

Abschrift

**Landesarbeitsgericht Schleswig-Holstein**

**Aktenzeichen: 4 Sa 273/11**

1 Ca 1191/10 ArbG Flensburg  
(Bitte bei allen Schreiben angeben!)

Verkündet am 10.05.2012

gez. ...  
als Urkundsbeamtin der Geschäftsstelle



**Urteil**

**Im Namen des Volkes**

In dem Rechtsstreit

**pp.**

hat die 4. Kammer des Landesarbeitsgerichts Schleswig-Holstein auf die mündliche Verhandlung vom 10.05.2012 durch den Vorsitzenden Richter am Landesarbeitsgericht ... als Vorsitzenden und d. ehrenamtlichen Richter ... als Beisitzer und d. ehrenamtlichen Richter ... als Beisitzer

für Recht erkannt:

Die Berufung der Klägerin gegen das Urteil des Arbeitsgerichts Flensburg vom 04.05.2011 – 1 Ca 1191/10 – wird auf ihre Kosten zurückgewiesen.

Die Revision wird nicht zugelassen.

-----  
**Rechtsmittelbelehrung:**

Gegen dieses Urteil ist ein Rechtsmittel nicht gegeben; im Übrigen wird auf § 72 a ArbGG verwiesen.  
-----

### **Tatbestand:**

Die Parteien streiten um die zutreffende Eingruppierung der Klägerin in den Gehaltsrahmentarifvertrag für die Metallindustrie Hamburg/Schleswig-Schleswig (GRTV) für die Zeit von April 2006 bis Dezember 2007 und in den Entgeltrahmentarifvertrag für die Metallindustrie Küste (ERA) für die Zeit ab dem 1. Januar 2008.

Die Klägerin trat am 1. September 1986 bei der Beklagten bzw. deren Rechtsvorgängerin eine Ausbildung zur Industriekauffrau an. Nach dem erfolgreichen Abschluss trat sie am 15. Juni 1989 als Industriekauffrau in die Dienste der Beklagten ein. Auf das Arbeitsverhältnis der Parteien finden die einschlägigen Tarifverträge der Metallindustrie kraft Tarifbindung Anwendung.

Die Beklagte fertigt an ihrem Standort in F. Kälte-Drucklufttrockner. Es handelt sich dort um einen reinen Produktionsbetrieb.

Nachdem die Klägerin zunächst im Einkauf tätig war, arbeitet sie nunmehr seit dem Jahre 2003 in der Kundenreklamation. Ihr Vorgesetzter war der Teamleiter J., der nach dem 31. März 2006 eine andere Funktion übernahm. Seither arbeitet die Klägerin in F. im Bereich der Kundenreklamation faktisch allein.

Die Klägerin erhielt bis zum 31. Dezember 2007 Vergütung nach der Gehaltsgruppe 5 H GRTV. Seit dem 1. Januar 2008 erhält sie die Entlohnung nach der Entgeltgruppe 6 Zusatzstufe 3 ERA.

Unter dem 18. Dezember 2009 vereinbarte die Beklagte mit der IG Metall unter Beteiligung der Betriebsparteien, dass die Neueingruppierung der Beschäftigten in ERA durch eine Regelüberführung erfolgt. Dazu heißt es in Abs. 3 Unterabs. 4, die Betriebsparteien haben die in der Anlage dieser Vereinbarung beigefügte Liste aller Beschäftigten erstellt, in welcher die jeweilige Entgeltgruppe und -stufe sowie Leistungskomponente und gegebenenfalls Ausgleichszulage aufgeführt ist. Ausweislich des Absatzes 4 dieser Vereinbarung waren sich die Betriebsparteien einig, dass die

nach Ziffer 3 erfolgte Regelüberführung nicht immer die Wertigkeit der abgeforderten Tätigkeit des einzelnen Beschäftigten nach ERA abbilde, sondern eine Besitzstandswahrung darstelle. Zukünftige Neueinstellungen würden nach den Wertungen und Vorschriften des ERA eingruppiert. In der Liste, die Bestandteil dieser Vereinbarung ist, wird für die Klägerin die Entgeltgruppe EG 6 Z 3 (Stand 01.2010) genannt.

Die Klägerin begehrt für die Zeit von April 2006 bis Dezember 2007 Vergütung nach der Gehaltsgruppe 6 H GRTV. Für die Zeit ab Januar 2008 begehrt sie Vergütung nach der Entgeltgruppe 8 H ERA bzw. hilfsweise nach der Entgeltgruppe 7 Zusatzstufe 3, hilfsweise Zusatzstufe 2 und höchst hilfsweise Zusatzstufe 1.

Für die Tätigkeiten der Klägerin hat die Beklagte Stellenbeschreibungen erarbeitet.

In der Stellenbeschreibung Stand März 2006 (Bl. 32 der beigezogenen Akte Arbeitsgericht Flensburg 1 Ca 20/11) werden als Verantwortungsbereiche der Klägerin genannt: Kundenreklamationen bearbeiten, Kundenkommunikation, Garantielieferungen, Rücklieferungen/Retouren, Rechnungsprüfung, Verwaltung der Reklamationen, Teilnahme an Qualitätsmeetings und Qualitätsstatistik und Monatsberichte. Zu den Kundenreklamationen heißt es dort, auf Basis der D. Richtlinien seien Reklamationen zu prüfen und freizugeben, der notwendige Schriftverkehr sei zu erstellen und eine Dokumentation über den Vorgang anzulegen. Bei Standardreklamationen treffe die Klägerin die volle Verantwortung, bei komplexen Reklamationen die unterstützende Verantwortung. Wegen der weiteren Einzelheiten wird auf den Inhalt der Stellenbeschreibung Bezug genommen.

In einer weiteren Stellenbeschreibung vom 25. Februar 2008 (Bl. 24 der beigezogenen Prozessakte) wird die Tätigkeit der Klägerin als Sachbearbeitung/Reklamationen bezeichnet. Als Arbeitsunterlagen und -vorschriften seien Gewährleistungsbedingungen, D. Policies und Arbeitsanweisungen zu berücksichtigen. Die Stelle erfordere eine abgeschlossene fachspezifische mindestens dreijährige kaufmännische oder technische Ausbildung (oder vergleichbar) und eine ein- bis zweijährige Berufserfahrung. Als Verantwortungsbereiche/Tätigkeiten werden genannt: Kundenreklamationen bearbeiten, Rücklieferungen/Retouren, Kostenprüfung, Kundenkommunikation,

Verwaltung der Reklamationen und Garantielieferungen. Zu dem Verantwortungsbereich „Kundenreklamationen bearbeiten“ heißt es nun ergänzend zu der vorhergehenden Stellenbeschreibung, die Klägerin habe auch die Geräte- oder Ersatzteillieferungen zu bewirken beziehungsweise Serviceeinsätze zu veranlassen.

Anfang 2009 übertrug die Beklagte der Klägerin zusätzlich die Reparaturgeräteabwicklung. In der Stellenbeschreibung mit Datum 9. Februar 2009 wird als Anforderung neben der mindestens dreijährigen kaufmännischen oder technischen Berufsausbildung eine mehrjährige Berufserfahrung erwähnt. Hinsichtlich des Verantwortungsbereiches „Reklamationsabwicklung“ ist die Stellenbeschreibung nahezu identisch mit der vorherigen Stellenbeschreibung vom 25. Februar 2008. Eine Ergänzung findet die neue Stellenbeschreibung für den Bereich der Reparaturgeräteabwicklung. Diese wird wie folgt beschrieben:

„Wareneingänge von defekten Kältetrocknern bearbeiten. Wareneingangsliste nachpflegen. Erforderliche Informationen vom Vertrieb/Kunden einholen. Reparatur/Prüfaufträge mit u.-Servicemitarbeiter koordinieren. Rücklieferungen der reparierten/überarbeiteten Geräte mit Erstellen der Lieferscheine. Auftrag anlegen, Ersatzlieferungen oder Gutschriften veranlassen. Fehlerursachen an das Qualitätsmanagement melden und zusätzlich in der Reklamationsdatenbank nachpflegen. Second-Hand-Liste pflegen.“

Hinsichtlich des Grades der Verantwortung heißt es:

„voll (komplexe Reklamationen/Gerätereparaturen in Abstimmung mit QMB).“

Seit dem Jahre 2010 ist die Klägerin auch für die Lieferantenreklamationen zuständig. Die Beklagte verfasste dazu mit Datum der letzten Überprüfung November 2010 eine erneute Stellenbeschreibung (Bl. 234 - 236 d. A.), in der es zu dem Verantwortungsbereich/Tätigkeit Lieferantenreklamationen heißt:

- „- Erstellen der Versandanzeige/Organisation des Versandes für die zu retournierende Ware
- Information des Lieferanten durch Zusendung der „Bestellung“ bzw. Versandanzeige
- Abstimmung mit Lieferanten, ob Rücklieferung unbedingt erfolgen muss (ggf. Schrott)

- Abstimmung mit Lieferanten, die bei Retouren auf sog. Retourennummern bestehen
- Update der Lieferantenreklamationsdatei
- Reklamationsverfolgung (Rücklieferung bzw. evtl. Gutschrift)“

Wegen der weiteren Einzelheiten der Stellenbeschreibung wird Bezug genommen auf die zur Akte gereichte Kopie. Hinsichtlich der anderen Verantwortungsbereiche weicht diese Stellenbeschreibung im Wesentlichen nicht von der vorherigen Stellenbeschreibung ab, sondern enthält lediglich im Bereich „Wareneingänge von defekten Kältetrocknern bearbeiten“ eine Ergänzung. Auch in dieser Stellenbeschreibung werden als Anforderungen die dreijährige kaufmännische oder technische Berufsausbildung (oder vergleichbar) und eine mehrjährige Berufserfahrung genannt.

Die Beklagte erteilte der Klägerin unter dem 22. Februar 2006 und dem 16. April 2008 jeweils ein Zwischenzeugnis. In beiden Zeugnissen heißt es, die Klägerin sei innerhalb der Reklamationsabteilung umfangreich in die Aufgabenabwicklung von Kundenreklamationen eingearbeitet worden. In internen Produktschulungen habe sich einige technische Grundlagen aneignen können. Ihre Hauptaufgabe habe in der Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenreklamationen bestanden. Wegen der weiteren Einzelheiten der Zwischenzeugnisse wird Bezug genommen auf Bl. 30, 31 der beigezogenen Beiakte).

Die von der Klägerin durchzuführende Bearbeitung der eingehenden Kundenreklamationen beinhaltet sowohl die Prüfung, ob ein Gewährleistungsanspruch besteht, als auch in welchem Umfang und mit welchem Kostenaufwand Reklamationen anerkannt werden. Die an die Tätigkeit der Klägerin gestellten Anforderungen sind zwischen den Parteien streitig. Die Klägerin meint, sie sei bis zum 31. Dezember 2007 richtigerweise in die Gehaltsgruppe 6 GRTV einzugruppieren gewesen und dann in die Entgeltgruppe 8 ERA, hilfsweise die Entgeltgruppe 7 ERA Zusatzstufe 3.

Bei ihrer Tätigkeit hat die Klägerin die weltweit geltenden Garantiebestimmungen für D. Produkte zu beachten (Bl. 51 - 53 der beigezogenen Zusatzakte). Daneben hat sie gegebenenfalls existierende zusätzliche vertragliche Vereinbarungen über Garan-

tie und Gewährleistung zu berücksichtigen, die mit einzelnen Kunden speziell vereinbart wurden.

Wegen des streitigen Vortrages in erster Instanz und der dort gestellten Anträge wird Bezug genommen auf den Tatbestand des angefochtenen Urteils.

Das Arbeitsgericht hat die Klage abgewiesen und zur Begründung ausgeführt, die Klägerin erfülle die Voraussetzungen der Entgeltgruppe E 6 ERA, nicht jedoch jene der Entgeltgruppe 7 ERA und 8 ERA. Bezogen auf die Entgeltgruppe 7 ERA lasse sich nicht erkennen, dass die Tätigkeit der Klägerin eine zusätzliche spezielle Weiterbildung erfordere. Vielmehr lasse sich ihrem Vortrag schwerpunktmäßig entnehmen, dass sie durch ihre langjährige und intensive Tätigkeit auf ihrem Arbeitsplatz die entsprechenden Kenntnisse erworben habe. Nach den tariflichen Merkmalen sei jedoch das Erfordernis der speziellen Weiterbildung zusätzlich zur mehrjährigen Berufserfahrung vorausgesetzt. Inwieweit die Klägerin entsprechende Kenntnisse auf anderem Wege erworben habe, lasse sich nicht ersehen. Auch sei nicht ersichtlich, dass die Erledigung der Tätigkeit lediglich teilweise vorgegeben sei. Die darlegungs- und beweisbelastete Klägerin hätte durch entsprechende Ermittlung der Zeitanteile entsprechenden Vortrag erbringen müssen. Schließlich sei das Vorliegen umfassender sachbearbeitender Aufgaben nicht erkennbar. Die Klägerin trage selbst vor, in besonderen Reklamationsfällen auch den Sachverstand der Servicetechniker hinzuzuziehen. Die Voraussetzung „umfassend“ beinhalte jedoch eine Steigerung der schwierigen Tätigkeiten sowohl der Breite als auch der Tiefe nach. Diese Heraushebung sei dem Vortrag der Klägerin nicht zu entnehmen. Da eine Eingruppierung in die Entgeltgruppe E 7 nicht in Betracht komme, sei ein Eingehen auf die Voraussetzungen der Gruppe E 8 entbehrlich. Schließlich erfülle die Klägerin auch nicht die Voraussetzungen der Gehaltsgruppe 6 GRTV für die Zeit vor dem 1. Januar 2008. Es sei nicht zu erkennen, dass die Klägerin überwiegend Tätigkeiten ausgeführt habe, die im Rahmen von bestimmten Richtlinien zu erbringen seien. Das gelte auch für das Erfordernis zusätzlicher Fach- oder Spezialkenntnisse. Wegen der weiteren Begründung wird Bezug genommen auf die Entscheidungsgründe des angegriffenen Urteils.

Die Klägerin hat gegen das ihr am 17. Juni 2011 zugestellte Urteil am 12. Juli 2011 Berufung eingelegt und diese nach Verlängerung der Frist bis 19. September 2011 am 19. September 2011 begründet.

Die Klägerin rügt zunächst die vom Arbeitsgericht vorgenommene Auslegung der tariflichen Merkmale. Sie meint, das Arbeitsgericht habe das im ERA angelegte System verkannt und dementsprechend die übertragene Arbeit nicht bewertet. Auch habe das Arbeitsgericht § 3 Ziff. 2 Unterabs. 3 ERA missachtet. Es habe nicht beachtet, dass Kenntnisse und Fertigkeiten als auf anderem Wege erworben gelten im Sinne der Entgeltgruppen 4 - 11, wenn der Beschäftigte die Anforderungen der jeweiligen Entgeltgruppe erfülle. Davon sei bei ihr – Klägerin – auszugehen. Schließlich habe das Arbeitsgericht bei der Auslegung des Begriffes „umfassend“ die Struktur des Tarifvertrages verlassen und auf eine Definition aus dem BAT zurückgegriffen. Das Qualifikationsniveau, welches durch das Wort „schwierig“ beschrieben werde, werde in Entgeltgruppe 7 ERA nicht überhöht. Erhöht werde die Aufgabenvielfalt.

Die Klägerin behauptet, sie habe nicht nur die Aufgabe, Verwaltungsarbeiten in der Abwicklung von Reklamationen durchzuführen und lediglich zu prüfen, ob die kalendermäßig zu bestimmende Gewährleistungsfrist abgelaufen sei. Sie habe auch die Aufgabe, Reklamationen und Reparaturen zu prüfen und freizugeben und zu veranlassen, wie die Reparatur durchgeführt werde: Vor Ort, durch Ersatzteillieferung, durch Austausch des Gerätes oder durch Rückholung des Gerätes. Bei Reparaturen habe sie nicht nur den Wareneingang des beschädigten Gerätes zu vermerken, sondern auch die Entscheidung vorzubereiten, ob die Reparatur durchgeführt werde, ob eine Fehleranalyse veranlasst werde oder aber ob eine Verschrottung mit Einwilligung des Kunden erfolge. Sie müsse für den Vertrieb die Daten ermitteln, mit denen ein Kostenvoranschlag für eine Reparatur erstellt werde. Mängel von Lieferantenerlieferungen habe Sie geltend zu machen, weiterhin zu prüfen, ob entsprechende Gutschriften erfolgen, Rücksendungen zu veranlassen oder aber Austausch beziehungsweise Minderung zu verlangen. Sie meint, eine Begrenzung ihrer Tätigkeit in diesen drei Tätigkeitsschwerpunkten sei nicht vorgesehen, weshalb sie in diesen Bereichen jeweils umfassend tätig sei. Sie arbeite auch in einem fachgebietsübergreifenden Aufgabengebiet im Sinne der Entgeltgruppe 8. Es sei von den unterschiedli-

chen Fachgebieten Reklamationsabwicklung, Reparaturgeräteabwicklung und Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen gegenüber Lieferanten auszugehen.

Die Klägerin behauptet weiterhin: Im Hinblick auf Fehlermeldungen ergäben sich weitgehende Anforderungen an ihre Tätigkeit. Bei Kundenreklamationen müsse sie den gemeldeten Fehler dem Produkt und dem Auftrag zuordnen. Sie müsse erkennen, ob der gemeldete Fehler an einem Gerät vorliege, welches von der Beklagten geliefert wurde. Sie müsse anhand der Fehlermeldung prüfen, ob sich aus der Meldung ein Fehler ergebe, ob dies auf einem Anwendungsfehler beruhen könne oder aber an einer fehlerhaften Arbeit des gelieferten Gerätes liege. Sie müsse die Ursache des Fehlers orten und prüfen, ob diese in der Herstellung im Verschleiß oder aber in einer falschen Einbindung des Gerätes in die Anlage beim Kunden liege. Sie müsse bei dem Eingang jeder Fehlermeldung entscheiden, was als nächstes zu tun sei, um die Fehlermeldung zu bearbeiten. Dies verlange ein technisches Verständnis der von der Beklagten gelieferten Produkte. Die Tätigkeit erfordere die Fähigkeit, Gewährleistungsvorschriften und -bedingungen auf die jeweils konkreten Fälle anzuwenden. Darüber hinaus sei ein Verständnis zur jeweiligen Kundenbeziehung erforderlich, weil bei wichtigen Kunden Kulanzgesichtspunkte zu berücksichtigen seien. Das technische Verständnis sei durch mehrjährige Berufserfahrung und spezielle Kenntnisse der Produkte zu erwerben. Sie müsse aus der Zuordnung des Fehlers zum Produkt auch die entsprechenden Konsequenzen veranlassen im Hinblick auf die technische Beseitigung des Mangels. Sie habe zudem zu entscheiden, ob die Kosten zu übernehmen und im State-of-Account als Garantiekosten zu verbuchen seien oder aber gegenüber der Vertriebsgesellschaft in Rechnung zu stellen seien. Diese Entscheidungen treffe sie allein. Dies sei verbunden mit einem technischen und wirtschaftlichen Verständnis. Ähnliche Erwägungen müsse sie anstellen, wenn Rücklieferungen zu sichten seien und entschieden werden müsse, ob die rückgelieferten Geräte zu analysieren oder zur Verschrottung weiterzuleiten seien.

Im Hinblick auf die Reparaturgeräteabwicklung – so behauptet die Klägerin – verlange die ihr übertragene Aufgabe die Fähigkeit, nicht nur den Wareneingang zu bearbeiten, sondern den für den Reparaturauftrag erforderlichen Sachverhalt zu ermitteln, durch Kommunikation mit den Kunden und den Servicemitarbeitern den Auftragsum-

fang festzulegen und die Auswertung der Fehlerursachen für das Qualitätsmanagement vorzubereiten und in der Reklamationsdatenbank nachzupflegen.

Insgesamt sei davon auszugehen, dass sie nach Abschluss der dreijährigen Berufsausbildung die ihr übertragenen Arbeiten nicht erledigen könne. Die übertragene Arbeit zeichne sich dadurch aus, dass sie nicht nur einen Teil der übertragenen Aufgaben erledige und einem Vorgesetzten zuarbeite. Sie sei alleinverantwortlich für die Erledigung der Arbeiten. Lediglich bei komplexen Reklamationen und Reparaturen trage sie nicht die volle Verantwortung. Im Übrigen müsse sie entscheiden, welcher Schritt als nächster zu tun sei. Hierbei bedürfe es nicht nur technischer Erkenntnisse der Produkte, sondern auch der Fähigkeit, die Gewährleistungsbedingungen auf den jeweils konkreten Sachverhalt anzuwenden. Dafür sei eine mehrjährige Berufserfahrung erforderlich, um daraus die jeweils zweckmäßigsten Schritte zur Bearbeitung einer Reklamation, zur Durchsetzung eigener Gewährleistungsansprüche und zur Definition des Reparaturauftrages einzuleiten. Ohne kaufmännische Kenntnisse und ohne technisches Verständnis könne sie die übertragene Arbeit nicht ausführen. Dies präge die Anforderungen. In ihrem Bereich gebe es keine Vorgaben, sie müsse im Rahmen der Richtlinien tätig werden.

Die Klägerin meint, sofern eine Eingruppierung in die Entgeltgruppe 8 ERA nicht in Betracht komme, sei sie jedenfalls in die Entgeltgruppe 7 ERA Zusatzstufe 3 einzugruppieren, denn sie erfülle die Anforderungen Flexibilität, Verantwortung und Kooperation.

Die Klägerin beantragt

1. festzustellen, dass die Beklagte verpflichtet ist, ihr eine Vergütung gemäß Entgeltgruppe 8 Hauptstufe des Entgelttarifvertrages für die Metallindustrie Bezirk Küste seit 1. September 2010 zu zahlen zzgl. Zinsen in Höhe von 5 %-Punkten oberhalb des Basiszinssatzes auf die seit September 2010 jeweils monatlich fällig werdenden Differenzbeträge ab dem 1. des jeweiligen Folgemonats;

hilfsweise

festzustellen, dass die Beklagte verpflichtet ist, ihr eine Vergütung gemäß Entgeltgruppe 7 Z3, hilfsweise Z2, hilfsweise Z1 des Entgelttarifvertrages für die Metallindustrie Bezirk Küste seit 1. September 2010 zu zahlen zzgl. Zinsen in Höhe von 5 %-Punkten oberhalb des Basiszinssatzes auf die seit 1. September 2010 jeweils monatlich fällig werdenden Differenzbeträge ab dem 1. des jeweiligen Folgemonats;

2. die Beklagte zu verurteilen, an sie 21.164,62 EUR brutto nebst Zinsen in Höhe von 5 %-Punkten oberhalb des Basiszinssatzes auf EUR 4.451,00 seit Zustellung der Klagschrift vom 17. März 2007 bis zur Zustellung des Schriftsatzes vom 20. September 2010 und auf 21.164,62 EUR ab Zustellung des Schriftsatzes vom 20. September 2010 zu zahlen.

Die Beklagte beantragt,

die Berufung der Klägerin zurückzuweisen.

Die Beklagte verteidigt die erstinstanzliche Entscheidung und vertritt die Auffassung, die Klägerin habe nicht substantiiert die Voraussetzungen für ihr Höhergruppierungsbegehren dargelegt. Sie – Klägerin – führe Tätigkeiten der Entgeltgruppe 5 ERA aus und sei folglich mehr als angemessen mit der Entgeltgruppe 6 Zusatzstufe 3 vergütet. Die Erledigung der Aufgaben sei weitgehend vorgegeben. Die Behandlung von Kundenreklamationen stelle einen Routinevorgang dar, der bereits in der Ausbildung gelernt werde. Die Klägerin führe keine technische Prüfung durch, sondern prüfe die Garantiebedingungen, also Auslieferungsdatum und Schadensfall. Die konkreten Maßnahmen führe der Techniker vor Ort durch, nicht hingegen die Klägerin. Sie berechne nur die Kosten und dokumentiere beziehungsweise verwalte den Vorgang. Wie Ansprüche gegen Lieferanten durchzusetzen seien, sei normale Sachbearbeitung. Abgesehen davon sei die Klägerin dafür auch nicht zuständig. Falsch sei, dass sie zu veranlassen habe, wie die Reparatur durchzuführen sei. Sie habe auch nicht die Entscheidung vorzubereiten, ob eine Reparatur durchgeführt werde. Sie suche lediglich die für die Entscheidung erforderlichen Daten heraus, also die Preise. Sie sei auch nicht in unterschiedlichen Fachgebieten tätig. Fachgebiete seien zu definieren über den Ausbildungsberuf oder Ausbildungsrahmenplan. Bezüglich der Reparaturgeräteabwicklung und der Lieferantenreklamationen sei zu beachten, dass es sich nur um wenige Vorgänge im Jahr handele, die die Tätigkeit nicht prägten. Zudem

handele es sich bei beiden Vorgängen um Verwaltungsarbeiten. Die Klägerin müsse auch nicht den für den Reparaturauftrag erforderlichen Sachverhalt ermitteln. Sie führe selbst keine technische Bewertung durch.

Schließlich sei zu beachten, dass Grundlage der Eingruppierung die Anforderung aus der „übertragenen Arbeit“ sei. Diese ergebe sich aus der Stellenbeschreibung und umfasse die verwaltungstechnische Abwicklung der Kundenreklamationen. Die technische Prüfung gehöre nicht zu den übertragenen Aufgaben und werde im Übrigen von der Klägerin auch nicht wahrgenommen.

Wegen des weiteren Vorbringens der Parteien in der Berufung wird Bezug genommen auf den Inhalt der dort gewechselten Schriftsätze.

### **Entscheidungsgründe:**

Die Berufung der Klägerin ist zulässig. Sie ist statthaft und frist- und formgerecht eingelegt und begründet worden. In der Sache hat sie keinen Erfolg. Das Arbeitsgericht hat zutreffend die Klage abgewiesen. Die Angriffe der Berufung rechtfertigen keine Abänderung der erstinstanzlichen Entscheidung. Die Anforderungen aus der der Klägerin übertragenen Arbeit führen weder zu einer Eingruppierung in die Entgeltgruppe 8 ERA noch in die Entgeltgruppe 7 ERA. Vielmehr ist die Klägerin zutreffend in die Entgeltgruppe 6 ERA eingruppiert. Ebenfalls hat die Klägerin für die Zeit bis zum 31. Dezember 2007 keinen Anspruch auf Vergütung nach der Gehaltsgruppe 6 des GRTV. Vielmehr war sie seinerzeit zutreffend in die Gehaltsgruppe 5 GRTV eingruppiert. Dazu im Einzelnen:

I. Die Klägerin hat für die Zeit ab 1. Januar 2008 keinen Anspruch auf Vergütung nach der Entgeltgruppe 8 ERA, weshalb sowohl der diesbezügliche Zahlungsantrag für die Zeit vom 1. Januar 2008 bis zum 31. August 2010 als auch der Feststellungsantrag für die Zeit ab 1. September 2010 unbegründet sind. Denn die Anforderungen aus der der Klägerin übertragenen Arbeit verlangen jedenfalls nicht die Erledigung fachgebietsübergreifender Aufgabengebiete im Rahmen von bestimmten Richtlinien.

1. Gemäß § 3 Abs. 1 ERA sind Grundlage der Eingruppierung die Anforderungen aus der übertragenen Arbeit an die Beschäftigten. Dabei sind alle Anforderungen, soweit sie die übertragene Arbeit im Wesentlichen prägen, in ihrer Gesamtheit zu bewerten. Es sind die Anforderungen prägend, die die Wertigkeit der Arbeit bestimmen. Auf Prozente der einzelnen Arbeitsanteile kommt es nicht an.

a. Mit dieser Tarifvorschrift haben die Tarifvertragsparteien – worauf die Klägerin zutreffend hinweist – den Anforderungsbezug im Entgelttarifvertrag verankert. Die Eingruppierung richtet sich nicht nach der individuellen Qualifikation, die ein Beschäftigter hat, sondern nach den Anforderungen, die die übertragene Arbeit an den Beschäftigten stellt. Je höher der Grad der Anforderungen, desto höher die Eingruppierung. Nach Feststellung der übertragenen Arbeit und der damit verbundenen Anforderungen ist folglich der Grad der Anforderungen und ihre Wertigkeit zu bestimmen.

b. Jede der Entgeltgruppen 2 - 11 ist dabei nach einer bestimmten Struktur hinsichtlich der Anforderungen aufgebaut, in denen jeweils drei Anforderungsmerkmale beschrieben werden.

Das erste Anforderungsmerkmal beschreibt die Spannweite (Vielfalt, Weite, Tiefe) der übertragenen Arbeiten und verwendet dazu die Begriffe Tätigkeiten (Entgeltgruppen 2 - 4), Aufgaben (Entgeltgruppen 5 - 7), Aufgabengebiete (Entgeltgruppen 8 und 9) und Aufgabenbereiche (Entgeltgruppen 10 und 11).

Das zweite Anforderungsmerkmal betrifft den jeweiligen Entscheidungs-, Handlungs- und Gestaltungsspielraum, wobei die Spanne reicht von „Tätigkeiten, deren Ablauf und Ausführung im Einzelnen festgelegt sind (Entgeltgruppe 2) bis zu „komplexen Aufgabenbereichen teilweise nach allgemeinen Richtlinien“ in Entgeltgruppe 11.

Schließlich stellen die Entgeltgruppen drittens auf das Maß der erforderlichen Qualifikationen (Kenntnisse und Fertigkeiten) ab, die für die Bewältigung der Anforderungen aus der übertragenen Arbeit erforderlich sind. Es geht also um die Qualifika-

tionen (Kenntnisse und Fertigkeiten), die erforderlich sind, um die Anforderungen aus der übertragenen Arbeit zu bewältigen. Die erforderlichen Qualifikationen sind folglich ein Instrument zur Bestimmung des Schwierigkeitsgrades der Anforderungen aus der dem Beschäftigten übertragenen Arbeit. Die Steigerung des Maßes der erforderlichen Qualifikationen wird durch bestimmte berufliche Ausbildungsgänge und durch das Merkmal Berufserfahrung beschrieben.

2. Die Anforderungen aus der der Klägerin übertragenen Arbeit verlangen nicht die für eine Eingruppierung in die Entgeltgruppe 8 erforderliche „Erledigung im Rahmen von bestimmten Richtlinien“. Es fehlt also an dem erforderlichen Anforderungsmerkmal hinsichtlich des Entscheidungs-, Handlungs- und Gestaltungsspielraums.

a. Die Anforderungen aus der übertragenen Arbeit bezüglich des Entscheidungs-/ Handlungs-/Gestaltungsspielraums bauen in den Entgeltgruppen ab Entgeltgruppe 2 ERA aufeinander auf.

Die Entgeltgruppe 2 geht davon aus, dass Ablauf und Ausführung der Tätigkeit im Einzelnen festgelegt sind, also die Reihenfolge der Arbeitsschritte vollständig vorgegeben und unbedingt einzuhalten ist mit der Folge, dass keinerlei Handlungs-, Entscheidungs- und Gestaltungsspielraum besteht. Die Entgeltgruppe 3 geht von einer weitgehenden Festlegung des Ablaufes und der Ausführung der Tätigkeiten aus, folglich ein kleiner Entscheidungs-, Handlungs- und Gestaltungsspielraum besteht. Die Entgeltgruppe 4 verlangt die teilweise Festlegung des Ablaufes und der Ausführung der Tätigkeit, womit ein größerer Spielraum in Bezug auf Ablauf und Ausführung der Tätigkeit verbunden ist.

Die Entgeltgruppe 5 wechselt sodann von dem Begriff der Festlegung zum Begriff des „Vorgegeben“. Ein Hinweis darauf, was die Festlegung von der Vorgabe unterscheidet, ergibt sich wiederum daraus, dass die Entgeltgruppe 5, anders als die Entgeltgruppe 4, nunmehr auch Kenntnisse und Fertigkeiten verlangt, wie sie in der Regel durch eine abgeschlossene fachspezifische mindestens dreijährige Berufsausbildung erworben werden. Mit anderen Worten: Es ist nicht die Sache des Arbeitnehmers, sich die Art der Erledigung (Arbeitsmethode oder -verfahren) auszudenken.

Vielmehr hat er die Vorgaben kraft seiner Ausbildung und Erfahrung zu verstehen und umzusetzen (ERA-Handbuch Teil II Eingruppierung, hrsg. von der IG-Metall – Bezirksleitung Küste, Seite 17). Der Beschäftigte ist also angewiesen, die Aufgabe beziehungsweise Facharbeit auf eine bestimmte – vorgegebene – Weise zu erledigen. Es gibt ein gedankliches Bild der Aufgabenstruktur, der Arbeitsschritte und des Arbeitsergebnisses (ERA-Handbuch, Seite 17). Die Entgeltgruppen 5 - 7 ERA differenzieren dann wiederum danach, ob die Erledigung weitgehend vorgegeben, überwiegend vorgegeben oder teilweise vorgegeben ist. Mit anderen Worten: Der Begriff des „Vorgebens“ schließt nicht per se einen Entscheidungs-/Handlungs- und Gestaltungsspielraum in Bezug auf die Art der Erledigung der Aufgabe/Facharbeit aus. Je nachdem, ob die Vorgaben weitgehend, überwiegend oder teilweise erfolgen, ist der Entscheidungs-/Handlungs- und Gestaltungsspielraum je kleiner oder größer. Das Arbeitsergebnis selbst wird dadurch aber nicht beeinflusst.

Mit der Entgeltgruppe 8 wechselt dann der Entgelttarifvertrag bezogen auf das Anforderungsmerkmal "Entscheidungs-, Handlungs- und Gestaltungsspielraum" vom Begriff des „Vorgegebenen" zum Begriff der Richtlinie. Die Entgeltgruppe 8 verlangt nunmehr fachgebietsübergreifende Aufgabengebiete, deren Erledigung im Rahmen von bestimmten Richtlinien erfolgt, während die Entgeltgruppe 9 wiederum komplexe Aufgabengebiete im Rahmen von Richtlinien verlangt. Die Entgeltgruppe 10 stellt sodann auf Aufgabenbereiche im Rahmen von allgemeinen Richtlinien ab.

Der Entgelttarifvertrag definiert den Begriff der Richtlinie nicht selbst. Wesentlich ist insoweit aber, dass die Tarifvertragsparteien das Anforderungsmerkmal „Erledigung im Rahmen von bestimmten Richtlinien" nicht mehr in Bezug setzen zu sachbearbeitende, schwierige sachbearbeitende beziehungsweise umfassende sachbearbeitende Aufgaben, sondern zu fachgebietsübergreifende Aufgabengebiete. Im Unterschied zu diesen aufgabenbezogenen Vorgaben im Sinne der Entgeltgruppen 5 - 7 erstrecken sich Richtlinien daher auf ein breiteres Spektrum (Aufgabengebiet beziehungsweise Aufgabenbereich) und lassen einen größeren Entscheidungs-/Handlungs- und Gestaltungsspielraum. Es werden zum Beispiel Arbeitsgegenstände, zu beachtende Gesichtspunkte, Abstimmungserfordernisse und -Verfahren und Ergebnisanforderungen beschrieben. Eine genaue und vorgeschriebene Erledi-

gungsweise gibt es jedoch nicht. Diese ist von dem Arbeitnehmer selbst zu entwickeln und zu gestalten. Richtlinien können wiederum unterschiedlich große Aufgabengebiete oder -bereiche abdecken. Sie können eng oder weit gefasst sein. Es kann sich um bestimmte Richtlinien beziehungsweise allgemeine Richtlinien handeln. Eine bestimmte Richtlinie enthält mehr Einzelheiten, gibt konkretere und engere Maßstäbe zwecks Beurteilung, Abwägung und Entscheidung. Sie ist speziell auf das Aufgabengebiet zugeschnitten und enthält namentlich aufgeführte Maßgaben und Bestimmungen. Die allgemeine Richtlinie der Entgeltgruppe 10 bedeutet wiederum, dass für den übertragenen Aufgabenbereich global gefasste interne und/oder externe Richtlinien gelten, deren Kenntnis und Beachtung vorausgesetzt wird. Der Mitarbeiter muss sich zwar innerhalb dieses Richtlinienrahmens bewegen, hat aber innerhalb des Rahmens vergleichsweise große Entscheidungs- und Gestaltungsspielräume. (Handbuch ERA, IG-Metall, Seiten 17,18).

b. Die Anforderungen aus der der Klägerin übertragenen Arbeit verlangen nicht, dass die Klägerin diese im Rahmen von bestimmten Richtlinien erledigt.

aa. Die Klägerin ist zuständig für die Sachbearbeitung der Kundenreklamationen. Dabei hat sie ausweislich der ihr erteilten Stellenbeschreibungen auf der Basis der D. Richtlinien die Reklamationen zu prüfen und freizugeben, Informationen einzuholen, Geräte- oder Ersatzteillieferungen zu bewirken beziehungsweise Service einzusetzen. Sie führt zudem den erforderlichen Schriftverkehr und registriert die Reklamation in der Reklamationsdatenbank. Die Bearbeitung von Rücklieferungen/Retouren, die Kostenprüfung und die Kundenkommunikation gehören dazu, wobei die Klägerin insoweit voll verantwortlich ist, es sei denn, es handelt sich um komplexe Reklamationen.

Weiterhin hat die Klägerin die Wareneingänge von defekten Kältetrocknern zu bearbeiten, eine Wareneingangsliste zu pflegen und erforderliche Informationen vom Vertrieb und Kunden einzuholen und die Reparatur/Prüfaufträge mit den u. Servicemitarbeitern zu koordinieren. Neben dieser Reparaturgeräteabwicklung, für die sie seit 2009 zuständig ist, ist sie seit 2010 auch für die Lieferantenreklamationen verantwortlich, wobei sie die Versandanzeige zu erstellen hat und den Versand für die zu

retournierende Ware organisieren muss, den Lieferanten zu informieren hat durch Zusendung der Bestellung beziehungsweise Versandanzeige und mit dem Lieferanten abstimmen muss, ob die Rücklieferung unbedingt erfolgen muss.

bb. Als Arbeitsunterlagen, Vorschriften und Informationen hat sie dabei ausweislich der ihr erteilten Stellenbeschreibungen die Gewährleistungsbedingungen, die D. Policies und die Arbeitsanweisungen zu berücksichtigen. Insoweit existieren weltweit geltende Garantiebestimmungen, die regeln, für welchen Zeitraum Gewährleistung erbracht wird beziehungsweise was nicht Bestandteil der Garantievereinbarungen ist. Weiterhin regeln sie, was durch die Garantievereinbarung abgedeckt wird und was nicht. Daneben gibt es noch ebenfalls von der Klägerin zu beachtende spezielle Garantiebedingungen, die mit einzelnen Kunden abgeschlossen werden.

c. Bei den von der Klägerin zu beachtenden Gewährleistungsbedingungen und Arbeitsanweisungen handelt es sich nicht um bestimmte Richtlinien, sondern um Vorgaben im Sinne der Entgeltgruppen 5 - 7 ERA.

aa. Die Klägerin trägt insoweit vor, für die Art und Weise der Behandlung einer Kundenreklamation gebe es keine Vorgaben. Die Reklamation komme auf ihren Tisch, sie müsse diese bearbeiten. Das gelte auch für die Abwicklung von Reparaturgeräten und die Geltendmachung und Durchsetzung von Ansprüchen gegenüber den Lieferanten. Die jeweiligen Arbeitsvorgänge müssten bearbeitet werden. Welche Schritte sie dabei einschlage, sei nicht vorgegeben. Dies müsse sie anhand des jeweils spezifischen Arbeitsvorfalles selbst entscheiden.

bb. Daraus folgt allerdings nicht, dass die Anforderung aus der der Klägerin übertragenen Arbeit eine „Erledigung im Rahmen von bestimmten Richtlinien“ verlangt.

Die Klägerin arbeitet im Rahmen von Vorgaben. Genau dies ist die Anforderung der ihr übertragenen Arbeit. Wenn die Klägerin zunächst darauf hinweist, für die Art und Weise der Behandlung einer Kundenreklamation gebe es keine Vorgaben, sie belegt dies lediglich, dass die ihr übertragene Aufgabe verlangt, dass sie die Vorgaben kraft ihrer Ausbildung und Erfahrung zu verstehen und umzusetzen hat. Für die Tätigkeit

nach Erlernen eines Ausbildungsberufes (dreijährige Berufsausbildung) ist es geradezu typisch, dass nicht die einzelnen Arbeitsschritte vorgegeben sind. Denn andernfalls würde es sich nicht um Vorgaben handeln, sondern um Festlegungen im Sinne der Entgeltgruppen 2 - 4.

Inhalt der Tätigkeit der Klägerin ist es, die Kundenreklamationen zu bearbeiten und auf Basis der D. Gewährleistungsbedingungen die Reklamationen zu prüfen und freizugeben. Am Ende ihrer Tätigkeit steht also die Entscheidung, ob ein Gewährleistungsanspruch begründet ist oder nicht. Das Ziel der Tätigkeit ist also vorgegeben. Zur Erreichung ihres Arbeitsergebnisses wiederum hat sich die Klägerin zu orientieren an den D. Gewährleistungsbedingungen. Der Umstand, dass diese in der Stellenbeschreibung als Richtlinien bezeichnet werden, ist unerheblich, denn damit wird nichts besagt über die tarifliche Einordnung.

cc. Die von der Klägerin zu beachtenden weltweit geltenden Garantiebestimmungen sind keine Richtlinien im Sinne des tariflichen Tatbestandsmerkmals, sondern Vorgaben. Es werden nicht Arbeitsgegenstände, zu beachtende Gesichtspunkte oder Abstimmungserfordernisse und -verfahren beschrieben. Vielmehr beschreiben die D. Garantiebestimmungen konkret, unter welchen Voraussetzungen Garantie gewährleistet wird. Zu beachten ist dabei zunächst der bestimmt festgelegte Gewährleistungszeitraum. Weiterhin ist genau geregelt, was nicht Bestandteil der Garantievereinbarung ist, nämlich zum Beispiel die Einstellung und Anpassung am Heißgas-Beipaß Regler, Kondensableiter, Kondensatorreinigung sowie alle anderen nötigen Wartungsarbeiten, um den Trockner in einem ordnungsgemäßen Zustand zu halten. Weiterhin ist genau geregelt, dass durch nicht autorisierte Servicearbeiten die Garantie erlischt und keine Garantiearbeiten begonnen werden dürfen ohne vorherige schriftliche oder ausdrückliche Genehmigung durch D.. Weiterhin heißt es, dass durch die Garantievereinbarung nur abgedeckt sind Reparaturen aufgrund eines Materialfehlers und Reparaturen aufgrund eines Fertigungsfehlers. Nicht abgedeckt sind Defekte, die durch die Verwendung von anderen als D. Originalteilen verursacht werden, Defekte, die durch Säure oder andere ätzende Medien oder aggressive Umgebungsluft hervorgerufen werden und Aufbau oder Wiederherstellung von extra Beipaß-Systemen zur Ausführung von Reparaturen. Geregelt sind weiterhin Fragen der

Überstunden und Wochenendzuschläge und extra Transportkosten für Luft- und Expressfracht.

Aus diesen Vorgaben, die die Klägerin bei ihrer Entscheidung zu berücksichtigen hat, ergibt sich genau, welche Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Garantie beziehungsweise Gewährleistung erfüllt sein müssen. Dies sind keine Richtlinien mit einem entsprechenden weiten Handlungs- und Gestaltungsspielraum, sondern genaue Vorgaben zur Abwicklung und Bearbeitung der Gewährleistungsansprüche. Es mag im Einzelfall technisch schwierig sein, ob es sich um eine Reparatur aufgrund eines Materialfehlers, eines Fertigungsfehlers handelt oder um eine nicht sachgemäße Nutzung durch den Kunden. Dies sind aber technische Fragen, nach deren Klärung wiederum die Frage nach der Inanspruchnahme und Gewährleistung von Garantie durch die weltweit geltenden Garantiebestimmungen grundsätzlich gebunden zu entscheiden ist. Durch die Garantiebestimmungen, die die Klägerin zu berücksichtigen hat, sind letztlich vorgegeben die Prüfungsinhalte und das Arbeitsergebnis. Die Klägerin hat sich bei der Erledigung ihrer Tätigkeit – Kundenreklamationen – daran zu orientieren. Zwar mag es sein, dass sie die Abfolge der Schritte im Einzelnen bestimmen kann. Entscheidend ist aber, dass durch die Garantiebestimmungen die einzelnen zu berücksichtigenden Schritte vorgegeben sind und die Klägerin auch eine Maßgabe erhält, wie die Entscheidung zu treffen ist. Dass sie im Übrigen auch Kulanzentscheidungen treffen kann, ändert nichts daran, dass es sich bei den Garantiebestimmungen lediglich um Vorgaben handelt. Denn auch die Kulanzentscheidung setzt zunächst die durch die Garantiebestimmungen vorgegebenen Prüfkriterien voraus. Erst wenn nach Maßgabe dieser Prüfkriterien eine Garantie nicht in Betracht kommt, obliegt es der Klägerin, im Hinblick auf weitere Kriterien – zum Beispiel Bedeutung des Kunden – eine Kulanzentscheidung zu treffen. Dies bleibt aber eine Tätigkeit im Rahmen von Vorgaben.

dd. Dies gilt umso mehr, sofern die Klägerin bei einem Kunden nicht nur die weltweit geltenden Garantiebestimmungen zu berücksichtigen hat, sondern daneben oder an Stelle dieser Garantiebedingungen spezielle Garantievereinbarungen mit einzelnen Kunden. Auch diese enthalten genaue Vorgaben zum Garantiezeitraum, zu den Tagessätzen, zum Kilometergeld und zu den sonstigen Voraussetzungen für die Inans-

pruchnahme der Garantie. Dies sind keine Richtlinien, sondern Vorgaben, die die Klägerin benötigt, um aufgrund ihrer beruflichen dreijährigen Ausbildung die ihr übertragene Tätigkeit zu erledigen.

Entsprechendes gilt im Übrigen auch für die Reparaturgeräteabwicklung und für die Lieferantenreklamationen.

Folglich scheidet eine Eingruppierung in die Entgeltgruppe 8 daran, dass die Anforderungen aus der der Klägerin übertragenen Arbeit keine "Erledigung im Rahmen von bestimmten Richtlinien" verlangen.

II. Die Klägerin hat auch keinen Anspruch auf Vergütung nach der Entgeltgruppe 7 ERA. Denn insoweit erfordert die der Klägerin übertragene Tätigkeit nicht die in der Entgeltgruppe 7 verlangte Qualifikation. Die der Klägerin übertragene Tätigkeit enthält keine Anforderungen, für die Kenntnisse und Fertigkeiten erforderlich sind, wie sie in der Regel durch eine abgeschlossene fachspezifische mindestens dreijährige Berufsausbildung und eine mehrjährige Berufserfahrung sowie zusätzliche spezielle Weiterbildung erworben werden. Vielmehr sind für die Anforderungen der der Klägerin übertragenen Arbeit Kenntnisse und Fertigkeiten erforderlich, die in der Regel durch eine abgeschlossene fachspezifische mindestens dreijährige Berufsausbildung und eine mehrjährige Berufserfahrung erworben werden. Die von der Beklagten vorgenommene Eingruppierung in die Entgeltgruppe 6 ERA ist daher nicht zu beanstanden.

1. Die in den Entgeltgruppen beschriebene – für die Bewältigung der Anforderungen aus der übertragenen Arbeit erforderliche – Qualifikation (Kenntnisse und Fertigkeiten) ist durch Wege zu ihrer Erlangung gekennzeichnet. Die Spanne reicht von einer zweckgerichteten Einarbeitung und Übung von bis zu vier Wochen bis zur abgeschlossenen Hochschulausbildung. Auch Weiterbildung/Fortbildung und Berufserfahrung spielen bei der Bestimmung des erforderlichen Qualifikationsgrades eine Rolle. Die in den Entgeltgruppen beschriebenen Ausbildungsgänge bestimmen damit auch den Grad der Anforderungen aus der übertragenen Arbeit. Die in den Entgeltgruppen 4 - 11 genannte Variante "auf einem anderen Wege erworben" macht im Übrigen

deutlich, dass man das erforderliche Qualifikationsniveau auch auf andere Weise erlangen kann. Beschäftigte, die also einen bestimmten Ausbildungsgang nicht durchlaufen haben, sind dennoch in die entsprechende Entgeltgruppe einzugruppieren, wenn ihre Arbeit die Anforderungen dieser Gruppe erfüllt. (§ 3 Ziff. 1 Abs. 2 ERA) (Handbuch ERA, IG Metall Küste, Seite 18, 19).

Die Entgeltgruppen 5 - 7 wiederum bauen bezüglich des Qualifikationsniveaus aufeinander auf, wobei die Entgeltgruppe 5 (Eckentgelt) ein Qualifikationsniveau erfordert, das dem entspricht, das man entweder als Berufsanfänger nach Abschluss einer dreijährigen fachspezifischen Berufsausbildung ohne Berufserfahrung oder nach einer abgeschlossenen fachfremden Berufsausbildung und einer mehrjährigen fachspezifischen Berufserfahrung erwirkt. Die Entgeltgruppe 6 baut darauf auf und verlangt über die abgeschlossene spezifische mindestens dreijährige Berufsausbildung eine mehrjährige Berufserfahrung. Die Entgeltgruppe 7 wiederum verlangt dazu noch zusätzlich eine spezielle Weiterbildung.

2. Die der Klägerin übertragene Arbeit erfordert jedoch nur ein Qualifikationsniveau, das man nach dreijähriger fachspezifischer Berufsausbildung und mehrjähriger Berufserfahrung erworben hat. Zusätzliche spezielle Weiterbildung ist nicht erforderlich, um den Anforderungen der der Klägerin übertragenen Arbeit gerecht zu werden.

a. Die Klägerin führt aus, sie müsse bei Kundenreklamationen den gemeldeten Fehler dem Produkt und dem Auftrag zuordnen. Sie müsse erkennen, ob der gemeldete Fehler an einem Gerät vorliege, welches von der Beklagten geliefert worden sei. Dabei müsse sie anhand der Fehlermeldung prüfen, ob sich aus der Meldung ein Fehler ergebe, ob dies auf einem Anwendungsfehler beruhen könne oder aber an einer fehlerhaften Arbeit des gelieferten Gerätes liege. Sie müsse die Ursache des Fehlers orten. Zudem müsse sie beim Eingang jeder Fehlermeldung entscheiden, was als nächstes zu tun sei, um die Fehlermeldung zu bearbeiten. Dies verlange ein technisches Verständnis der von der Beklagten gelieferten Produkte. Aus der Zuordnung des Fehlers zum Produkt müsse sie auch die entsprechenden Konsequenzen veranlassen im Hinblick auf die technische Beseitigung des Mangels.

Bei der Reparaturgeräteabwicklung habe sie den für den Reparaturauftrag erforderlichen Sachverhalt zu ermitteln und durch Kommunikation mit dem Kunden und den Servicemitarbeitern den Auftragsumfang festzulegen und die Auswertung der Fehlerursachen für das Qualitätsmanagement vorzubereiten. Bei den Lieferantenreklamationen komme es darauf an, dass sie sicherstelle, dass berechnigte Ansprüche der Beklagten gegen Lieferanten gesichert würden. Sie habe die Mängel zu melden und mit dem Lieferanten darüber zu verhandeln, ob eine Gutschrift oder Nachlieferung erfolge.

Die ihr übertragene Arbeit verlange daher nicht nur deren verwaltungsmäßige kaufmännische Abwicklung, sondern sei dadurch gekennzeichnet, dass sie an einer Schnittstelle zwischen der Anwendung vertraglicher Bedingungen und der technischen Bewertung der Reklamationen weitgehend auf sich selbst gestellt arbeite.

b. Die Beklagte bestreitet die von der Klägerin behaupteten Zuständigkeiten und Anforderungen bezüglich der technischen Beurteilung der Reklamationen. Nach Auffassung der Berufungskammer kann letztendlich offen bleiben, wie weit im Einzelnen die Anforderungen der der Klägerin übertragenen Arbeit auch von einem technischen Verständnis geprägt werden. Allerdings ist es für das Berufungsgericht durchaus nachvollziehbar, wenn die Klägerin vorträgt, eine Kenntnis der Produkte der Beklagten und ein technisches Verständnis seien für die Bearbeitung der Garantiefälle erforderlich. Zwar verkennt das Berufungsgericht nicht, dass die Klägerin eine kaufmännische Ausbildung absolviert hat. Ihre Tätigkeit ist auch nach wie vor kaufmännisch geprägt, denn sie entscheidet in F. unter Berücksichtigung der Garantiebestimmungen, ob ein Garantiefall vorliegt. Dabei hat sie in erster Linie die vertraglichen Regelungen und allgemeinen Garantiebestimmungen zu berücksichtigen. Die Frage, ob ein Garantiefall vorliegt oder nicht, ist jedoch auch von einer technischen Fragestellung abhängig, nämlich davon, ob es sich zum Beispiel um einen Materialbeziehungsweise Fertigungsfehler handelt. Zwar ist in erster Linie – und dies stellt die Klägerin nicht in Abrede – vor Ort der Techniker oder Servicemitarbeiter derjenige, der die technische Fragestellung zu beurteilen hat. Die Anforderungen an die der Klägerin übertragene Tätigkeit verlangen auch nicht, dass sie eigenverantwortlich eine technische Frage beantwortet. Allerdings – und dies ist der Berufungskammer

nachvollziehbar – scheint eine gewisse Kenntnis über die Produkte der Beklagten, eine gewisse Erfahrung im Umgang mit den Mängelanzeigen und technischen Berichten für die Tätigkeit der Klägerin als erforderlich. Denn nur ein gewisses Verständnis vom Inhalt der Mängelanzeigen versetzt die Klägerin die Lage, gegebenenfalls beim Servicetechniker nochmals nachzufragen. Es ist für das Berufungsgericht durchaus einsichtig, dass die Klägerin sich für ihre Tätigkeit nicht nur darauf zurückziehen kann, allein die Angaben der Servicetechniker zugrunde zu legen. Für sie als diejenige, die verantwortlich über die Bewilligung der Garantie zu entscheiden hat, ist es erforderlich, dass sie in der Lage ist, gegebenenfalls weitergehende und aufklärende Fragen an den Techniker zu stellen. Mit anderen Worten: Es geht nicht darum, dass sie die technischen Fragen selbst entscheidet, sondern dass sie ein Problembewusstsein hat, das es ihr ermöglicht, gegebenenfalls kritisch mit den Angaben der Techniker umzugehen und notfalls nochmals nachzufragen. Insoweit weist die Klägerin dann auch zutreffend darauf hin, dass sie ihre Tätigkeit allein nur auf der Grundlage einer dreijährigen fachspezifischen Berufsausbildung nicht ausüben könnte, sondern vielmehr das technische Verständnis erst durch mehrjährige Berufserfahrung und spezielle Kenntnisse der Produkte zu erwerben sei.

c. Damit wird aber gerade das Qualifikationsniveau der Entgeltgruppe 6 als erforderlich belegt. Die Entgeltgruppe 6 erfasst eben nicht den Berufsanfänger, sondern denjenigen, der nach einer dreijährigen berufsspezifischen Ausbildung eine mehrjährige Berufserfahrung erlangt hat. Gerade dies ist bei der Klägerin der Fall. Aufgrund ihrer mehrjährigen Berufserfahrung im Bereich der Kundenreklamation und ihrer Erfahrung im Umgang mit den Technikern und deren Mitteilungen wird sie in die Lage versetzt, gegebenenfalls kritisch nachzufragen. Das technische Grundverständnis wird ihr durch die mehrjährige Berufserfahrung vermittelt, und zwar ebenso wie die Kenntnisse über die Produkte der Beklagten. Sie hat damit gelernt, mit den Begrifflichkeiten der Techniker, deren Mängelanzeigen und deren Einschätzung der technischen Probleme umzugehen. Sie erlangte Kenntnis über immer wiederkehrende bekannte technische Problemstellungen und ist daher in der Lage, bei neuen – ihr möglicherweise noch nicht bekannten Fragestellungen – kritisch nachzufragen. Genau dies macht Berufserfahrung aus. Eine solche Berufserfahrung ist erforderlich, aber auch ausreichend, um die sich aus der übertragenen Arbeit ergebenden Anforderungen zu

erfüllen. Einer zusätzlichen speziellen Weiterbildung bedarf es insoweit nicht, um den Anforderungen der übertragenen Arbeit gerecht zu werden.

d. Dem lässt sich auch nicht entgegenhalten die Argumentation der Klägerin, bei der Erlangung eines gewissen technischen Verständnisses handele es sich nicht um die typische Berufserfahrung einer Industriekauffrau oder einer kaufmännischen Angestellten. Die Tätigkeit der Klägerin – was das Arbeitsergebnis betrifft – ist aber weiterhin kaufmännisch geprägt. Sie hat zu entscheiden, ob ein Garantiefall vorliegt oder nicht. Zwar wird diese Fragestellung maßgeblich durch technische Antworten geprägt. Für deren Beantwortung ist sie allerdings aufgrund der ihr übertragenen Tätigkeit nicht zuständig. Es sind die Servicetechniker vor Ort oder die übrigen Techniker, die gegebenenfalls bei Unklarheit für die Klägerin diese Frage zu entscheiden haben. Deren Entscheidung hat sie dann ihrem zu erzielenden Arbeitsergebnis – Garantie ja oder nein – zugrunde zu legen. Soweit es um das oben geschilderte technische Grundverständnis geht, geht es nur darum, dass die Klägerin zur Erreichung des ihr obliegenden Arbeitsergebnisses gegebenenfalls in der Lage ist, nochmals – auch im technischen Bereich – bei den Technikern nachzufragen. Damit wird ihre Arbeit aber nicht technisch geprägt, sondern die ihr obliegende kaufmännische Tätigkeit bleibt eine solche und es ist lediglich die erforderliche mehrjährige Berufserfahrung, die sie dann in die Lage versetzt, gegebenenfalls bei den Technikern nachzufragen.

e. Berufserfahrung bedeutet im Übrigen immer Erfahrung konkret mit dem Geschäftsgegenstand des Arbeitgebers. Wenn Kältedrucklufttrockner verkauft werden, dann vermittelt gerade die Berufserfahrung auch im kaufmännischen Bereich – sofern es um Gewährleistung geht – spezielle Produktkenntnisse und ein gewisses technisches Verständnis. Berufserfahrung wird nie abstrakt vermittelt, sondern kann auch im kaufmännischen Bereich verknüpft sein – und zwar auch notwendigerweise – mit technischen Fragen. Diese müssen dann zwar nicht von dem kaufmännisch Tätigen abschließend beantwortet werden. Ein gewisses technisches Grundverständnis kann aber auch im kaufmännischen Bereich die Anforderungen der übertragenen Arbeit mitbestimmen. Dies heißt aber nicht, dass es sich dann immer bereits um das Qualifikationsniveau mehrjährige Berufserfahrung und spezielle Weiterbildung handelt, sondern die erforderlichen Kenntnisse werden typischerweise durch

die mehrjährige Berufserfahrung vermittelt. Dass über die durch die Berufserfahrung vermittelten Kenntnisse der Produkte und technischen Grundlagen die der Klägerin übertragene Arbeit auch noch eine spezielle Weiterbildung verlangt, ist nicht erkennbar.

f. Etwas anderes folgt auch nicht aus den der Klägerin erteilten Zwischenzeugnissen, wenn es dort heißt, in internen Produktschulungen habe sie sich einige technische Grundlagen aneignen können. Damit ist nicht belegt, dass die der Klägerin übertragene Arbeit ein Qualifikationsniveau erfordert, das über die dreijährige fachspezifische Berufsausbildung und mehrjährige Berufserfahrung noch hinausgeht. Es mag der Wunsch der Klägerin gewesen sein, an den internen Produktschulungen teilzunehmen. Aber selbst wenn es auch die Arbeitgeberin mitveranlasst hätte, wäre damit nicht belegt, dass die Arbeit der Klägerin ein Qualifikationsniveau erfordert, das über die mehrjährige Berufserfahrung hinausgeht. Nicht die Teilnahme an etwaigen Schulungen – aus welchem Grund auch immer – ist entscheidend, sondern die Anforderung an das Qualifikationsniveau. Insofern bleibt es dabei, dass für die der Klägerin übertragene Arbeit ein Qualifikationsniveau ausreicht, das vermittelt wird durch eine fachspezifische Ausbildung und eine mehrjährige Berufserfahrung. Dies bestätigt im Übrigen auch der eigene Vortrag der Klägerin, wenn sie auf Seite 9 (Bl. 212 d. A.) der Berufungsbegründung ausführt, das technische Verständnis werde durch mehrjährige Berufserfahrung und spezielle Kenntnisse der Produkte erworben. Insoweit ist es auch richtig, wenn sie auf Seite 11 ihrer Berufungsbegründung ausführt, nach Abschluss der dreijährigen Berufsausbildung könnten die Arbeiten nicht erledigt werden, aber die Berufsausbildung sei erforderlich. Dies ist auch zutreffend, denn die Klägerin ist gerade nicht in Entgeltgruppe 5 eingruppiert worden, sondern in die Entgeltgruppe 6, die eben die mehrjährige Erfahrung als Qualifikationsniveau verlangt.

g. Schließlich trägt auch nicht die Argumentation der Klägerin, das Arbeitsgericht hätte nicht darauf abstellen dürfen, ob sie die durch spezielle Weiterbildung vermittelbaren Kenntnisse tatsächlich oder auf anderem Wege erworben habe. Zutreffend ist insoweit sicherlich, dass § 3 Abs. 2 Unterabs. 2 ERA verlangt, die Mitarbeiter dennoch in eine bestimmte Entgeltgruppe einzugruppieren, wenn ihre Arbeit die Anforderungen dieser Gruppe erfüllt, und zwar unabhängig davon, ob die Beschäftigten den

bestimmten beruflichen Ausbildungsgang durchlaufen haben. Darum geht es hier aber nicht. Denn entscheidend bleibt die Frage nach der Anforderung, die sich aus der übertragenen Arbeit ergibt. Diese wird auch durch das Qualifikationsniveau bestimmt. Mit anderen Worten: Es bedarf zunächst der Feststellung des Qualifikationsniveaus, das erforderlich ist, um die Anforderungen der übertragenen Tätigkeit zu erfüllen. Wenn dies bestimmt ist, ist es unerheblich, dass der Arbeitnehmer den Ausbildungsgang möglicherweise nicht absolviert hat. Entscheidend ist, dass die Arbeit die Anforderungen dieser erfüllt. Hier ist aber davon auszugehen, dass bereits die der Klägerin übertragene Arbeit als Anforderung nicht ein Qualifikationsniveau verlangt, das zusätzlich neben der mehrjährigen Berufserfahrung auch eine bestimmte Weiterbildung erfordert. Erst wenn dies bejaht worden wäre, würde sich die Frage stellen, ob die Klägerin auch gegebenenfalls ohne Durchlaufen eines solchen Ausbildungs- oder Weiterbildungsganges die Anforderungen der Entgeltgruppe an ihren Arbeitsplatz erfüllt.

Nach alledem kommt eine Eingruppierung in die Entgeltgruppe 7 ERA nicht in Betracht.

III. Die Klägerin hat auch keinen Anspruch auf Vergütung nach der Gehaltsgruppe 6 des GRTV Metallindustrie Hamburg/Schleswig-Holstein für die Zeit vom 1. April 2006 bis 31. Dezember 2007, weshalb auch der diesbezügliche Zahlungsantrag unbegründet ist.

Gemäß § 3 Abs. 1 GRTV werden die Angestellten in die einzelnen Gehaltsgruppen nach § 5 eingruppiert. Gemäß § 4 Abs. 1 GRTV erfolgt die Eingruppierung in die Gehaltsgruppe und -stufe, die der überwiegenden Tätigkeit des Angestellten entspricht. Gemäß § 4 Abs. 5 GRTV ist für die Eingruppierung allein die Tätigkeit des Angestellten maßgebend.

Eine Eingruppierung in die Gehaltsgruppe 6 des § 5 GRTV setzt umfassende oder schwierige sachbearbeitende kaufmännische und/oder technische Aufgabengebiete voraus, die im Rahmen von bestimmten Richtlinien ausgeführt werden. Die Klägerin arbeitete auch in der Zeit vom 1. April 2006 bis zum 31. Dezember 2007 nicht im

Rahmen von bestimmten Richtlinien, sondern im Rahmen von Vorgaben. Insoweit ist zu verweisen auf die obigen Ausführungen zur Eingruppierung in die Entgeltgruppe 8 ERA.

Nach alledem ist die Berufung der Klägerin mit der Kostenfolge des § 97 ZPO zurückzuweisen. Die Berufungskammer möchte allerdings ausdrücklich betonen, dass mit dieser Entscheidung keine abwertende Beurteilung der Tätigkeit der Klägerin verbunden ist. Im Gegenteil: Die Berufungskammer hat von der Klägerin den Eindruck einer sehr engagierten und interessierten Mitarbeiterin erlangt. Unabhängig davon, ob es – wie die Beklagte bestreitet – Aufgabe der Klägerin ist, sich mit technischen Fragestellungen zu befassen, erscheint es aus der Sicht des Berufungsgerichts positiv und ausdrücklich erwähnenswert, dass die Klägerin sich insoweit sehr interessiert zeigt, was Hinweis für das Bestreben sein mag, die Arbeit möglichst optimal zu erledigen und sich nicht lediglich auf bloße kaufmännische Fragestellungen zu reduzieren. Dies ändert allerdings nichts an der von der Beklagten vorgenommenen zutreffenden Eingruppierung.

Anlass zur Zulassung der Revision besteht nicht. Es handelt sich um eine am Einzelfall orientierte Entscheidung. Ein Bedürfnis zur Auslegung des Tarifvertrages bestand für die Entscheidungsfindung nicht. Es ging um bloße Tarifierung, die sich aus den Tarifmerkmalen ergibt. Der Umstand, dass es noch keine oder nur sehr wenige Entscheidungen zum ERA Küste gibt, zwingt nicht automatisch zur Zulassung der Revision. Hier geht es um bloße Tarifierung, die weder mit grundsätzlicher Bedeutung verbunden ist noch eine Divergenz vorliegt.

gez. ...

gez. ....

gez. ...