder ausdrücklichem Bezug auf deren ethnische Zugehörigkeit erfolgt.

Im Verlangen wird dargelegt, dass die Herkunft des Betroffenen für die ablehnende Haltung gegenüber der Rücknahme der bestellten Ware ausschlaggebend gewesen sei und dies eine weniger günstige Behandlung des Betroffenen iSd Gleichbehand- lungsgesetzes nach sich gezogen habe. Wie in den Feststellungen erläutert, hat die Erstantragsgegnerin jedoch die zuerst bestellte Ware umstandslos zurückgenommen und dafür eine Gutschrift in Höhe der bezahlten Summe ausgestellt. Auch bei der da- rauffolgenden Bestellung wurde, im Vorfeld des gegenständlichen Streitgesprächs, seitens der Angestellten der Erstantragsgegnerin zunächst unzweifelhaft das Ange- bot der Rücknahme der Ware, bei gleichzeitiger Ausstellung einer Gutschrift in Höhe der bezahlten Summe gemacht. Die Rücknahme der Ware wurde dem Betroffenen daher nicht verweigert. Dazu ist auszuführen, dass nach geltender österreichischer Rechtslage der Umtausch einer Ware, die keinen Mangel aufweist, vom Gesetz nicht vorgesehen ist. Hierbei ist demnach immer die Kulanzbereitschaft des Händlers aus- schlaggebend und daher auch das alleinige Ausstellen einer Gutschrift rechens. Ei- ne weniger günstige Behandlung des Betroffenen im Sinne des § 32 Abs. 1 leg.cit. liegt somit nicht vor.

Belästigungen im Sinne des § 35 Abs. 1 leg.cit sind unerwünschte, unangebrachte bzw. anstößige Verhaltensweisen, die die Würde einer Person verletzen und damit

ein einschüchterndes, feindseliges, entwürdigendes, beleidigendes oder demütigendes Umfeld für die betroffene Person schaffen. Diese Bestimmung normiert einen Schutz vor Belästigung durch verpönte Verhaltensweisen, die im Zusammenhang mit der ethnischen Zugehörigkeit einer Person stehen.

Gelingt einer Person die Glaubhaftmachung einer Belästigung nach § 35 Abs. 1 leg.cit., dann verlagert sich die Beweislast gemäß § 38 Abs. 3 leg.cit. auf den/die mutmaßliche/n Belästiger/in. Diesem/Dieser obliegt dann der Beweis, dass es bei Abwägung aller Umstände wahrscheinlicher ist, dass die von ihm/ihr „glaubhaft gemachten Tatsachen der Wahrheit entsprechen“. Bei einer Gegenüberstellung der Tatsachen, die vom Betroffenen/von der Betroffenen bescheinigt wurden, mit den Tatsachen, die der/die die Belästigung Bestreitende vorbringt, muss also der Senat letztlich das Tatsachenvorbringen des/der Bestreitenden mit hoher Wahrscheinlichkeit für zutreffend halten, um eine Belästigung zu verneinen.

Das gegenständliche Streitgespräch am ... zwischen dem Betroffenen, der Angestellten der Erstantragsgegnerin und dem Zweitantragsgegner war die Folge einer geänderten Ersatzteilbestellung des Betroffenen. Der Betroffene vertrat in dieser Diskussion die unverrückbare Ansicht, dass ein Keilriemen Teil des von ihm bestellten Ersatzteilkpakets sein müsse, was die Angestellten aber ebenso vehement verneinten. Aufgrund des in der Befragung des Betroffenen gewonnenen persönlichen Eindrucks ist der Senat davon überzeugt, dass dieses Gespräch seitens des Betroffenen immer emotionaler wurde. Diese Tatsache wird auch durch die schriftliche Meldung des Polizisten deutlich, der den Betroffenen mehrmals aufgefordert hat, das Geschäft während der Amtshandlung zu verlassen und sich zu beruhigen. Diese negative und gereizte Stimmung des Betroffenen hat sich während des gesamten Gesprächsverlaufs nicht verbessert, obwohl die Angestellte der Erstantragsgegnerin zunächst konsensorientiert gehandelt hat, indem sie die Rücknahme der Ware und einen verbilligten Keilriemen angeboten hat.

Die Uneinsichtigkeit des Betroffenen sowie seine damit einhergehende Erhöhung der Gesprächslautstärke haben den Zweitantragsgegner dazu bewegt, in das Gespräch einzugreifen und den Betroffenen hinsichtlich seiner Gesprächslautstärke zu maßregeln. Mit fortschreitender Dauer des Gespräches wurde aber auch der Zweitantragsgegner zunehmend ungehalten über das Verhalten des Betroffenen. Es besteht da-

her eine gewisse Wahrscheinlichkeit, dass er sich zu Unmutsäußerungen hat hinreißen lassen, die allerdings keinen ethnischen Bezug enthalten haben.

Nach durchgeführtem Ermittlungsverfahren gelangte der erkennende Senat aufgrund der in der mündlichen Befragung getätigten Aussagen der Auskunftspersonen und der von der Polizei vorgelegten Dokumente daher zur Auffassung, dass die Antragsgegner glaubwürdig darlegen konnten, den Betroffenen nicht belästigt zu haben. Es konnte keine mit der ethnischen Zugehörigkeit des Betroffenen im Zusammenhang stehende Verhaltensweise durch die Antragsgegner erkannt werden. Insbesondere ist der Senat zur Überzeugung gelangt, dass der Zweitantragsgegner den Betroffenen nicht als „Ausländer vom Balkan“ oder einen „gefälschten Österreicher“ bezeichnet hat oder ihn verdächtigte, ein „Pfuschgeschäft“ machen zu wollen, welches aber „hier in Österreich“ nicht gemacht würde.

Der Senat III kam zur Auffassung, dass durch X GesmbH und Herrn Z keine Verletzung des Gleichbehandlungsgebotes durch eine unmittelbare Diskriminierung und keine Belästigung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit von Herrn A gemäß § 32 Abs. 1 und § 35 Abs. 1 Gleichbehandlungsgesetz vorliegt.

25. Oktober 2013

Dr.ⁱⁿ Doris Kohl

(Vorsitzende)