

Bundesarbeitsgericht
Vierter Senat

Beschluss vom 26. Februar 2020
- 4 ABR 19/19 -
ECLI:DE:BAG:2020:260220.B.4ABR19.19.0

I. Arbeitsgericht
Karlsruhe

Beschluss vom 11. April 2018
- 9 BV 9/17 -

II. Landesarbeitsgericht
Baden-Württemberg
- Kammern Mannheim -

Beschluss vom 22. Februar 2019
- 12 TaBV 3/18 -

Entscheidungsstichworte:

Mitbestimmung bei Ein- und Umgruppierung - Zustimmungsersetzungsverfahren - Bestimmung von Gesamt- oder Teiltätigkeiten -
Bearbeiter/-innen von Kundenreklamationen

BUNDESARBEITSGERICHT



4 ABR 19/19
12 TaBV 3/18
Landesarbeitsgericht
Baden-Württemberg

Im Namen des Volkes!

Verkündet am
26. Februar 2020

BESCHLUSS

Freitag, Urkundsbeamtin
der Geschäftsstelle

In dem Beschlussverfahren mit den Beteiligten

1.

Antragstellerin und Beschwerdeführerin,

2.

Rechtsbeschwerdeführer,

hat der Vierte Senat des Bundesarbeitsgerichts aufgrund der Anhörung vom 26. Februar 2020 durch den Vorsitzenden Richter am Bundesarbeitsgericht Prof. Dr. Treber, die Richterinnen am Bundesarbeitsgericht Dr. Rinck und Klug sowie den ehrenamtlichen Richter Lippok und die ehrenamtliche Richterin Kopp für Recht erkannt:

1. Auf die Rechtsbeschwerde des Betriebsrats wird der Beschluss des Landesarbeitsgerichts Baden-Württemberg vom 22. Februar 2019 - 12 TaBV 3/18 - aufgehoben.
2. Die Sache wird zur neuen Anhörung und Entscheidung an das Landesarbeitsgericht zurückverwiesen.

Gründe

A. Die Beteiligten streiten über die Ersetzung der Zustimmung des bei der Arbeitgeberin gebildeten Betriebsrats zur Umgruppierung von zuletzt vier am Customer Service Desk beschäftigten Arbeitnehmerinnen. 1

Die Arbeitgeberin betreibt bundesweit ein Einzelhandelsunternehmen. Mit der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft - ver.di (ver.di) schloss sie am 16. Dezember 2015 einen Anerkennungs- und Übergangstarifvertrag (AÜTV) sowie am 29. April 2016 zwei Ergänzungstarifverträge. In diesen ist ua. bestimmt, dass ab dem 1. Mai 2017 die regionalen Entgelttarifverträge für den Einzelhandel, die ver.di abgeschlossen hat, in ihrer jeweiligen Fassung gelten. 2

In ihrem Betrieb in K sind die Arbeitnehmerinnen A, S, Sp und V am Customer Service Desk, der von einem Supervisor geleitet wird, beschäftigt. Dort üben sie nach den Feststellungen des Landesarbeitsgerichts folgende Tätigkeiten aus: 3

- Abwicklung von Warenrückgabe und -umtausch,
- Hausdurchsagen,
- Annahme externer Telefonanrufe (einziger Telefonanschluss Filiale),
- Ausstellung von Besucherausweisen,
- Aufbewahrung von Fundsachen,
- Bearbeitung beschädigter Ware (entweder Weiterleitung an Recyclingunternehmen oder Verkauf zu reduzierten Preisen),
- Personaleinkäufe,
- Mithilfe beim Aufräumen im Verkauf.

Die Arbeitgeberin erließ „Richtlinien für den Kundenservice-Desk“ zur Vorgehensweise bei Warenrückgaben. Danach hat ein Kunde innerhalb von 28 Tagen nach einem Kauf das Recht, die Ware entweder gegen Erstattung des Kaufpreises oder gegen Umtausch zurückzugeben, es sei denn, es handelt sich um Badeartikel ohne Hygienesiegel, Unterwäsche, Piercingschmuck oder Kosmetikartikel ohne Siegel. Befindet sich die Ware in verkaufsfähigem Zustand und wird der Einkaufsnachweis vorgelegt, kann der Kaufpreis erstattet werden. 4

Bei Rückgabe ohne einen Beleg kann ein Umtausch erfolgen, wenn sich die Ware in verkaufsfähigem Zustand befindet. Die Beschäftigten haben die Ware dann darauf zu untersuchen. Die Rückgabe muss durch einen Manager genehmigt werden, wenn die Erstattung einen bestimmten Betrag übersteigt, ohne Beleg durchgeführt werden soll oder es sich um eine Rückgabe mangelfreier Ware in nicht verkaufsfähigem Zustand handelt. 5

Für die Rückgabe von (mangelhafter) Ware nach einem Zeitraum von mehr als vier Wochen nach Kauf bestehen bei der Arbeitgeberin keine eigenständigen Regelungen. 6

Die Arbeitgeberin beantragte beim Betriebsrat die Zustimmung zur „Eingruppierung“ der vier Arbeitnehmerinnen in die Beschäftigungsgruppe II des zwischen dem Handelsverband Baden-Württemberg e.V. und ver.di abgeschlossenen Tarifvertrags über Gehälter, Löhne, Ausbildungsvergütungen und Sozialzulagen für die Arbeitnehmer/-innen und Auszubildenden des Einzelhandels in Baden-Württemberg vom 27. Juli 2017 (GTV 2017). Der Betriebsrat verweigerte die Zustimmung mit der Begründung, die Beschäftigungsgruppe III GTV 2017 sei zutreffend. 7

Die Arbeitgeberin hat die Auffassung vertreten, am Customer Service Desk seien gewöhnliche Verkaufs- und Kassiertätigkeiten auszuüben, die der Beschäftigungsgruppe II GTV 2017 zuzuordnen seien. Diese würden lediglich aus organisatorischen Gründen von den Kassen getrennt ausgeübt. Ihre Tätigkeit würde auch nicht vom Tätigkeitsbeispiel „Bearbeiter/-innen von Kreditfragen und Kundenreklamationen“ der Beschäftigungsgruppe III GTV 2017 erfasst. Um Kundenreklamationen handele es sich nach ihren Richtlinien nur, wenn ein 8

Kunde die Ware mehr als 28 Tage nach dem Kauf wegen eines Mangels zurückgeben wolle. Dies sei nur bei etwa 5 % der Warenrückgaben der Fall. Auch würden die Tätigkeiten am Customer Service Desk nicht selbständig iSd. allgemeinen Tätigkeitsmerkmals der Beschäftigungsgruppe III GTV 2017 ausgeübt.

Die Arbeitgeberin hat - soweit für die Rechtsbeschwerde von Interesse - zuletzt beantragt,

die vom Betriebsrat verweigerte Zustimmung zur Umgruppierung

1. der Arbeitnehmerin V in die Beschäftigungsgruppe II, 6. Berufsjahr,
2. der Arbeitnehmerin Sp in die Beschäftigungsgruppe II, 6. Berufsjahr,
3. der Arbeitnehmerin S in die Beschäftigungsgruppe II, 6. Berufsjahr,
4. der Arbeitnehmerin A in die Beschäftigungsgruppe II, 6. Berufsjahr

des zwischen dem Handelsverband Baden-Württemberg e.V. und der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft - ver.di geschlossenen Tarifvertrags über Gehälter, Löhne, Ausbildungsvergütungen und Sozialzulagen für die Arbeitnehmer/-innen und Auszubildenden des Einzelhandels in Baden-Württemberg vom 8. Juli 2019 zu ersetzen.

Der Betriebsrat hat die Abweisung der Anträge beantragt. Er hat die Ansicht vertreten, die Tätigkeiten erfüllten das Tätigkeitsbeispiel „Bearbeiter/-innen von Kundenreklamationen“. Jede Warenrückgabe sei eine Reklamation im Tarifsinn. Es reiche aus, wenn ein Kunde mit der Ware unzufrieden sei und diese zurückgeben wolle. Die Arbeitnehmerinnen seien zu 60 bis 70 % ihrer Arbeitszeit mit Warenrückgaben beschäftigt. Darüber hinaus übten sie auch selbständige Tätigkeiten aus, indem sie die Ware auf Verkaufsfähigkeit prüfen.

Das Arbeitsgericht hat die Anträge der Arbeitgeberin abgewiesen. Das Landesarbeitsgericht hat auf die Beschwerde der Arbeitgeberin den Beschluss abgeändert und den Anträgen stattgegeben. Mit der vom Landesarbeitsgericht

zugelassenen Rechtsbeschwerde begehrt der Betriebsrat weiterhin eine Abweisung der Anträge.

B. Die zulässige Rechtsbeschwerde ist begründet. Mit der vom Landesarbeitsgericht gegebenen Begründung durfte den Anträgen nicht stattgegeben werden. Das führt zur Aufhebung der Beschwerdeentscheidung (§ 96 Abs. 1 Satz 2 ArbGG, § 562 Abs. 1 ZPO) und Zurückverweisung der Sache an das Landesarbeitsgericht (§ 96 Abs. 1 Satz 2 ArbGG, § 563 Abs. 1 Satz 1 ZPO). 12

I. Die Zustimmungersetzungsanträge sind zulässig. Der Umstand, dass die Arbeitgeberin zuletzt jeweils die Ersetzung der Zustimmung des Betriebsrats zur Umgruppierung in die Beschäftigungsgruppe II des Tarifvertrags über Gehälter, Löhne, Ausbildungsvergütungen und Sozialzulagen für die Arbeitnehmer/-innen und Auszubildenden des Einzelhandels in Baden-Württemberg vom 8. Juli 2019 (GTV 2019) und nicht mehr in das Vergütungssystem des GTV 2017 begehrt, führt nicht zu einer in der Rechtsbeschwerdeinstanz unzulässigen Antragsänderung. Die vorliegend maßgebliche Vergütungsordnung des GTV 2019 entspricht insoweit derjenigen der Vorgängerregelung. Der Gegenstand der zukunftsbezogenen Zustimmungersetzungsanträge ist damit derselbe geblieben (vgl. BAG 21. März 2018 - 7 ABR 38/16 - Rn. 14). 13

II. Die Bewertung der den Arbeitnehmerinnen übertragenen Tätigkeiten durch das Landesarbeitsgericht ist nicht frei von Rechtsfehlern. 14

1. Die Arbeitgeberin hat die Zustimmungsverfahren ordnungsgemäß iSv. § 99 Abs. 1 Satz 1 BetrVG eingeleitet. Sie hat den Betriebsrat über die beabsichtigten personellen Einzelmaßnahmen unter Vorlage der erforderlichen Unterlagen informiert (vgl. dazu zB BAG 21. März 2018 - 7 ABR 38/16 - Rn. 17). Der Betriebsrat wiederum hat seine Zustimmung form- und fristgerecht nach § 99 Abs. 2, Abs. 3 BetrVG verweigert. Er hat jeweils Gründe genannt, die es als möglich erscheinen lassen, dass die Zustimmungsverweigerungen berechtigt erfolgten. 15

2. Bei der Einreihung der Arbeitnehmerinnen in die Beschäftigungsgruppen nach Abschnitt I GTV 2019 handelt es sich um eine nach § 99 Abs. 1 BetrVG mitbestimmungspflichtige Umgruppierung. Eingruppierung iSv. § 99 Abs. 1 Satz 1 BetrVG ist die Einreihung eines Arbeitnehmers in eine betriebliche Vergütungsordnung. Eine Umgruppierung ist jede Änderung dieser Einreihung. Über eine solche muss der Arbeitgeber nicht nur beim Wechsel der einem Arbeitnehmer zugewiesenen Arbeitsaufgaben, sondern auch dann befinden, wenn sich bei gleichbleibender Tätigkeit die betriebliche Vergütungsordnung ändert und infolge dieser Änderung eine Entscheidung über eine „Neueingruppierung“ des Arbeitnehmers erforderlich wird (*BAG 13. November 2019 - 4 ABR 3/19 - Rn. 17; 14. April 2015 - 1 ABR 66/13 - Rn. 23, BAGE 151, 212*). Galt zunächst die Vergütungsordnung nach Anlage B zum AÜTV, waren die Tätigkeiten der Arbeitnehmer gemäß § 11 Abs. 3 iVm. Abs. 2 AÜTV zum 1. Mai 2017 der Vergütungsordnung des GTV zuzuordnen. 16

3. Die Beschwerdeentscheidung erweist sich als rechtsfehlerhaft. Das Landesarbeitsgericht hat die erforderliche Ermittlung unterlassen, ob eine einheitliche Gesamttätigkeit oder Teiltätigkeiten vorliegen. 17

a) Die für die Eingruppierung („Einreihung“) maßgeblichen Bestimmungen in § 11 des Manteltarifvertrags für die Angestellten und gewerblichen Arbeitnehmer/innen des Einzelhandels Baden-Württemberg vom 5. Dezember 2013 (MTV) lauten auszugsweise wie folgt: 18

„§ 11

Einreihung der Arbeitnehmer/innen in Beschäftigungsgruppen und Lohnstufen

1. Die Angestellten werden in Beschäftigungsgruppen, die gewerblichen Arbeitnehmer/innen in Lohnstufen eingereiht, die Bestandteile des Gehalts- und Lohnstarifvertrages sind.
2. Für die Einreihung des/der Angestellten in eine Beschäftigungsgruppe ist ausschließlich die Art seiner/ihrer Tätigkeit entscheidend. Maßgebend sind die jeder Gruppe vorangestellten Tätigkeitsmerkmale.

Die bei den Beschäftigungsgruppen aufgeführten Beispiele sind weder erschöpfend noch für jeden Betrieb zutreffend.

...

5. Angestellte mit Tätigkeiten, die nicht in den Beschäftigungsgruppen erwähnt sind, werden in die Gruppe eingereiht, die ihrem Aufgabenkreis am nächsten kommt.
6. Üben Angestellte dauernd Tätigkeiten aus, die unter verschiedene Beschäftigungsgruppen fallen, so werden sie in die Beschäftigungsgruppe eingruppiert, die ihrer überwiegenden Tätigkeit entspricht.

...“

b) Danach ist für die Eingruppierung die überwiegend ausgeübte Tätigkeit der Arbeitnehmer maßgeblich. Nach § 11 Nr. 6 MTV gehen die Tarifvertragsparteien davon aus, dass sich die ausgeübte Tätigkeit eines Arbeitnehmers aus verschiedenen Teiltätigkeiten unterschiedlicher Beschäftigungsgruppen zusammensetzen kann. Es handelt sich dabei um einen allgemein anerkannten Grundsatz der Eingruppierung. Zur Bestimmung der Gesamt- oder Teiltätigkeiten gelten vergleichbare Regeln wie bei der Bestimmung von Arbeitsvorgängen nach den Tarifverträgen des öffentlichen Dienstes, lediglich die anzuwendenden Maßstäbe sind weniger streng (*BAG 24. Februar 2016 - 4 AZR 980/13 - Rn. 15 mwN*). Die so bestimmte Gesamt- oder die Teiltätigkeiten sind dann tariflich (gesondert) zu bewerten (*BAG 26. August 2015 - 4 AZR 41/14 - Rn. 43; 13. November 2013 - 4 ABR 16/12 - Rn. 26*). Dies gilt auch für die Erfüllung von Tätigkeitsbeispielen. Ein solches kann sich immer nur auf eine einheitlich zu bewertende Gesamttätigkeit oder eine Teiltätigkeit beziehen (*BAG 24. Februar 2016 - 4 AZR 980/13 - Rn. 18*). 19

c) Das Landesarbeitsgericht hat rechtsfehlerhaft keine Gesamttätigkeit oder Teiltätigkeiten bestimmt. Es hat vielmehr bei seiner Bewertung darauf abgestellt, ob die Arbeitnehmerinnen „überwiegend mit dieser Tätigkeit“, den Kundenreklamationen, „beschäftigt sind“ sowie anschließend, ob die Arbeiten, die am Customer Service Desk anfallen, „überwiegend die Tätigkeitsmerkmale der 20

Gehaltsgruppe III“ GTV 2017 erfüllen. Damit hat es einzelne Tätigkeiten einer Würdigung unterzogen und diese in Bezug zur Gesamtarbeitszeit gesetzt. Es fehlt aber an der erforderlichen Bestimmung und Bewertung der jeweils maßgeblichen einheitlichen Gesamttätigkeit oder Teiltätigkeiten.

Weiterhin hat das Landesarbeitsgericht keine hinreichenden Feststellungen zum zeitlichen Anteil der jeweiligen Tätigkeiten getroffen. Es hat lediglich den Vortrag der Beteiligten wiedergegeben und daraus den Schluss gezogen, es könne nicht festgestellt werden, dass die Arbeitnehmerinnen im Verhältnis zu ihrer Gesamtarbeitszeit überwiegend mit Reklamationen oder selbständigen Tätigkeiten beschäftigt würden. 21

III. Ob die Zustimmungersetzungsanträge in der Sache begründet sind, kann der Senat nach § 96 Abs. 1 Satz 2 ArbGG iVm. § 563 Abs. 3 ZPO nicht selbst entscheiden. Es fehlt an den erforderlichen Feststellungen des Landesarbeitsgerichts zur inhaltlichen Ausgestaltung der Arbeitsplätze, die es dem Senat ermöglichen würden, die Erfüllung der Tätigkeitsmerkmale zu prüfen. Der Inhalt der durch die Arbeitnehmerinnen ausgeübten Tätigkeiten wird zwar im Hinblick auf die „Abwicklung von Warenrückgabe und -umtausch“ im Grundsatz festgestellt. Hinsichtlich der weiteren Tätigkeiten beschränken sich die Feststellungen aber auf Stichpunkte. Diesen lassen sich der genaue Tätigkeitsinhalt sowie deren Ablauf und Organisation nicht entnehmen. Es ist schon nicht ersichtlich, ob die Tätigkeiten einheitlich oder teilweise getrennt zugewiesen und von einem „Customer Service Desk“ oder auch an anderen Orten ausgeübt werden. Diese Feststellungen wären aber erforderlich, um zu bestimmen, ob die Arbeitnehmerinnen eine Gesamt- oder mehrere Teiltätigkeiten ausüben. Mangels konkreter Feststellungen zum Inhalt der einzelnen Tätigkeiten kann der Senat auch nicht beurteilen, ob die Bestimmung einer Gesamt- oder mehrerer Teiltätigkeiten deshalb dahinstehen kann, weil unter keinem denkbaren Zuschnitt der Arbeitsaufgaben eine Einreihung in die Beschäftigungsgruppe III GTV 2019 in Betracht kommt. 22

IV. Das Landesarbeitsgericht wird bei der erneuten Anhörung und Entscheidung zunächst auf Grundlage des nach § 83 ArbGG von Amts wegen zu ermittelnden näheren Inhalts der Einzeltätigkeiten zu bestimmen haben, ob eine Gesamt- oder mehrere Teiltätigkeiten vorliegen. Anschließend wird es nach Maßgabe des § 11 MTV und unter Berücksichtigung der nachstehenden Ausführungen zu bewerten haben, ob die Tätigkeiten der Arbeitnehmerinnen eine Einreihung in die Beschäftigungsgruppe II GTV 2019 begründen können. 23

1. Der GTV 2019 enthält ua. folgende Regelungen: 24

„I. Gehälter

1. Beschäftigungsgruppen

Gruppe I

Tätigkeitsmerkmale:

Vorwiegend schematische oder mechanische Tätigkeiten.

...

Gruppe II

Tätigkeitsmerkmale:

Einfache kaufmännische Tätigkeiten, für die die Tätigkeitsmerkmale einer höheren Beschäftigungsgruppe nicht zutreffen.

Beispiele:

Verkäufer und Verkäuferinnen, Kassierer/-innen mit einfacher Tätigkeit, auch an SB-Kassen, Angestellte am Packtisch mit Kontrolltätigkeit.

Angestellte in der Dekoration, Dekorateur/Dekorateurinnen.

Angestellte in Lager und Expedition. Sachkundiges Prüfen von ein- und ausgehender Ware.

...

Gruppe III

Tätigkeitsmerkmale:

Tätigkeiten, die selbständig im Rahmen allgemeiner Anweisungen ausgeübt werden.

Beispiele:

Erste Verkäufer/-innen (Lagererste). Sortimentskontrollen, Kassierer/-innen mit gehobener Tätigkeit, z.B. an Etagen-, Bereichs-, Regional- und Sammelkassen sowie an Verbrauchermarkt- und sonstigen SB-Kassen.

...

Buchhalter/-innen und Lohnbuchhalter/-innen, Bearbeiter/-innen von Kreditfragen und Kundenreklamationen. ...“

2. Eine Einreihung in Beschäftigungsgruppe II GTV 2019 setzt zunächst die Ausübung einfacher kaufmännischer Tätigkeiten voraus. Auch wenn zwischen den Beteiligten nicht streitig ist, dass die Arbeitnehmerinnen zumindest solche ausüben, ist diesbezüglich eine pauschale Überprüfung erforderlich. Diese muss erkennen lassen, aufgrund welcher konkreten Tatsachen die Erfordernisse einer bestimmten Vergütungsgruppe als erfüllt angesehen werden können (*vgl. BAG 13. November 2019 - 4 ABR 3/19 - Rn. 20 mwN*). 25
3. Allerdings scheidet eine Eingruppierung in Beschäftigungsgruppe II GTV 2019 aus, wenn Tätigkeitsmerkmale einer höheren Beschäftigungsgruppe zutreffen. 26
- a) Das Landesarbeitsgericht wird daher zu prüfen haben, ob die (Gesamt- oder eine Teil-)Tätigkeit der Arbeitnehmerinnen das Tätigkeitsbeispiel der Beschäftigungsgruppe III GTV 2019 „Bearbeiter/-innen von Kreditfragen und Kundenreklamationen“ erfüllen. 27
- aa) Bei dieser Prüfung kann nicht nur auf den - noch durch das Landesarbeitsgericht festzustellenden - zeitlichen Umfang der Reklamationen innerhalb einer Gesamt- oder Teiltätigkeit abgestellt werden. Das Tätigkeitsbeispiel kann auch dann erfüllt sein, wenn Reklamationen zwar nicht zeitlich überwiegend bearbeitet werden, diese aber dennoch die Gesamt- oder eine Teiltätigkeit prägen. 28
- (1) Nach ständiger Rechtsprechung sind bei Vergütungsgruppen, in denen allgemein gefassten Tätigkeitsmerkmalen konkrete Beispiele beigefügt sind, die Erfordernisse der Tätigkeitsmerkmale regelmäßig dann als erfüllt anzusehen, wenn der Arbeitnehmer eine den Beispielen entsprechende Tätigkeit ausübt (*BAG 12. Juni 2019 - 4 AZR 363/18 - Rn. 17; 23. Januar 2019 - 4 ABR 56/17 - Rn. 27, jeweils mwN*). 29

(2) Eine entsprechende Tätigkeit liegt - soweit es sich bei dem Tätigkeitsbeispiel nicht um ein tarifliches Qualifikationsmerkmal handelt (*vgl. hierzu BAG 18. Februar 2015 - 4 AZR 778/13 - Rn. 43; 13. November 2013 - 4 ABR 16/12 - Rn. 40*) - nicht ohne weiteres bereits dann vor, wenn die Voraussetzungen des Tätigkeitsbeispiels in geringem, aber rechtserheblichem Ausmaß erfüllt werden. Vielmehr wird eine Tätigkeit regelmäßig nur dann einem Tätigkeitsbeispiel entsprechen, wenn sie innerhalb der zu bewertenden Arbeitseinheit zeitlich überwiegend ausgeübt wird. Eine entsprechende Tätigkeit kann aber auch dann vorliegen, wenn die anfallenden Aufgaben durch ihre qualitativen Anforderungen den Schwerpunkt der Tätigkeiten bilden oder für die Gesamt- oder Teiltätigkeit so bedeutsam sind, dass die Gesamt- oder Teiltätigkeit insgesamt dem „Bild“ der durch das Tätigkeitsbeispiel beschriebenen Tätigkeit entspricht. Es muss sich um dem Tätigkeitsbeispiel typischerweise zuzuordnende Tätigkeiten handeln.

bb) Zur Erfüllung des Tätigkeitsbeispiels ist ausreichend, dass ein Arbeitnehmer entweder Kreditfragen oder Kundenreklamationen bearbeitet. Die Worte sind zwar in dem Tarifvertrag durch ein „und“ verbunden. Dieses wird aber, wie sich aus der Systematik der Tätigkeitsbeispiele insgesamt ergibt, lediglich zur Aufzählung verwendet, nicht um eine kumulative Anforderung zu kennzeichnen. Hierfür spricht auch, dass das Tätigkeitsbeispiel bis zur Einfügung des Merkmals „Kundenreklamationen“ mit dem Gehalts- und Lohntarifvertrag, Ausbildungsvergütungen für die Arbeitnehmer und Auszubildenden des Einzelhandels in Baden-Württemberg vom 11. März 1975 (GTV 1975) ausschließlich die Bearbeitung von Kreditfragen vorsah. Es ist nicht ersichtlich, dass dies nach Änderung des Tarifvertrags nicht mehr allein ausreichend sein sollte, um das Tätigkeitsbeispiel zu erfüllen.

cc) Das Landesarbeitsgericht hat seiner Prüfung den zutreffenden Begriff der „Kundenreklamationen“ zugrunde gelegt. Um solche handelt es sich entgegen der Auffassung des Betriebsrats nur dann, wenn sachliche Beanstandungen der Ware inhaltlich auf ihre Berechtigung geprüft und bearbeitet werden, nicht aber, wenn - wie im Betrieb der Arbeitgeberin innerhalb der ersten 28 Ta-

ge nach Kauf - die Ware ohne weitere Voraussetzungen zurückgegeben werden kann. Dies ergibt die Auslegung des Tarifvertrags (*zu den Maßstäben der Tarifauslegung zB BAG 20. Juni 2018 - 4 AZR 339/17 - Rn. 19*).

(1) „Bearbeiter/-innen von Kundenreklamationen“ erfordert dem Wortlaut nach die inhaltliche Auseinandersetzung mit einer Beanstandung der erworbenen Ware als mangelhaft. Bei der Bestimmung des Begriffs der „Reklamation“ ist der allgemeine Sprachgebrauch zugrunde zu legen. 33

(a) Wird ein von den Tarifvertragsparteien verwendeter Begriff nicht im Tarifvertrag selbst definiert, ist für die Ermittlung des fachlichen Geltungsbereichs davon auszugehen, dass sie diesen in dem Sinne gebraucht haben, wie es dem allgemeinen Sprachgebrauch und der Auffassung der beteiligten Branchen entspricht, wenn nicht sichere Anhaltspunkte für eine abweichende Auslegung gegeben sind (*BAG 12. Juni 2019 - 4 AZR 363/18 - Rn. 47 mwN*). 34

(b) Nach dem allgemeinen Sprachgebrauch ist unter Reklamation die Beanstandung bestimmter Mängel oder Inkorrektheiten zu verstehen (*Duden Deutsches Universalwörterbuch 8. Aufl. Stichwort „Reklamation“; Gabler Wirtschaftslexikon 18. Aufl. Stichwort „Reklamation“: Mängelanzeige*). Synonym zu „reklamieren“ werden die Begriffe „beanstanden“, „bemängeln“, „monieren“, „sich beklagen“, „sich beschweren“ verwendet (*Duden Das Bedeutungswörterbuch 5. Aufl. Stichwort „reklamieren“; Wahrig Deutsches Wörterbuch 9. Aufl. Stichwort „reklamieren“*). Eine Reklamation liegt danach nur dann vor, wenn der Kunde die Auffassung vertritt, die Ware befinde sich nicht im vereinbarten oder zu erwartenden Zustand, sei mithin mangelhaft iSd. Gewährleistungsrechts, woraus er Rechte, zB zur Rückgabe und Kaufpreiserstattung, herleitet. 35

(c) Nicht erfasst werden hingegen die Fälle, in denen die Ware objektiv mangelfrei ist, der Kunde aber aus anderen Gründen von Kulanzregelungen des Verkäufers zur Rückgabe Gebrauch machen will. Deshalb kommt es entgegen der Auffassung des Betriebsrats nicht darauf an, ob in einer von ihm angeführten Internetquelle (www.onpulsion.de/lexikon/reklamation) neben tatsächlichen Mängeln auch „Missverständnisse oder unrealistische Erwartungen“ als 36

Kundenreklamationen angesehen werden. Soweit „Missverständnisse oder unrealistische Erwartungen“ nicht ausnahmsweise zu berechtigten „Reklamationen“ führen, fehlt es an Anhaltspunkten, dass die Tarifvertragsparteien den Begriff abweichend vom allgemeinen Sprachgebrauch - in dem erweiterten Sinne, den der Betriebsrat vertritt - verstanden haben.

(d) Zudem wird auch im Einzelhandel zwischen Reklamationen und anderen Warenrückgaben unterschieden. Die Verordnung über die Berufsausbildungen zum Verkäufer und zur Verkäuferin sowie zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel (Verkäufer- und Einzelhandelskaufleuteausbildungsverordnung - VerkEHKfIAusbV) vom 13. März 2017, zuletzt geändert durch Art. 1 der Verordnung vom 1. Juni 2017 (*BGBI. I S. 1503*) differenziert an mehreren Stellen zwischen Umtausch und Reklamation. 37

(2) Für ein solches Verständnis des Begriffs „Kundenreklamation“ spricht weiterhin die Tarifentwicklung des GTV. Das Tätigkeitsbeispiel ist mit dem GTV 1975 eingefügt worden. Dabei sind für die Auslegung zunächst die Verhältnisse zu diesem Zeitpunkt maßgebend (*vgl. BAG 16. März 2016 - 4 AZR 502/14 - Rn. 27; 6. Dezember 2006 - 4 AZR 659/05 - Rn. 23, BAGE 120, 269*). Damals war unter dem Begriff Reklamation lediglich die Mängelrüge zu verstehen, da die Zulässigkeit einer Warenrückgabe ohne einen Mangel der gekauften Sache nach Maßgabe der noch geltenden Verordnung des Reichspräsidenten zum Schutze der Wirtschaft, Erster Teil: Zugabewesen (*Zugabeverordnung, vom 9. März 1932, RGBI. I S. 121, außer Kraft getreten am 24. Juli 2001*) zumindest umstritten war (*vgl. BGH 28. September 2000 - I ZR 201/98 -; 5. April 2001 - I ZR 39/99 -*). Es fehlt an Anhaltspunkten, dass die Tarifvertragsparteien bei Neuabschluss der folgenden Gehaltstarifverträge ohne Änderung des Wortlauts der Vorschrift ein anderes Verständnis zugrunde gelegt haben könnten. 38

(3) Eine im Betrieb der Arbeitgeberin innerhalb der ersten 28 Tage nach Kauf vorgenommene Warenrückgabe stellt daher - unabhängig davon, ob die Ware mangelhaft ist oder nicht - keine Reklamation im Tarifsinn dar, weil der Grund der Rückgabe für diese ohne Bedeutung ist. 39

- b) Das Landesarbeitsgericht wird ferner nach Maßgabe der noch zu treffenden Feststellungen zur Organisation und Ausgestaltung der Tätigkeiten zu prüfen haben, ob möglicherweise aufgrund der Bündelung bestimmter Aufgaben am Customer Service Desk das Tätigkeitsbeispiel „Kassierer/-innen mit gehobener Tätigkeit, z.B. an Sammelkassen“ einschlägig ist. Eine Sammelkasse im Tarifsinn liegt vor, wenn an einer Kasse abteilungsübergreifend gegenüber anderen vorhandenen Kassen bestimmte besondere Kassenangelegenheiten erledigt werden (*BAG 23. September 2009 - 4 AZR 333/08 - Rn. 36 mwN*). 40
- c) Ergibt sich aufgrund der Tätigkeitsbeispiele keine Zuordnung der Tätigkeiten der Arbeitnehmerinnen zur Beschäftigungsgruppe III GTV 2019 ist zu beurteilen, ob die Anforderungen des allgemeinen Tätigkeitsmerkmals dieser Gruppe - selbständige Tätigkeiten im Rahmen allgemeiner Anweisungen - innerhalb einer Gesamt- oder von Teiltätigkeiten mit insgesamt überwiegendem zeitlichen Umfang erfüllt sind. 41
- aa) Dabei ist es ausreichend, wenn die selbständigen Tätigkeiten innerhalb der Gesamt- oder Teiltätigkeit in rechtserheblichem Ausmaß anfallen und ohne sie ein sinnvoll verwertbares Arbeitsergebnis nicht erzielt werden könnte (*vgl. hierzu BAG 28. Februar 2018 - 4 AZR 816/16 - Rn. 38, BAGE 162, 81; 17. April 2013 - 4 AZR 915/11 - Rn. 40*). 42
- bb) Das Landesarbeitsgericht ist zutreffend vom Begriff der Selbständigkeit iSd. Beschäftigungsgruppe III GTV 2019 ausgegangen (*vgl. dazu BAG 13. November 2019 - 4 ABR 3/19 - Rn. 40 [zum GTV Einzelhandel Nordrhein-Westfalen]; 18. Mai 2011 - 4 ABR 82/09 - Rn. 29; 23. September 2009 - 4 AZR 333/08 - Rn. 41 mwN*). Als selbständige Tätigkeiten kommen - abhängig davon, inwieweit die Arbeitgeberin durch die Arbeitsschritte das mögliche Ergebnis vorgegeben hat - etwa die Entscheidung über Preisreduzierungen, die Prüfung der Ware auf Verkaufsfähigkeit und die Durchführung von Reklamationen in Betracht. Dabei können allerdings nur dann selbständige Leistungen vorliegen, wenn die Tätigkeiten über das der Beschäftigungsgruppe II GTV 2019 zugeord-

nete „Sachkundige Prüfen von ein- und ausgehender Ware“ hinausgehen. Von weiteren Hinweisen sieht der Senat ab.

Treber

Rinck

Klug

Kopp

Lippok