



**LANDESARBEITSGERICHT DÜSSELDORF**  
**IM NAMEN DES VOLKES**  
**BESCHLUSS**

In dem Beschlussverfahren

unter Beteiligung

1. des Betriebsrats der Deutschen Q. D. Service Center GmbH, Region Ost, vertreten durch den Betriebsratsvorsitzenden B. Q., S. Str. 21, C.,

**- Antragsteller und Beschwerdeführer -**

**Verfahrensbevollmächtigte:** e. Rechtsanwälte Fachanwälte  
Rechtsanwältin N. L. u. a.,  
J. str. 3 - 4, C.,

2. der Deutschen Q. D. Service Center GmbH, vertreten durch den Geschäftsführer U. A., S. Str. 21, C.,

**- Antragsgegnerin und Beschwerdegegnerin -**

**Verfahrensbevollmächtigte:** Rechtsanwälte D. I. T. Partnerschaft von  
Rechtsanwälten und Steuerberatern mbB,  
L. haus 1 / Im A. hafen 18, L.

hat die 4. Kammer des Landesarbeitsgerichts Düsseldorf  
auf die mündliche Anhörung vom 31.01.2018  
durch den Vorsitzenden Richter am Landesarbeitsgericht Quecke als Vorsitzen-  
den sowie die ehrenamtliche Richterin Kiesewetter und den ehrenamtlichen  
Richter Lünger

**b e s c h l o s s e n :**

**Auf die Beschwerde des Betriebsrats wird der Beschluss des  
Arbeitsgerichts Düsseldorf vom 18.10.2016 – 15 BV 83/16 – teilweise  
abgeändert.**

**Es wird festgestellt, dass es sich bei von der Arbeitgeberin angeord-  
neten Umsetzungen von Agenten an den Standorten C. und M. vom**

**Servicepaket Privatkunden/Paketinternetanfrage (P PKT/ P Ineta) in den Firstlevel Geschäftskundenservice (1st Level GKS), die jeweils eine Dauer von einem Monat überschreiten, jeweils um mitbestimmungspflichtige Versetzungen handelt, bei denen der Betriebsrat nach §§ 99, 100 BetrVG zu beteiligen ist.**

**Die weitergehende Beschwerde wird zurückgewiesen.**

**Die Rechtsbeschwerde wird nicht zugelassen.**

### **G r ü n d e :**

#### **I.**

Die Beteiligten streiten darüber, ob bestimmte wiederkehrende innerbetriebliche Umsetzungen zustimmungsbedürftige Versetzungen iSv. §§ 99, 100 BetrVG darstellen.

Die zu 2) beteiligte Arbeitgeberin (iF: Arbeitgeberin) ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Deutschen Q. AG und betreut für diese den gesamten Kundenservice. Antragsteller ist der für die Region Ost gewählte Betriebsrat (iF: Betriebsrat). Die Region Ost umfasst die Standorte C., M. und E. mit insgesamt 615 Arbeitnehmern. Die vom Verfahren betroffenen Standorte C. und M. mit je knapp 300 Arbeitnehmern sind jeweils in zwei Abteilungen mit eigener Abteilungsleitung unterteilt. Die Betriebsleitung und Verwaltung der Arbeitgeberin befindet sich in N./Rhein.

Die Arbeitgeberin erbringt den Kundenservice mit ihren Callcenter-Agenten (iF: Agenten) im Wesentlichen per Telefon und per E-Mail. Für die hier allein betroffenen Paketdienstleistungen hat sie verschiedene Servicebereiche (sog. „Services“) gebildet, in denen jeweils spezifische Leistungen erbracht werden. Hierzu gehören u.a. (gemäß den zuletzt verwendeten Bezeichnungen) der Service „P PKT/P Ineta“, der Paket-Privatkunden betreut (iF: Privatkundenservice), der Service „1st Level GKS“, der Paket-Geschäftskunden betreut (iF: Geschäftskundenservice), und der Service „P AbhS“, der ausschließlich Geschäftskunden im Zusammenhang mit der E.-Paketabholung betreut (iF: Paketabholerservice).

Innerhalb eines Services arbeiten Agenten in Teams, denen jeweils ein Teamleiter vorsteht. Auf die Organigramme der Arbeitgeberin (Anlage AG 1, Bl. 192 f. GA) wird Bezug genommen. Die Teamleiter führen mit den jeweiligen Beschäftigten in den Teams Leistungsbeurteilungsgespräche und unterzeichnen die Leistungsbeurteilungsbögen. Sie genehmigen Urlaubstage außerhalb des Jahresurlaubs in Absprache mit der Abteilung PEP (Personaleinsatzplanung) sowie Arbeitszeitverkürzungen an einzelnen Tagen oder den Tausch von Diensten.

Die Kundenbetreuung in den Services richtet sich jeweils entweder an Privat- oder an Geschäftskunden. Die in den jeweiligen Services verwendeten Softwareprogramme unterscheiden sich teilweise, ebenso die angebotenen Produkte. Die Tätigkeit der Agenten erfolgt im Schichtdienst in der Zeit von 7:00 Uhr/8:00 Uhr bis 20:00 Uhr, in einigen Schichten bis 22:00 h. Im Privatkundenbereich wird von Montag bis Samstag, im Geschäftskundenbereich von Montag bis Freitag gearbeitet.

Im **Privatkundenservice** nehmen die Agenten die Anfragen von Privatkunden entgegen, die etwa den Verlust eines Pakets melden. Es werden ausschließlich eingehende Anfragen beantwortet (Inbound). Die Tätigkeit umfasst das sogenannte track and tracing, d. h. die Sendungsrecherche, die Beschwerdeaufnahme zur Weiterleitung an das sog. BackOffice und die Produktberatung, letztere ausschließlich zum Produktangebot für Privatkunden. Der Kundenkontakt erfolgt im Wesentlichen per E-Mail.

Der **Geschäftskundenservice** steht ausschließlich Geschäftskunden zur Verfügung. Es wird u.a. das Softwareprogramm „Geschäftskundenportal“ verwendet. Die Agenten nehmen Anfragen von außen entgegen und werden selbst aktiv nach außen tätig (inbound und outbound). Sie haben die Möglichkeit, Kontakt zu Kunden und zur Zustellbasis herzustellen. Der Kundenkontakt erfolgt etwa zu gleichen Teilen per Telefon und per E-Mail. Die Agenten geben hier konkrete Hilfestellung zum Umgang mit der Geschäftskundensoftware, leiten Anfragen an den technischen Support weiter und beraten zur Geschäftskundensoftware. Im sogenannten ReHa-Team findet überdies Schadensregulierung statt. Schäden bis zu einer Höhe von 2.500,00 € dürfen hier in eigener Verantwortung reguliert werden.

Im **Paketabholerservice** werden ausschließlich Geschäftskundenaufträge bearbeitet. Überwiegend erfolgt die Tätigkeit im Inbound. Es findet auch Schriftkontakt per Brief oder E-Mail statt, allerdings nur zur Beauftragung der Abholung von Paketen.

Die Ausschreibung der Agentenstellen erfolgt jeweils für einen bestimmten Service. Auf die zur Akte gereichten Stellenausschreibungen wird Bezug genommen (Anlagenkonvolut ASt 1, Bl. 43 ff. GA sowie Anlagen D. 2 – D. 4, Bl. 423 ff. GA). Die Agenten haben idR eine kaufmännische und/oder technische Berufsausbildung oder eine betriebliche Zweckausbildung absolviert. Sie erhalten bei ihrer Einstellung eine in der Regel vierwöchige Schulung, die auf den jeweiligen Service ausgerichtet ist, in dem sie eingesetzt werden sollen.

Die Arbeitgeberin setzt die Agenten später gelegentlich in andere Services um – temporär oder ohne zeitliche Begrenzung, etwa zur Überwindung von Personalengpässen oder bei internen Umstrukturierungen. Bei solchen Wechseln erfolgen weitere Schulungen, sog. Aufqualifizierungen. Diese haben bei einem Wechsel vom Privat- in den Geschäftskundenservice einen mehr als doppelt so langen zeitlichen Umfang wie in umgekehrter Richtung (vgl. Anlage ASt 28, Bl. 323 GA, und Anlage Ast 28a, Bl. 326 GA). Nach unbestrittener Darstellung des Betriebsrats war die Aufqualifizierung für einen Wechsel vom Privat- in den Geschäftskundenservice jedenfalls im Jahr 2017 auf zehn Tage angelegt (vgl. Anlage Ast 28, Bl. 323 GA).

Die Arbeitgeberin ersucht den Betriebsrat teilweise, aber nicht in allen Fällen um Zustimmung zu einer Versetzung nach § 99 BetrVG, teilweise setzt sie den Betriebsrat lediglich von den Umsetzungen in Kenntnis. Die Zustimmung beantragt die Arbeitgeberin stets bei einem Wechsel vom sog. FrontOffice in das sog. BackOffice sowie bei einem Wechsel der Abteilung.

Der Betriebsrat beschloss in seiner Sitzung vom 18./19.05.2015, das vorliegende Beschlussverfahren zur Klärung der Frage einzuleiten, ob mitbestimmungspflichtige Versetzungen vorliegen, und beauftragte mit der Durchführung die Verfahrensbevollmächtigten. Er ist der Ansicht, es handele sich bei den länger als vier Wochen dauernden Umsetzungen zwischen den verschiedenen o. g. Services stets um mitbestimmungspflichtige Versetzungen gemäß § 99 BetrVG. Es liege eine Zuweisung eines neuen Arbeitsbereichs gemäß §§ 95 Abs. 3 Satz 1, 99 Abs. 1 BetrVG vor. Es werde eine andere Klientel zu anderen Produkten auf andere Weise beraten. Dies erfordere andere Kenntnisse und einen unterschiedlichen Grad der Verantwortung. Der Betriebsrat verweist darauf, dass sich auch aus den Stellenausschreibungen spezielle Anforderungen für einzelne Services ergäben.

Es ändere sich auch die betriebliche Zuordnung. Der Betriebsrat verweist auf die unterschiedlichen Dienstpläne. Es finde ein Wechsel der disziplinarischen Vorgesetzten statt. Die Teamleiter übten disziplinarische Funktionen gegenüber den

Beschäftigten aus. Gerade durch die Funktion als Beurteilender im Rahmen der Leistungsbeurteilung sei der Teamleiter mit einer disziplinarischen Funktion ausgestattet. Der Wechsel bringe auch die Zusammenarbeit mit neuen Arbeitskollegen mit sich.

Der Betriebsrat hat, soweit zweitinstanzlich noch von Interesse, beantragt,

**festzustellen, dass es sich bei den von der Beteiligten zu 2) angeordneten Umsetzungen von Agenten an demselben Standort**

**a) vom Service Paket Privatkundentelefon (P PKT/PPN) in den Geschäftskundenservice (GKS),**

...

**d) vom Service P PKT/PPN in den E. Paket Abholservice,**

...

**g) vom Service Packstation zum E. Paket Abholservice,**

**die jeweils eine Dauer von einem Monat überschreiten, jeweils um mitbestimmungspflichtige Versetzungen handelt, bei denen der Betriebsrat nach §§ 99, 100 BetrVG zu beteiligen ist.**

Die Arbeitgeberin hat Zurückweisung der Anträge beantragt und die Auffassung vertreten, dass ein Feststellungsinteresse zu verneinen sei. Eine Entscheidung über die Anträge laufe auf ein Rechtsgutachten hinaus.

Zur Sache hat sie ausgeführt: Bei der streitgegenständlichen Neuzuweisung der Aufgaben an die Agenten handele es sich nicht um Versetzungen im Sinne des § 95 Abs. 3 BetrVG. Wenn es zu Änderungen der Tätigkeiten der Agenten bzw. zu einem Wechsel des Services/Teams komme, beteilige sie den Betriebsrat je nach Einzelfall bzw. Sachlage entweder im Rahmen des § 99 BetrVG oder - wenn kein anderer Arbeitsbereich zugewiesen werde - durch eine entsprechende Information bezüglich der jeweiligen Umsetzung in das andere Team im Rahmen des § 80 BetrVG. Bei einem Wechsel zwischen FrontOffice und BackOffice sowie einem Wechsel der Abteilung werde der Betriebsrat nach § 99 BetrVG beteiligt. Bei dem bloßen Wechsel in einen anderen Service handele es sich dagegen nicht stets um einen Fall der Versetzung, da das Gesamtbild der Tätigkeit regelmäßig gleich sei und auch kein örtlicher Wechsel erfolge. Demgemäß erfolge – unstrittig – die Einstellung in den schriftlichen Arbeitsverträgen pauschal als „Callcenter Agent“. Es werde zudem bestritten, dass die Teamleiter für die Beurteilung der Mitarbeiter abschließend zuständig seien. Es erfolge stets eine Abstimmung mit übergeordneten Stellen auf Basis allgemeiner Vorgaben.

Das Arbeitsgericht hat mit Beschluss vom 18.10.2016, auf dessen Gründe Bezug genommen wird, die vorgenannten Anträge als unbegründet abgewiesen. Zur Begründung hat es im Wesentlichen ausgeführt, es könne nicht festgestellt werden, dass die mit dem Wechsel in den anderen Service verbundene Änderung der Arbeitsumstände für sich oder in einer Gesamtbetrachtung das Gesamtbild der Tätigkeit als ein anderes erscheinen lasse. Zwar seien z. T. andere Kunden zu betreuen (Privat- bzw. Geschäftskunden), betreffe die Tätigkeit andere Produkte, werde mit anderen Computerprogrammen gearbeitet sowie zum Teil mit anderen Mitteln der Kommunikation. Die unterschiedlichen Anforderungen und Arbeitsbereiche zeigten sich auch darin, dass die Arbeitgeberin die Ausschreibungen konkret für die jeweiligen Services durchführe. Doch ändere sich Gesamtbild der Tätigkeit des jeweils von einer Umsetzung betroffenen Mitarbeiters dadurch allein nicht in ausreichender Weise. Nach Darstellung des Betriebsrates weiche auch innerhalb der jeweiligen Services die Tätigkeit der Mitarbeiter durchaus voneinander ab. Daher bedürfe es einer Einzelfallbeurteilung der jeweiligen Tätigkeit des einzelnen Mitarbeiters. Der mit einem Servicewechsel verbundene Wechsel der Teamleitung führe ebenfalls nicht zur Zuweisung eines anderen Arbeitsbereichs iSd. Gesetzes, da die Teamleitung nicht über ausreichende Personalbefugnisse verfüge.

Gegen den 14.11.2016 zugestellten Beschluss hat der Betriebsrat am 14.12.2016 Beschwerde eingelegt und diese – nach Verlängerung der Begründungsfrist bis zum 16.02.2017 – am 15.02.2017 begründet. Darin verfolgt er seine erstinstanzlichen Anträge zu a), d) und g) weiter. Er wiederholt, vertieft und präzisiert sein Vorbringen zur Unterschiedlichkeit der Tätigkeiten in den Servicebereichen unter Vorlage von Schulungsunterlagen und einschlägigen Stellenausschreibungen der Arbeitgeberin. Es sei fehlerhaft, dass das Arbeitsgericht den Wechsel in einen anderen Service als betriebliche Einheit mit andersartiger Tätigkeit für die Annahme einer Versetzung als nicht ausreichend ansehe. Auch sei entgegen der Auffassung des Arbeitsgerichts der Arbeitsbereich insgesamt ein anderer geworden. Das Arbeitsgericht habe nicht ausreichend gewürdigt, dass sich auch die Kommunikationsform (Telefonie/E-Mail-Verkehr) geändert habe. Ferner seien der unterschiedliche Kundenkreis (Privat- oder Geschäftskunden), die unterschiedlichen Arbeitszeiten und die jeweils erforderliche Aufqualifizierung nicht ausreichend berücksichtigt worden. Ungeachtet dessen habe das Arbeitsgericht zu Unrecht die personellen Befugnisse der Teamleiter als unzureichend für die Annahme einer Versetzung bewertet.

Der Betriebsrat beantragt zuletzt unter Zurücknahme seines weitergehenden Beschwerdebegehrens,

1. **den Beschluss des Arbeitsgerichts Düsseldorf vom 18.10.2016 – 15 BV 83/16 – abzuändern, soweit es die Anträge a) und d) zurückgewiesen hat;**
2. **festzustellen, dass es sich bei von der Beteiligten zu 2) angeordneten Umsetzungen von Agenten**
  - a. **an den Standorten C. und M. vom Servicepaket Privatkunden/Paketinternetanfrage (P PKT/P Ineta) in den Firstlevel Geschäftskundenservice (1st Level GKS),**
  - b. **an dem Standort C. vom Service P PKT/P Ineta in den E.-Paketabholservice (P AbhS),**

**die jeweils eine Dauer von einem Monat überschreiten, jeweils um mitbestimmungspflichtige Versetzungen handelt, bei denen der Betriebsrat nach §§ 99, 100 BetrVG zu beteiligen ist.**

Die Arbeitgeberin beantragt,

**die Beschwerde zurückzuweisen.**

Sie verteidigt die arbeitsgerichtliche Entscheidung und wiederholt und vertieft ihr erstinstanzliches Vorbringen nach Maßgabe ihrer Schriftsätze vom 24.04.2017 („2016“), 20.07.2017 und 27.11.2017. Sie meint, es liege eine zustimmungsbedürftige Antragsänderung des Betriebsrats in zweiter Instanz vor, da er seine Anträge den zwischenzeitlich geänderten Servicebezeichnungen der Arbeitgeberin angepasst habe (von vormals „P PKT/PPN“ in nunmehr „P PKT/P INETA“) bzw. von vormals („GKS“ in nunmehr „1st Level GKS“). Die Zustimmung zu einem solchen Antragswechsel werde verweigert. Im Übrigen stehe aufgrund des Antragswechsels fest, dass der Betriebsrat die erstinstanzliche Entscheidung nicht angegriffen und diese somit in Rechtskraft erwachsen sei. Die Arbeitgeberin macht ferner geltend, dass die Unterschiede in den Arbeitsbereichen der jeweiligen Services zu geringfügig für die Annahme einer Versetzung im Sinne des Gesetzes seien. Die von der Arbeitgeberin angebotenen Aufqualifizierungsschulungen seien zeitlich übersetzt und nicht in diesem Ausmaß erforderlich. Im Übrigen

komme es auf den Kenntnis- und Leistungsstand des jeweiligen Mitarbeiters an. Die Teamleiter verfügten nicht über eigenverantwortliche personelle Befugnisse.

Wegen der weiteren Einzelheiten des Beschwerdevorbringens der Beteiligten wird auf den vorgetragenen Inhalt der gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen sowie auf die Sitzungsniederschriften vom 07.06.2017 und 31.01.2018 Bezug genommen.

## II.

Die von der Beschlussfassung des Betriebsrats vom 18./19.05.2015 abgedeckte und auch sonst zulässige Beschwerde des Betriebsrats ist teilweise begründet. Der zulässige Antrag des Betriebsrats erweist sich in Bezug auf Umsetzungen aus dem Privatkundenservice (P PKT/P Ineta) in den Geschäftskundenservice (1<sup>st</sup> Level GKS) als zulässig und begründet. Insoweit handelt es sich durchweg um Versetzungen von Arbeitnehmern im Sinne von § 95 Abs. 3 BetrVG, die der Beteiligung des Betriebsrats gemäß § 99, 100 BetrVG unterliegen. Im Übrigen, d. h. in Bezug auf die Versetzungen von Arbeitnehmern aus dem Privatkundenservice (P PKT/P Ineta) in den Paketabholservice (P AbhS), ist das Begehren des Betriebsrats unbegründet.

1. Die Anträge sind zulässig. Insoweit wird zunächst auf die zutreffenden Ausführungen des Arbeitsgerichts Bezug genommen.

Soweit der Betriebsrat zweitinstanzlich eine von der Arbeitgeberin vollzogene Änderung der Bezeichnung der Servicebereiche (von „P PKT/P“ bzw. „P PKT/PNN“ in „P PKT/P Ineta“ sowie von „GKS“ in „1<sup>st</sup> Level GKS“) nachvollzogen hat, handelt es sich lediglich um eine Anpassung an die geänderte Bezeichnung, nicht aber um eine inhaltliche Antragsänderung im Sinne von § 263 ZPO. Allenfalls liegt ein Fall von § 264 Nr. 2 ZPO vor, der auch im Beschlussverfahren Anwendung findet.

Der Zulässigkeit des Antrags steht nicht die Rechtskraft der Abweisung eines Teils der erstinstanzlichen Anträge entgegen. Die Beschwerdeanträge des Betriebsrats richten sich ausdrücklich gegen die Abweisung der erstinstanzlichen Anträge zu a) und d) und verhindern, dass deren Abweisung ganz oder teilweise in Rechtskraft erwächst. Die Beschwerdeanträge haben mit der geänderten Fassung nur eine geänderte Bezeichnung nachvollzogen, im Übrigen aber an ihrem erstinstanzlichen Begehren festgehalten. Soweit das Arbeitsgericht



schließlich die Abweisung der erstinstanzlichen Anträge allesamt identisch begründet hat, erwächst diese Begründung nach allgemeiner Auffassung nicht in Rechtskraft.

**2.** Die von der Arbeitgeberin angeordneten Umsetzungen von Agenten an den Standorten C. und M. vom Privatkundenservice in den Geschäftskundenservice, die jeweils die Dauer von einem Monat überschreiten, stellen mitbestimmungspflichtige Versetzungen im Sinne der §§ 99, 100 iVm. § 95 Abs. 3 Satz 1 BetrVG dar.

**a.** Versetzung in diesem Sinne ist die Zuweisung eines anderen Arbeitsbereichs, die die Dauer von voraussichtlich einem Monat überschreitet oder die mit einer erheblichen Änderung der Umstände verbunden ist, unter denen die Arbeit zu leisten ist. Der „Arbeitsbereich“ iSv. § 95 Abs. 3 Satz 1 BetrVG wird in § 81 Abs. 2 iVm. Abs. 1 Satz 1 BetrVG durch die Aufgabe und Verantwortung des Arbeitnehmers sowie die Art seiner Tätigkeit und ihre Einordnung in den Arbeitsablauf des Betriebs umschrieben. Der Begriff ist räumlich und funktional zu verstehen. Er umfasst neben der Arbeitsleistung auch die Art der Tätigkeit und den gegebenen Platz in der betrieblichen Organisation. Um die Zuweisung eines anderen Arbeitsbereichs handelt es sich, wenn sich das gesamte Bild der Tätigkeit des Arbeitnehmers so verändert hat, dass die neue Tätigkeit vom Standpunkt eines mit den betrieblichen Verhältnissen vertrauten Beobachters als eine „andere“ anzusehen ist. Das kann sich aus dem Wechsel des Inhalts der Arbeitsaufgaben und der mit ihnen verbundenen Verantwortung ergeben, kann aus einer Änderung des Arbeitsortes und der Art der Tätigkeit, dh. der Art und Weise folgen, wie die Arbeitsaufgabe zu erledigen ist und kann mit einer Änderung der Stellung und des Platzes des Arbeitnehmers innerhalb der betrieblichen Organisation durch Zuordnung zu einer anderen betrieblichen Einheit verbunden sein. Die Zuweisung eines anderen Arbeitsbereichs erfüllt für sich allein den Versetzungsbegriff des § 95 Abs. 3 Satz 1 BetrVG aber nur dann, wenn sie für eine längere Zeit als einen Monat geplant ist (vgl. BAG 16.03.2010 – 3 AZR 31/09, Rn. 36 mwN, BAGE 133, 307; 10.10.2012 – 7 ABR 42/11, Rn. 41, AP Nr. 51 zu § 99 BetrVG 1972 Versetzung; 06.11.2013 – 7 ABR 84/11, Rn. 59, NZA-RR 2014, 196).

**b.** Danach liegt bei Umsetzungen von Agenten an den Standorten C. und M. vom Privatkundenservice in den Geschäftskundenservice, welche die Dauer von einem Monat überschreiten, jeweils die Zuweisung eines anderen Arbeitsbereichs vor.

**aa.** Dies ergibt sich bereits – entscheidend – aus der unterschiedlichen Art der Tätigkeit und ihrer gleichzeitigen strikten innerbetrieblichen Trennung. Unstreitig werden im Geschäftskundenservice nur Geschäftskunden, im Privatkundenservice nur Privatkunden betreut. Schon mit dieser strikten organisatorischen Trennung bewirkt die Arbeitgeberin, dass in den betroffenen Services durchweg inhaltlich unterschiedliche Tätigkeiten ausgeübt werden. Es geht nicht etwa nur darum, dass und ggfs. in welchem Umfang Agenten neben den Privatkunden auch Geschäftskunden betreuen sollen oder umgekehrt. Die organisatorisch von der Arbeitgeberin vorgegebene Trennung korrespondiert dabei mit einer Reihe struktureller inhaltlicher Unterschiede der Arbeitsaufgaben, was insgesamt den Arbeitsbereich – für einen mit den betrieblichen Verhältnissen vertrauten Beobachter – als einen anderen erscheinen lässt. Die Bemerkung der Arbeitgeberin, es gehe in allen Fällen nur um den „Transport von Paketen von A nach B“, greift daher zu kurz.

**(1)** Von wesentlicher Bedeutung ist zunächst der unterschiedliche Kundenkreis, der in den betroffenen Services betreut wird. Dabei sind die Kunden nicht etwa nach Buchstaben oder Herkunftsregionen eingeteilt, sondern danach, ob sie Geschäftskunden oder Privatkunden sind. Dabei handelt es sich um ein strukturelles inhaltliches Merkmal. Ein einzelner Geschäftskunde ist für die Arbeitgeberin grundsätzlich von größerer Bedeutung als ein einzelner Privatkunde. Damit geht einher, dass die Arbeitgeberin in der letzten mündlichen Anhörung vor dem Berufungsgericht zu Protokoll erklärt hat, für die Geschäftskunden würden hinsichtlich Empathie, Kommunikation und Zielorientiertheit der von den Agenten zu erteilenden Auskünfte auf eine besondere Qualität Wert gelegt. Auch ist zu konstatieren, dass die Arbeitgeberin in ihren Stellenausschreibungen für Agenten im Geschäftskundenservice englische Sprachkenntnisse als erwünscht bezeichnet, nicht aber in den Stellenausschreibungen für Agenten im Privatkundenservice.

**(2)** Unstreitig bietet die Arbeitgeberin den Geschäftskunden darüber hinaus andersartige Produkte an als den Privatkunden. Die Beratung und Betreuung der Agenten ist daher auf unterschiedliche Produkte zugeschnitten. Deren Kenntnis wird bei einem Einsatz in dem jeweiligen Service vorausgesetzt.

**(3)** Ferner werden im Geschäftskundenbereich teilweise andere PC-Programme eingesetzt, insbesondere das GKS-Kundenportal.

**(4)** Der Geschäftskundenservice weist ferner andersartige Arbeitsabläufe auf als der Privatkundenservice. Dies gilt sowohl für die Abläufe bei der Problembearbeitung als auch insbesondere für die unterschiedliche Kommunikationsform. Während im Privatkundenbereich ganz wesentlich E-Mail-Verkehr vorherrscht

und dies nur in eingehender Richtung (inbound), wird im Geschäftskundenbereich zu etwa gleichen Teilen sowohl Telefonie als auch E-Mail-Verkehr gepflegt, dies darüber hinaus in beide Richtungen (inbound und outbound). Dabei geht die Kammer in Übereinstimmung mit dem Betriebsrat davon aus, dass insbesondere die Telefonie besondere Anforderungen an den Agenten stellt. Ein nicht geringer Anteil der Betreuungsleistungen wird auf verärgerte Kunden zurückgehen, die wegen Problemen bei der Sendung eines Paketes nachfragen. In dieser Lage wie auch allgemein im Umgang mit Geschäftskunden ist eine besondere Kommunikationsfähigkeit gefragt. Dies drückt sich auch darin aus, dass die Arbeitgeberin für Agenten im Geschäftskundenservice nicht nur „hohe Kommunikationsfähigkeit“ verlangt, sondern „ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit“ (vgl. etwa die Anlagen D. 1, Blatt 422 GA. und D. 3, Blatt 425 GA). Schließlich zählt zu den Arbeitsabläufen im Geschäftskundenservice auch die „aktive Kundenbetreuung“ (vgl. die vorgenannten Anlagen), bei der es um die Vermarktung der im Geschäftskundenbereich vermehrt angebotenen Produkte geht.

**(5)** Nach alledem stellt die Tätigkeit im Geschäftskundenbereich einen strukturell anderen Arbeitsbereich dar als die Tätigkeit im Privatkundenbereich. Nur ergänzend und ohne dass es darauf noch entscheidend ankommt, wird an dieser Stelle auf die vom Betriebsrat im Schriftsatz vom 15.08.2017 Seite 2 bis 3 (Blatt 455 f. GA.) angeführte Aufzählung der Unterschiede der beiden vorgenannten Services verwiesen, denen die Arbeitgeberin nicht substantiiert entgegengetreten ist. Ebenfalls ergänzend und ohne dass es darauf noch entscheidend ankommt, wird darauf hingewiesen, dass im Bereich der Privatkunden, nicht aber im Bereich der Geschäftskunden auch samstags gearbeitet wird. Dabei handelt es sich erfahrungsgemäß um eine für die betroffenen Arbeitnehmer nicht ganz unbedeutende Arbeitsbedingung.

**bb.** Diesen deutlichen Unterschieden in der Arbeitsaufgabe trägt die Arbeitgeberin nicht nur durch die strikte organisatorische Trennung der Servicebereiche Rechnung, sondern auch durch die Einräumung einer Aufqualifizierungsschulungen bei einem Wechsel, die zudem bei dem hier zu beurteilenden Wechsel vom Privatkundenservice in den Geschäftskundenservice mehr als doppelt so lange Zeit beansprucht wie in umgekehrte Richtung (Anlage ASt 28, Bl. 323 GA: zehn Tage, und Anlage ASt 28a, Bl. 326 GA: vier Tage). Ob die den vorgenannten Unterlagen der Arbeitgeberin zu entnehmenden zeitlichen Angaben heute nicht mehr zutreffen, wie die Arbeitgeberin erstmals in der letzten Anhörung vor dem Beschwerdegericht und somit nach über zweijährigem Rechtsstreit geltend gemacht hat, ohne zugleich zu den aus ihrer Sicht geänderten Verhältnissen näher vorzutragen, kann dahinstehen. Denn jedenfalls hat die Arbeitgeberin nicht

in Abrede gestellt, dass die Schulung für eine Aufqualifizierung in den Geschäftskundenservice mehr als doppelt so viel Zeit erfordert wie eine Aufqualifizierungsschulung in umgekehrte Richtung, also in den Privatkundenservice (vgl. Anlage ASt 28 a, Bl. 326 f.). Was die Arbeitgeberin damit meint, dass es sich bei den Aufqualifizierungsschulungen eher um „goodies“ handele, nicht aber um notwendige Schulungen, erschließt sich der Kammer nicht. Die Arbeitgeberin sieht diese Schulungen ausdrücklich bei einem Wechsel der Services vor. Auch legt sie nach eigener Darstellung etwa im Geschäftskundenbereich Wert auf eine besonders qualifizierte Leistung. Damit indiziert die Schulung deutlich Unterschiede in der Arbeitsaufgabe.

**cc.** Die organisatorische Trennung der Arbeitsaufgaben der Servicebereiche spricht zudem auch bei teleologischer Betrachtung des Zwecks des Beteiligungsrechts aus § 99 BetrVG für die Annahme einer Versetzung iSv. § 95 Abs. 3 BetrVG. Während innerhalb der jeweiligen Services teamübergreifend die Betreuung der jeweils zugeordneten Kunden, also entweder Privatkunden oder Geschäftskunden, erfolgt, findet eine übergreifende Betreuung von Privatkunden im Geschäftskundenservice oder von Geschäftskunden im Privatkundenservice nicht statt. Der von der Arbeitgeberin wiederholt vorgenommene Abzug von Agenten aus dem Privatkundenservice in den Geschäftskundenservice kann so beispielsweise zu einer nicht kompensierten Mehrbelastung der im betroffenen Service beschäftigten Agenten führen. Darin läge etwa ein typischer Konfliktfall, für den dem Betriebsrat das (eingeschränkte) Mitbestimmungsrecht aus § 99 Abs. 2 Nr. 3 BetrVG zusteht.

**dd.** Ohne dass es hierauf noch entscheidend ankommt, wird die Annahme einer Versetzung zusätzlich dadurch gestützt, dass sie hier zugleich mit einem Wechsel des Teamleiters einhergeht. Dieser führt unstreitig immerhin mit den jeweiligen Beschäftigten seines Teams Leistungsbeurteilungsgespräche und unterzeichnet die Leistungsbeurteilungsbögen. Er genehmigt überdies Urlaubstage außerhalb des Jahresurlaubs in Absprache mit der Abteilung PEP (Personaleinsatzplanung) sowie Arbeitszeitverkürzungen an einzelnen Tagen oder den Tausch von Diensten. Keiner Entscheidung bedurfte es an dieser Stelle, ob unter den genannten Umständen bereits der bloße Wechsel in ein anderes Team ohne Veränderung der Arbeitsaufgabe eine Versetzung darstellt.

**3.** Keinen Erfolg hat der weitere Antrag auf Feststellung, dass auch die Versetzung vom Privatkundenservice in den Paketabholservice eine Versetzung im Sinne der §§ 99, 100 BetrVG darstellt. Hierzu hat der Betriebsrat keinen ausreichenden Sachvortrag geleistet. Es fehlen trotz eines Hinweises des Gerichts vom

07.06.2017 (Bl. 384 GA) nähere Darstellungen der Arbeitsabläufe oder der erforderlichen Aufqualifizierungen. Die vorgelegten Stellenausschreibungen sind im Anforderungsprofil nahezu identisch mit denjenigen für den Privatkundenbereich (vgl. Anlage D. 2, Bl. 423 GA, und Anlage D. 4, Bl. 427 GA).

Aus dem Vorbringen der Beteiligten ergaben sich auch sonst keine ausreichenden Anhaltspunkte für die Annahme einer Versetzung im Sinne von § 95 Abs. 3 BetrVG. Allein der mit dem Wechsel des Servicebereichs verbundene Wechsel des Teamleiters rechtfertigt ohne gleichzeitig ausreichend veränderte Arbeitsaufgabe hier noch nicht die Annahme der Zuweisung eines anderen Arbeitsbereichs. Dazu hätte es einer ausreichenden eigenverantwortlichen Personalbefugnis des Teamleiters bedurft, die auf der Grundlage des Beteiligtenvorbringens nicht festgestellt werden konnte. Auf die Ausführungen des Arbeitsgerichts wird insoweit ergänzend Bezug genommen.

4. Diese Entscheidung ergeht gerichtskostenfrei, § 2 Abs. 2 GKG. Gründe für die Zulassung der Rechtsbeschwerde gemäß § 92 Abs. 1 ArbGG iVm. § 72 ArbGG bestanden nicht.

### **RECHTSMITTELBELEHRUNG**

Gegen diese Entscheidung ist ein Rechtsmittel nicht gegeben. Auf die Möglichkeit der Nichtzulassungsbeschwerde gemäß § 92 a ArbGG in Verbindung mit § 72 a Abs. 2 bis 7 ArbGG wird hingewiesen.

Quecke

Kiesewetter

Lünger

Beglaubigt

Gollin  
Regierungsbeschäftigte

