

Kundenfeedback-App = Mitbestimmungspflichtige Leistungskontrolle?

Pia Pracht

Entscheidung

Das Arbeitsgericht Heilbronn hat mit Beschluss vom 8. Juni 2017 (Az.:8 BV 6/16) ein Mitbestimmungsrecht des Betriebsrates bezüglich einer vom Arbeitgeber betriebenen Kundenfeedback-App verneint. Das Arbeitsgericht urteilte, dass eine Feedback-App keine technische Überwachungseinrichtung i.S.v. § 87 Abs. 1 Nr. 6 Betriebsverfassungsgesetz (*BetrVG*) ist, wenn der Arbeitgeber weder zu Angaben zu Leistung und Verhalten der Arbeitnehmer auffordert noch eine programmgemäße technische Weiterverarbeitung solcher Angaben stattfindet. Im entschiedenen Fall bot die App Kunden des Arbeitgebers die Möglichkeit, Feedback zu konkreten Filialen zu geben. Die über die App übermittelten Beurteilungen wurden vom Arbeitgeber manuell Themenbereichen zugeordnet und an die jeweils verantwortlichen Stellen im Unternehmen weitergeleitet.

Praxisrelevanz

Gemäß § 87 Abs.1 Nr. 6 BetrVG hat der Betriebsrat ein Mitbestimmungsrecht bei der Einführung und Anwendung von technischen Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen. Zur Überwachung „bestimmt“ sind technische Einrichtungen, wenn sie objektiv geeignet sind, Verhaltens- oder Leistungsdaten über den Arbeitnehmer zu erheben und aufzuzeichnen; auf eine subjektive Überwachungsabsicht des Arbeitgebers kommt es nicht an. Wenngleich objektiv eine Überwachung von Verhalten und Leistung der Arbeitnehmer mittels einer Feedback – App möglich ist, fehlte es in der entschiedenen Konstellation jedoch sowohl an einer

selbstständigen Datenerhebung durch die technische Einrichtung als auch an einer programmgemäßen technischen Weiterverarbeitung. Eine selbstständige Datenerhebung durch die technische Einrichtung erfolgte nicht, da die Daten durch Dritte ohne entsprechende Aufforderung des Arbeitgebers übermittelt wurden. Eine programmgemäße technische Verarbeitung fand ebenfalls nicht statt, da die eingehenden Bewertungen manuell gesichtet und weitergeleitet wurden. Die App war also letztlich nicht mehr als ein „elektronischer Briefkasten“.

Im Jahr 2016 hatte bereits das Bundesarbeitsgericht über Kundenfeedback auf der Facebookseite eines Arbeitgebers zu entscheiden (*BAG 13.12.2016 Az.: 1 ABR 7/15*). Eine vom Arbeitgeber betriebene Facebookseite, die über die Funktion „Besucher-Beiträge“ Postings zu Verhalten und Leistung der Arbeitnehmer ermöglicht, ist laut Bundesarbeitsgericht eine technische Einrichtung, die zur Überwachung der Arbeitnehmer bestimmt ist. Die Bereitstellung der Funktion „Besucher-Beiträge“ soll daher ein Mitbestimmungsrecht des Betriebsrates auslösen. Ob der Beschluss des Arbeitsgerichts Heilbronn mit der Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts in Einklang zu bringen ist, wird sich in der Berufungsinstanz zeigen.

Fazit

Bei der Einführung einer digitalen Feedbackfunktion sollte, selbst wenn eine Leistungskontrolle nicht beabsichtigt ist, stets sorgfältig geprüft werden, ob ein Mitbestimmungsrecht des Betriebsrates besteht. Darüber hinaus wirft negatives Kundenfeedback über Leistung und Verhalten von Arbeitnehmern aber auch individualarbeitsrechtliche Folgefragen auf, wie z.B. die abmahnungsrechtliche Relevanz des durch die Kunden angezeigten Fehlverhaltens.

Hinweis

Dieser Überblick dient ausschließlich der allgemeinen Information und kann konkreten Rechtsrat im einzelnen Fall nicht ersetzen. Sprechen Sie bei Fragen bitte Ihren gewohnten Ansprechpartner bei GÖRG bzw. den Autor Pia Pracht unter +49 221 33660-524 oder ppracht@goerg.de an. Informationen zum Autor finden Sie auf unserer Homepage www.goerg.de.

Unsere Standorte

GÖRG Partnerschaft von Rechtsanwälten mbB

BERLIN

Kantstraße 164, 10623 Berlin
Tel. +49 30 884503-0, Fax +49 30 882715-0

KÖLN

Kennedyplatz 2, 50679 Köln
Tel. +49 221 33660-0, Fax +49 221 33660-80

FRANKFURT AM MAIN

Neue Mainzer Straße 69 – 75, 60311 Frankfurt am Main
Tel. +49 69 170000-17, Fax +49 69 170000-27

MÜNCHEN

Prinzregentenstraße 22, 80538 München
Tel. +49 89 3090667-0, Fax +49 89 3090667-90

HAMBURG

Dammtorstraße 12, 20354 Hamburg
Tel. +49 40 500360-0, Fax +49 40 500360-99