

---

**Datum:** 01.10.2010  
**Gericht:** Landesarbeitsgericht Hamm  
**Spruchkörper:** 10. Kammer  
**Entscheidungsart:** Beschluss  
**Aktenzeichen:** 10 TaBV 83/09  
**ECLI:** ECLI:DE:LAGHAM:2010:1001.10TABV83.09.00

---

**Vorinstanz:** Arbeitsgericht Bocholt, 1 BV 2/09

**Schlagworte:** Zustimmungsersetzung zur Ein-, Umgruppierung von Mitarbeitern; Berater/innen im Filialbetrieb; Kundenberater; Auslegung eines Tarifvertrages

**Normen:** § 99 BetrVG, §§ 6,7 Manteltarifvertrag für die Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie die genossenschaftlichen Zentralbanken i.d.F. vom 05.06.2008

**Leitsätze:**

Berater/innen im Filialbetrieb einer Bank, deren Aufgabe es ist, Geschäftsbeziehungen zu Kunden aufzubauen und diese qualifiziert, ganzheitlich zu beraten und zu betreuen, sind Kundenberater im Sinne des § 7 des Manteltarifvertrag für die Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie die genossenschaftlichen Zentralbanken i.d.F. vom 05.06.2008, auch wenn sie anlässlich ihrer Beratungstätigkeiten Servicetätigkeiten in unbedeutendem Umfang ausüben (im Anschluss an BAG 05.02.2004 - 8 AZR 600/02 -).

---

**Tenor:**

Die Beschwerde der Arbeitgeberin gegen den Beschluss des Arbeitsgerichts Bocholt vom 11.09.2009 – 1 BV 2/09 – wird zurückgewiesen.

Die Rechtsbeschwerde zum Bundesarbeitsgericht wird zugelassen.

<b><u>Gründe:</u></b>	1
A	2
Die Beteiligten streiten über die Zustimmung des Betriebsrats zur Eingruppierung von fünf Mitarbeitern der Arbeitgeberin.	3
Die Arbeitgeberin ist eine Genossenschaftsbank mit ca. 450 Mitarbeitern, die durch eine Verschmelzung zweier Banken im Juni 2005 entstanden ist. Sie betreut inzwischen ca. 46.000 Mitglieder und 120.000 Kunden mit einem Kundengeschäftsvolumen von rund 3,3 Mrd. Euro und einer Bilanzsumme von rund 1,7 Mrd. Euro.	4
Auf die Arbeitsverhältnisse der Mitarbeiter der Arbeitgeberin finden die Bestimmungen des Tarifvertrages für die V4- und R1en sowie die genossenschaftlichen Z1 (Bl. 61 ff. d. A.) Anwendung.	5
In § 6 des Manteltarifvertrages für die V5 und R2 sowie die genossenschaftlichen Z1 vom 18.04.1979 in der Fassung vom 05.06.2008 sind für die Feststellung der tariflichen Mindestgehälter 9 Tarifgruppen gebildet.	6
Die Tarifgruppen 4, 5 und 6 lauten wie folgt:	7
<b>Tarifgruppe 4</b>	8
Tätigkeiten, die Kenntnisse und/oder Fertigkeiten erfordern, wie sie in der Regel durch eine abgeschlossene Berufsausbildung oder durch eine um entsprechende Berufserfahrung ergänzte Zweckerziehung oder längere Einarbeitung erworben werden, z.B.:	9
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontoführer/Disponenten</li> <li>• Schalterangestellte mit Bedienungstätigkeit</li> <li>• Arbeitnehmer mit einfacher Tätigkeit (z.B. Bedienungstätigkeit, einfacher Kassenverkehr) in einer Ein-Mann-Außenstelle</li> <li>• Kassierer an kleinen Kassen mit einfachem Kassenverkehr</li> </ul>	10
...	11
<b>Tarifgruppe 5</b>	12
Tätigkeiten, die gründliche oder vielseitige Kenntnisse erfordern, wie sie in der Regel auf dem in Gruppe 4 angegebenen Wege – ergänzt durch weitere Berufserfahrung, Berufsbildung oder die Aneignung zusätzlicher Kenntnisse im jeweiligen Sachgebiet – erworben werden, z.B.:	13
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontoführer/Disponenten mit schwierigeren Arbeiten oder mit beratender Tätigkeit</li> <li>• Schalterangestellte mit beratender Tätigkeit</li> <li>• Arbeitnehmer mit Kassierer- und beratender Tätigkeit in einer Ein-Mann-Außenstelle</li> <li>• Kassierer</li> </ul>	14
...	15
	16

## Tarifgruppe 6

Tätigkeiten, die vertiefte gründliche und/oder vielseitige Kenntnisse voraussetzen und deren Ausführung in begrenztem Umfang eigene Entscheidungen erfordern, z.B.: 17

- Schalterangestellte/Kontoführer/Disponenten mit abschließender Beratung für bestimmte Sparten wie programmierte Kredite bzw. Dienstleistungen 18
- Leiter einer Außenstelle mit erhöhten Anforderungen im Kassenverkehr und/oder abschließender Beratung für bestimmte Sparten wie z. B. programmierte Kredite bzw. Dienstleistungen
- Kassierer mit erhöhten Anforderungen

... 19

In einer Protokollnotiz zu TG 4 TG 6 ist folgendes festgehalten: 20

Der Vertrieb der genossenschaftlichen Bankengruppe ist gekennzeichnet durch ein dichtes Zweigstellennetz mit einer besonders hohen Zahl kleiner Filialen, welches eine Vielzahl von Arbeitsplätzen bietet. Die zukunfts-gerechte Ausrichtung des bankeigenen Vertriebs erfordert folgende Klarstellungen zu den Tätigkeitsbeispielen in § 6 MTV: 21

Tätigkeiten im Vertrieb standardisierter Produkte im Mengengeschäft finden sich ab TG 4 gemäß der nachfolgenden Definition: 22

TG 4: Service im Kundengeschäft 23

Die TG 4 beinhaltet Service- und Informationstätigkeiten mit Entgegennahme, Erledigung bzw. Weiterleitung von Kundenwünschen, Vertrieb einfacher Produkte (ohne Beratung) Dienstleistungen rund um das Konto. 24

Für die Tätigkeit ist ein hoher Serviceanteil typisch und kennzeichnend. 25

TG 5: Service im Kundengeschäft mit Beratung 26

Tätigkeiten nach Tarifgruppe 5 sind Servicetätigkeiten im Kundengeschäft mit Beratung und Vertrieb ausgewählter, einfacher, normierter, standardisierter Produkte. Typisch und kennzeichnend ist der Übergang von der Informationstätigkeit zur Beratungstätigkeit. 27

TG 6: Beratung und Service im Kundengeschäft 28

Tätigkeiten im Vertrieb nach TG 6 sind Beratungs- und Servicetätigkeiten im Kundengeschäft, bei denen Vertrieb und Beratung kennzeichnend und wesentlich sind. Dies umfasst den Vertrieb der standardisierten Produktpalette. 29

30

31

Tarifgruppe 7 lautet wie folgt: 32

**Tarifgruppe 7** 33

Tätigkeiten, die umfassende Kenntnisse voraussetzen und deren Ausführung überwiegend eigene Entscheidungen und ein entsprechendes Maß an Verantwortung 34

erfordern, z.B.:

- Kundenberater 35
- Leiter einer Außenstelle mit Tätigkeit eines Kundenberaters
- Leiter einer Außenstelle mit erhöhten Anforderungen im Kasserverkehr und/oder abschließender Beratung für bestimmte Sparten wie z. B. programmierte Kredite bzw. Dienstleistungen und regelmäßig mindestens zwei weiteren Arbeitnehmern (ausschließlich Auszubildende), die wenigstens die Hälfte der regelmäßigen tariflichen Arbeitszeit tätig sind
- Kassierer mit besonderen Anforderungen (Geld disposition für angeschlossene Stellen, Fremdsprachen)

...

36

In § 7 MTV ist unter anderem folgendes vereinbart:

37

**§ 7** 38

**Eingruppierung in die Tarifgruppen** 39

1. Die Arbeitnehmer werden nach der von ihnen ausgeübten Tätigkeit in die Tarifgruppen eingruppiert. Für die Tarifgruppen gelten die in Teil II festgelegten Mindestmonatsgehaltssätze. 40

Die Eingruppierung ist den Arbeitnehmern schriftlich mitzuteilen. 41

2. Arbeitnehmer, deren Tätigkeit als Beispiel in einer Tarifgruppe aufgeführt ist, sind in diese Tarifgruppe einzugruppieren. 42

3. Arbeitnehmer mit einem Arbeitsgebiet, das Tätigkeiten verschiedener Tarifgruppen umfasst, sind nach der von ihnen überwiegend ausgeübten Tätigkeit oder, wenn eine andere Tätigkeit der Gesamttätigkeit das Gepräge gibt, nach dieser einzugruppieren. 43

...

44

Mit Schreiben vom 30.04.2008 (Bl. 75 ff. d. A.), dem Betriebsrat zugegangen am 05.05.2008, beantragte die Arbeitgeberin beim Betriebsrat die Zustimmung unter anderem zur Eingruppierung der Mitarbeiter B7, B8, S5, B9 und H2 in die Tarifgruppe 6 MTV. Bei diesen Mitarbeitern, die sämtlich eine abgeschlossene Ausbildung als Bankkaufmann/Bankkauffrau besitzen, handelt es sich um sogenannte "Mitarbeiter Filialbetrieb-Service mit Beratung", die Kunden im sogenannten "B-Segment" betreuen und beraten sollen. Insoweit hat die Arbeitgeberin eine Unterteilung zwischen Beratern im A-, B- und C-Segment vorgenommen, wobei das A-Segment aus den Kunden mit dem höchsten Vermögen besteht. Die Berater/innen im Filialbetrieb werden nach einer von der Arbeitgeberin gefertigten Aufgabenbeschreibung überwiegend mit folgenden Aufgaben betraut:

45

- "Aufbau einer persönlichen und vertrauensvollen Geschäftsbeziehung zu den zugeordneten Kunden 46
- am Wettbewerb orientierte, qualifizierte, ganzheitliche Beratung und Dienstleistung zur Wertsteigerung der zugeordneten Kunden

- Aktiver Vertrieb des standardisierten Produkttableaus (über einen kombinierten Beratungs- und Serviceansatz)"

	47
Die gleiche Unterteilung zwischen Beratung im "C-Segment" und im "B-Segment" und die gleiche Aufgabenbeschreibung der Berater/innen im Filialbetrieb findet sich auch in einer von der Arbeitgeberin erstellten "Nomenklatur im Filialvertrieb" (Bl. 104 f. d. A.) auf die Bezug genommen wird. Unstreitig ist zwischen den Beteiligten, dass die Berater/innen im Filialbetrieb, auch die Mitarbeiter B7, B8, S5, B9 und H2 keine Schaltertätigkeiten ausüben; sogenannte Servicetätigkeiten fallen nur zufällig in Folge einer Beratung oder in einer Vertretungssituation an. Die Berater/innen im Filialbetrieb haben einen zugeordneten Kundenstamm; sie führen Kundengespräche und führen Beratungen dergestalt durch, dass sie die Kundensituation erfragen oder an Hand der schon vorliegenden Daten herausfinden, in einem standardisierten Verfahren Produkte auswählen und im Rahmen eines Ausschlussverfahrens ein entsprechendes Angebot unterbreiten.	48
Nach Beantwortung einiger Fragen des Betriebsrats durch die Arbeitgeberin (Bl. 79, 80 d. A.) teilte der Betriebsrat auf den Zustimmungsantrag der Arbeitgeberin vom 30.04.2008 mit Schreiben vom 21.05.2008 (Bl. 81 d. A.) mit, dass er den Einstellungen bzw. Versetzungen der benannten Mitarbeiter/innen zustimme, nicht aber deren Eingruppierung in die Tarifgruppe 6, es müsse eine Eingruppierung in die Tarifgruppe 7 erfolgen.	49
Nachdem der Betriebsrat mehrfach um die Einleitung eines Zustimmungsersetzungsverfahrens gebeten hatte (Bl. 82, 83 d. A.) leitete die Arbeitgeberin am 04.02.2009 das vorliegende Beschlussverfahren beim Arbeitsgericht ein, mit dem die Zustimmungsersetzung zur Eingruppierung der benannten Mitarbeiter in die Tarifgruppe 6 MTV begehrt wurde.	50
Die Arbeitgeberin hat die Auffassung vertreten, die Zustimmung des Betriebsrats zur Eingruppierung der benannten Mitarbeiter in die Tarifgruppe 6 MTV sei zu ersetzen. Bei den Mitarbeitern B7, B8, S5, B9 und H2 handele es sich um Berater/innen im Filialbetrieb, die keine Kundenberater im Sinne der Tarifgruppe 7 MTV seien. Die allgemeinen Tätigkeitsmerkmale der Tarifgruppe 7 MTV, insbesondere das Merkmal "eigene Entscheidungen" liege bei den Beratern/innen im Filialbetrieb nicht vor. Sie bauten lediglich die Geschäftsbeziehung zu den Kunden auf und vertrieben mit der entsprechenden Beratungsleistung lediglich standardisierte Produkte. Einen Entscheidungsspielraum bei den Produkten gebe es, außer der Entscheidung, welches Produkt angeboten werden solle, nicht. Auch das entscheidende Tätigkeitsmerkmal "entsprechendes Maß an Verantwortung" liege nicht vor; dieses Kriterium sei nicht als fachliche Verantwortung, sondern als Verantwortung im Sinne von Führungsverantwortung und damit in aller Regel von Personalverantwortung gemeint. Unstreitig hätten aber die Berater/innen im Filialbetrieb keine Personalverantwortung.	51
Die Bezeichnung Kundenberater als Beispiel der Tarifgruppe 7 MTV sei antiquiert. Nicht jeder Mitarbeiter, der Kunden berate, sei ein Kundenberater im Sinne der Tarifgruppe 7 MTV. Das zeige auch die Protokollnotiz zu den Tarifgruppen 4 bis 6, die durch Änderungsstarifvertrag vom 08.07.2004 in § 6 MTV eingefügt worden sei. Beratertätigkeiten seien auch schon von den Tarifgruppen 5 und 6 MTV erfasst. Demgegenüber erfasse die Tarifgruppe 7 MTV lediglich den Kundenberater, der über die Standardproduktpalette hinausgehend als ein Ergebnis einer umfassenden Analyse der Kundensituation und Kundenziele individuelle und über die eigentliche standardisierte Produktpalette hinausgehende Lösungsansätze für den Kunden entwickle, mit ihm berate und gegebenenfalls umsetze. Dabei komme es in aller	52

Regel zur Ausbildung von Beratungsschwerpunkten, wie etwa dem Wertpapiergeschäft oder der Baufinanzierung.

Demgegenüber ergebe sich aus der Tätigkeitsbeschreibung des Beraters im Filialbetrieb, dass ein kombinierter Beratungs- und Serviceansatz für dessen Tätigkeitsfeld bestehe, sodass auch – wenn auch im geringeren Umfang – Servicetätigkeiten im Sinne einer ganzheitlichen Beratung und Dienstleistung gegenüber dem Kunden erbracht würden. Unzutreffend sei es, dass auch der Berater im Filialbetrieb hochkomplexere Produkte abschließend anbiete, berate und vertreibe. Der Berater im Filialbetrieb vertreibe auch nicht alle Produkte aus dem Produkttableau der Arbeitgeberin abschließend. Beispielsweise sei ein Wertpapierexperte hinzuzuziehen, wenn die Beratung ergebe, dass eine bestimmte Anleihe für den Kunden in Frage komme. 53

Die Arbeitgeberin hat beantragt, 54

die Zustimmung des Antragsgegners zur Eingruppierung des Mitarbeiters V3 B7 in die Tarifgruppe 6 des Tarifvertrages für die V4- und R2 sowie die genossenschaftlichen Z1 zu ersetzen, 55

die Zustimmung des Antragsgegners zur Eingruppierung der Mitarbeiterin N1 B8 in die Tarifgruppe 6 des Tarifvertrages für die V4- und R2 sowie die genossenschaftlichen Z1 zu ersetzen, 56

die Zustimmung des Antragsgegners zur Eingruppierung der Mitarbeiterin A3-K3 S5 in die Tarifgruppe 6 des Tarifvertrages für die V4- und R2 sowie die genossenschaftlichen Z1 zu ersetzen, 57

die Zustimmung des Antragsgegners zur Eingruppierung der Mitarbeiterin A4 B9 in die Tarifgruppe 6 des Tarifvertrages für die V4- und R2 sowie die genossenschaftlichen Z1 zu ersetzen, 58

die Zustimmung des Antragsgegners zur Eingruppierung des Mitarbeiters F1 H2 in die Tarifgruppe 6 des Tarifvertrages für die V4- und R2 sowie die genossenschaftlichen Z1 zu ersetzen. 59

Der Betriebsrat beantragt, 60

die Anträge abzuweisen. 61

Er ist der Auffassung, die Berater/innen im Filialbetrieb müssten in die Tarifgruppe 7 eingruppiert werden. Diese Mitarbeiter würden nämlich als Kundenberater eingesetzt. Der Begriff des Kundenberaters als Tätigkeitsbeispiel werde erstmals in der Tarifgruppe 7 MTV genannt. In den Tarifgruppen 8 und 9 würden ihm weitergehende Anforderungen zugeordnet. 62

Auch die allgemeinen Tätigkeitsmerkmale der Tarifgruppe 7 MTV lägen vor. 63

Die Tätigkeiten der Mitarbeiter B7, B8, S5, B9 und H2 setzten umfassende Kenntnisse voraus. Die Ausführung der Tätigkeiten erforderten auch überwiegend eigene Entscheidungen, d.h. Selbständigkeit sowie ein entsprechendes Maß an Verantwortung. 64

Die von der Arbeitgeberin selbst herausgegebene "Nomenklatur im Filialbetrieb" ergebe bereits, dass die sogenannten Berater im "B-Segment" über ein erweitertes Produkttableau verfügten. Hiernach könnten dem Kunden ca. 75 Produkte angeboten werden. Dies habe auf 65

der Basis einer qualifizierten ganzheitlichen Beratung zu geschehen. Der Berater müsse alle Kunden kennen, sodass er – auf den Kunden zugeschnitten – das "richtige" Produkt anbieten könne. Auch bei den sogenannten "standardisierten" Produkten handele es sich um einen hochkomplexen Mechanismus. Nach der Protokollnotiz zu § 6 MTV übten Mitarbeiter der Tarifgruppe 4, 5 und 6 mindestens auch Servicetätigkeiten aus. Aus diesen Servicetätigkeiten hebe sich der Kundenberater der Tarifgruppe 7 MTV heraus. Er leiste keinen Service mehr im Kundengeschäft, sondern konzentriere sich allein auf das Beratungsgeschäft. Genau dies sei die Aufgabe der Mitarbeiter/innen im Filialbetrieb. Vor der Beratung des Kunden durch den Mitarbeiter im Filialbetrieb sei es dessen Aufgabe, die wirtschaftlichen und persönlichen Verhältnisse des Kunden zu analysieren, um schon mit entsprechenden Vorstellungen über anzubietende Produkte in das Gespräch hinein zu gehen. Dabei finde eine verantwortungsbewusste, ganzheitliche Beratung statt, wie sie sich aus dem Beraterleitfaden (Bl. 108 f. d. A.) ergebe. Zu dieser Beratung gehörten auch umfassende Risikohinweise. Da der Berater im Filialbetrieb bestimmte Produkte vorschlage und auch den Vertrag unterzeichne, treffe er eigene Entscheidungen. Eigene Entscheidungen des Beraters im Filialbetrieb resultierten schon aus der abschließenden Auswahl von Produkten und dem sich anschließenden vertraglichen Abschluss. Damit gehe auch ein entsprechendes Maß an Verantwortung einher. Dies ergebe sich schon aus der Vielzahl der Produkte, der Schwierigkeit diese Produkte zu verstehen und der Bereitschaft der Kunden, sich auf den Rat des Beraters zu verlassen.

Durch Beschluss vom 11.09.2009 hat das Arbeitsgericht die Anträge der Arbeitgeberin abgewiesen und zur Begründung ausgeführt, die von der Arbeitgeberin beantragte Zustimmung zur Eingruppierung der Mitarbeiter B7, B8, S5, B9 und H2 in die Tarifgruppe 6 MTV sei nicht zu ersetzen, weil diese Mitarbeiter das ausdrückliche Tätigkeitsbeispiel "Kundenberater" der Tarifgruppe 7 MTV erfüllten. Diese Mitarbeiter seien, wie sich aus der eigenen Aufgabenbeschreibung der Arbeitgeberin ergebe, Kundenberater im Sinne des Tätigkeitsbeispiels der Tarifgruppe 7 MTV. Dass die Arbeitgeberin die betroffenen Mitarbeiter/innen als Berater/innen im Filialbetrieb bezeichne und sie den Begriff des Kundenberaters als überholt ansehe, sei unerheblich. In die Tarifgruppe 6 MTV seien auch nach der Protokollnotiz Mitarbeiter einzuordnen, die Beratungs- und Servicetätigkeiten im Kundengeschäft erbrächten. Servicetätigkeiten fielen aber bei den Beratern/innen im Filialbetrieb – abgesehen von seltenen Vertretungsfällen – ausschließlich im Rahmen der Kundenberatung und -betreuung zufällig an. Die tarifliche Bezeichnung "Kundenberater" in der Tarifgruppe 7 MTV sei auch durch die Änderung des Manteltarifvertrages und durch die eingefügte Protokollnotiz nicht geändert worden.

66

Gegen den der Arbeitgeberin am 29.09.2009 zugestellten Beschluss, auf dessen Gründe ergänzend Bezug genommen wird, hat die Arbeitgeberin am 09.10.2009 Beschwerde zum Landesarbeitsgericht eingelegt und diese nach Verlängerung der Beschwerdebegründungsfrist bis zum 30.12.2009 mit dem am 30.12.2009 beim Landesarbeitsgericht eingegangenen Schriftsatz begründet.

67

Die Arbeitgeberin ist der Auffassung, das Arbeitsgericht sei zu Unrecht davon ausgegangen, dass die betroffenen Mitarbeiter keinen Service erbringen würden. Das ergebe sich schon aus der vom Betriebsrat selbst vorgelegten "Nomenklatur im Filialbetrieb", in der für die Berater/innen im Filialbetrieb auf die "ganzheitliche Beratung und Dienstleistung" und auf den kombinierten Beratungs- und Serviceansatz hingewiesen werde.

68

Darüber hinaus erbringe auch der Berater im Filialbetrieb typische Servicetätigkeiten, etwa wenn ein Kunde im Hinblick auf die eingetretene persönliche Situation (Scheidung, Arbeitslosigkeit, Kostenexplosion am Bau) etwa Probleme mit der Baufinanzierung habe,

69

wenn ein Kunde einen Auslandsurlaub plane und sich nach dem Bedarf von Bargeld in ausländischer Währung oder einer Auslandsrankenversicherung erkundige oder wenn ein Kunde ein Konto überziehe. Hinzu kämen weitere typische Servicetätigkeiten wie:

- Entgegennahme und Unterstützung beim Ausfüllen von Prämienanträgen (z.B. Riesterförderung, Wohnungsbauprämien etc.) 70
- Überprüfung der Freistellungsaufträge des jeweiligen Kunden
- Ausfüllen von Formularen bei Scheckeinreichung
- Anlage von Daueraufträgen
- Einholung von Informationen/Weiterleitung von Nachrichten
- Vereinbarung eigener Beratungstermine
- Ausfüllen von Freistellungsaufträgen
- Klärung von Unstimmigkeiten auf den Kontoauszügen
- Sperrung der Bankkarte veranlassen
- Entgegennahme von Änderung persönlicher Daten
- Eröffnung Girokonto.

Der zeitliche Aufwand der Berater/innen im Filialbetrieb für Servicetätigkeiten betrage im Durchschnitt etwa 10 % bis 15 % der Arbeitszeit. 71

Die Berater/innen im Filialbetrieb hätten durchschnittlich etwa ein bis drei Termine pro Tag; typischerweise dauere eine umfassende Finanzanalyse zwischen 1,5 und 2 Stunden. Je nach Beratung seien entsprechende Vor- und Nacharbeiten erforderlich. Auch hierzu gehörten zahlreiche reine Servicetätigkeiten. 72

Bei der Auslegung des Tarifvertrages seien unterschiedliche Merkmale zu berücksichtigen. Hierzu gehörten die Art und Komplexität der Tätigkeit (Stellenwert von Service/Information und/oder Beratung), Kunden (Mengenkunde/Individualkunde), Art der beratenen Produkte (normierte bzw. standardisierte Produkte/-Produktpalette/individuelle Handhabung der Kundenbedürfnisse und der Produkte). 73

Die steigenden qualitativen Anforderungen erforderten größere Sachkenntnisse und führten gleichzeitig zu mehr eigenständigen Entscheidungen und höherer Verantwortung. Dies komme in den Obersätzen der Tarifgruppen zum Ausdruck, die für die Auslegung heranzuziehen seien, wenn die Auslegung der Tätigkeitsbeispiele kein eindeutiges Ergebnis zulasse. 74

Was unter Service zu verstehen sei, werde in der tariflichen Protokollnotiz zu den Tarifgruppen 4 bis 6 exemplarisch erläutert. Darunter fielen die "Entgegennahme, Erledigung bzw. Weiterleitung von Kundenwünschen" und "Dienstleistungen rund um das Konto". Demgegenüber gehe die "Beratung" über die reine Produktinformation hinaus und solle den Kunden befähigen, eine eigene, sachgerechte Entscheidung zu treffen. 75

Im Gegensatz zu den normierten und standardisierten Produkten handele es sich bei den nichtstandardisierten Produkten um solche, die ausschließlich in den höheren Tarifgruppen beraten würden. Hierzu zähle die Kreditgewährung in der Existenzgründerberatung oder die Finanzierung von gewerblichen Immobilien. 76

Der Tarifvertrag differenziere auch zwischen zwei Kundengruppen, nämlich dem Mengenkunden und dem Individualkunden. Diese Unterscheidung knüpfe an die Vermögensverhältnisse der Kunden an. Der Mengenkunde werde ausdrücklich in der 77

Protokollnotiz zu den Tarifgruppen 4 bis 6 genannt. Individualkunden würden aber erst Mitarbeitern ab der Tarifgruppe 7 fest zugeordnet. Bei den im vorliegenden Verfahren betroffenen Mitarbeitern/innen handele es sich aber um Mitarbeiter, die für die B-Kunden (= Mengenkunden) zuständig seien. Demgegenüber sei der Kundenberater der Tarifgruppe 7 ein Generalist, der eine hohe Bandbreite von Produkten berate und hieraus die Auswahl mit Blick auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden treffe.

Von den Mitarbeitern in der Tarifgruppe 6 MTV werde lediglich die gesamte standardisierte Produktpalette vertrieben, die sowohl normierte als auch nicht normierte Produkte umfasse. In Abgrenzung zu den Mitarbeitern der Tarifgruppe 5 MTV umfasse die standardisierte Produktpalette auch komplexere Produkte, wie diejenigen aus dem Aktivgeschäft (z.B. Verbraucherkredite), dem Passivgeschäft (alle Arten der Geldanlage, z. B. Tagesgeldkonten, Sparpläne, risikoarme Wertpapiere, aber auch Sach- und Personenversicherungen). Diese Breite der standardisierten Produktpalette bedinge den Einsatz der Mitarbeiter als Generalisten. Diese Arbeitnehmer seien laut Protokollnotiz in die Tarifgruppe 6 MTV einzugruppieren. Im Bedarfsfalle würden die Generalisten der Tarifgruppe 6 MTV von Spezialisten (TG 7 oder TG 8 MTV) unterstützt. 78

Bei der Auslegung des Tarifvertrages sei auch zu berücksichtigen, dass der Zeitanteil der Servicetätigkeiten in den Tarifgruppen 4 bis 6 mit aufsteigender Eingruppierung zurückgehe, während der Beratungsanteil schrittweise zunehme. In der Tarifgruppe 6 MTV machten Vertrieb und Beratung den Kern der Tätigkeit aus und nähmen den überwiegenden Anteil der Arbeitszeit ein. Erst ab der Tarifgruppe 7 MTV spiele der Service keine Rolle mehr. Die Beratungstätigkeit werde darüber hinaus ab der Tarifgruppe 5 MTV durch die Art der Produkte immer anspruchsvoller. Dies zeige sich auch durch die Formulierungen der Obersätze in den einzelnen Tarifgruppen. 79

Überwiegend eigene Entscheidungen fielen bei den im vorliegenden Verfahren betroffenen Mitarbeitern, den Beratern/innen im Filialbetrieb aber nicht an. Sie seien an das vorgegebene Produkttableau und die dortigen Standardprodukte nebst ihren Rahmenbedingungen und Konditionen gebunden, ein eigener Entscheidungsspielraum bestehe nicht. Auch das Tätigkeitsmerkmal der Verantwortung im Sinne der Tarifgruppe 7 liege nicht vor, weil keine Führungsverantwortung bestehe. 80

Die Arbeitgeberin beantragt, 81

den Beschluss des Arbeitsgerichts Bocholt vom 11.09.2009 - 1BV 2/09 – abzuändern und 82

die Zustimmung des Betriebsrats zur Eingruppierung des Mitarbeiters V3 B7 in die Tarifgruppe 6 des Tarifvertrages für die V4- und R2 sowie die genossenschaftlichen Z1 zu ersetzen, 83

die Zustimmung des Betriebsrats zur Eingruppierung der Mitarbeiterin N1 B8 in die Tarifgruppe 6 des Tarifvertrages für die V4- und R2 sowie die genossenschaftlichen Z1 zu ersetzen, 84

die Zustimmung des Betriebsrats zur Eingruppierung der Mitarbeiterin A3-K3 S5 in die Tarifgruppe 6 des Tarifvertrages für die V4- und R2 sowie die genossenschaftlichen Z1 zu ersetzen, 85

die Zustimmung des Betriebsrats zur Eingruppierung der Mitarbeiterin A4 B9 in die Tarifgruppe 6 des Tarifvertrages für die V4- und R2 sowie die genossenschaftlichen Z1 zu 86

ersetzen,	
die Zustimmung des Betriebsrats zur Eingruppierung des Mitarbeiters F1 H2 in die Tarifgruppe 6 des Tarifvertrages für die V4- und R2 sowie die genossenschaftlichen Z1 zu ersetzen.	87
Der Betriebsrat beantragt,	88
die Beschwerde zurückzuweisen.	89
Er wiederholt seinen erstinstanzlichen Sachvortrag und verteidigt den angefochtenen Beschluss.	90
Unter näherer Schilderung der Tätigkeit der im vorliegenden Verfahren betroffenen Mitarbeiter/innen und des Tagesablaufs im Einzelnen ist er nach wie vor der Auffassung, dass auch die Berater/innen im Filialbetrieb Kundenberater im Sinne der Tarifgruppe 7 MTV seien und typische Tätigkeiten eines Kundenberaters verrichteten. Der Mitarbeiter entscheide, welches Produkt er dem Kunden anbiete. Gerade dabei habe er gegenüber dem Kunden ein entsprechendes Maß an Verantwortung. Kern der Tätigkeit der betroffenen Mitarbeiter sei die Kundenberatung, die vor- und nachbereitet werde. Der Berater im Filialbetrieb konzentriere sich zunächst ausschließlich auf die Beratung des Kunden. Anlässlich der Beratung könnten sich allerdings – hervorgehend aus Kundenwünschen – auch Servicetätigkeiten ergeben, die vom Berater als "Nebenprodukt" mit erledigt würden. Wolle ein Kunde beispielsweise im Zusammenhang mit der Tätigkeit eines Geschäftes auch eine Überweisung vornehmen, wäre es unangebracht, wenn der Berater den Kunden zum Schalter schicken würde. Gleiches gelte auch für die von der Arbeitgeberin mit der Beschwerde geschilderten Servicetätigkeiten.	91
Auch bei den von der Arbeitgeberin genannten "Mengenkunden" müsse ein individuelles Vertrauensverhältnis hergestellt werden. Auch insoweit handele es sich nicht um ein "Mengengeschäft", sondern um ein "Individualgeschäft".	92
Eine möglichst strikte Trennung von Service und Beratung möge unternehmenspolitisch gewollt sein, gegen die vollständige Erreichung der damit verbundenen Ziele stehe allerdings die Fassung des Tarifvertrages. Auch der Umstand, dass es Standardprodukte gebe, ändere nichts an ihrer jeweiligen Erklärungsbedürftigkeit gegenüber dem Kunden. Gerade das Verhältnis zum Kunden und dessen Vertrauenserwartungen seien ein höchst individueller Vorgang.	93
Soweit die Arbeitgeberin meine, die Berater/innen im Filialbetrieb hätten kein entsprechendes Maß an Verantwortung, weil es an deren Führungsverantwortung fehle, komme es auf eine besondere Personalverantwortung nicht an. Das zeigten bereits die übrigen Regelbeispiele in den Tarifgruppen 6 und 7 MTV. Diese Beispiele begründeten zwar Verantwortung, aber grundsätzlich keine Führungsverantwortung.	94
Im Übrigen wird auf den weiteren Inhalt der von den Beteiligten gewechselten Schriftsätze nebst deren Anlagen ergänzend Bezug genommen.	95
B	96
	97
Die zulässige Beschwerde der Arbeitgeberin ist nicht begründet.	98
	99

Die Beschwerde der Arbeitgeberin ist an sich statthaft und form- und fristgerecht beim Landesarbeitsgericht eingelegt und begründet worden, §§ 87 Abs. 1 und 2, 89 Abs. 2, 64 Abs. 6, 66 Abs. 1 ArbGG.

Der Zulässigkeit der Beschwerde steht nicht entgegen, dass der erstinstanzliche Beschluss eine unzutreffende Rechtsmittelbelehrung enthielt. Die Arbeitgeberin hat die zutreffenden Fristen für die Einlegung und Begründung der Beschwerde nach den §§ 87 Abs. 2, 66 Abs. 1 ArbGG eingehalten. 100

**I.** 101

Die von der Arbeitgeberin gestellten Anträge sind zulässig. 102

1. Die Arbeitgeberin verfolgt ihr Begehren zutreffend im arbeitsgerichtlichen Beschlussverfahren nach den §§ 2 a, 80 Abs. 1 ArbGG. Zwischen den Beteiligten ist eine betriebsverfassungsrechtliche Angelegenheit nach § 99 BetrVG streitig, nämlich die zutreffende Eingruppierung der Mitarbeiter B7, B8, S5, B9 und H2. 103

2. Die Antragsbefugnis der Arbeitgeberin und die Beteiligung des Betriebsrats ergeben sich aus den §§ 10, 83 Abs. 3 ArbGG. 104

Die von der personellen Maßnahme betroffenen Mitarbeiter waren im vorliegenden Beschlussverfahren nicht zu beteiligen (BAG 17.05.1983 – 1 ABR 50/80 – AP BetrVG 1972 § 99 Nr. 18; BAG 20.10.2004 – 1 ABR 37/03 – AP BetrVG 1972 § 99 Nr. 29; Fitting/Engels/Schmidt/Trebinge/Linsenmaier, BetrVG, 25. Aufl., § 99 Rn. 288; Germelmann/Matthes/Prütting/Müller-Glöge, ArbGG, 7. Aufl., § 83 Rn. 46 m.w.N.). Sie haben keine betriebsverfassungsrechtliche Rechtsposition, die durch die Entscheidung im vorliegenden Verfahren berührt sein könnte. Sie können erforderlichenfalls die Richtigkeit der Eingruppierung im Urteilsverfahren überprüfen lassen. 105

**II.** 106

Die Zustimmungsersetzungsanträge der Arbeitgeberin sind nach § 99 Abs. 4 BetrVG unbegründet. Das hat das Arbeitsgericht mit zutreffender Begründung in dem angefochtenen Beschluss festgestellt. 107

1. Die Arbeitgeberin bedurfte im vorliegenden Fall der Zustimmung des Betriebsrats zu der beabsichtigten Eingruppierung der betroffenen Mitarbeiter/innen. 108

Nach § 99 Abs. 1 BetrVG hat der Arbeitgeber in Betrieben mit in der Regel mehr als 20 wahlberechtigten Arbeitnehmern die Zustimmung des Betriebsrats zu einer geplanten Eingruppierung einzuholen. 109

Die Voraussetzungen, unter denen das Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats entsteht, sind erfüllt. 110

Im Betrieb der Arbeitgeberin sind mehr als 20 zum Betriebsrat wahlberechtigte Arbeitnehmer beschäftigt. Bei der geplanten Maßnahme handelt es sich um eine Eingruppierung bzw. Umgruppierung im Sinne des § 99 Abs. 1 BetrVG. 111

Eingruppierung im Sinne des § 99 Abs. 1 Satz 1 BetrVG ist die Zuordnung eines Arbeitnehmers zu einer in einer Vergütungsordnung festgelegten Lohn- oder Gehaltsgruppe, die meist durch bestimmte Tätigkeitsmerkmale sowie bisweilen auch durch Merkmale wie 112

Lebensalter oder die Zeit der Berufstätigkeit beschrieben ist (BAG 31.10.1995 – 1 ABR 5/95 – AP BetrVG 1972 § 99 Eingruppierung Nr. 5; BAG 23.09.2003 – 1 ABR 35/02 – AP BetrVG 1972 § 99 Eingruppierung Nr. 28). Unter Umgruppierung ist dagegen jede Änderung der Einreihung in die tarifliche oder betriebliche Lohn- oder Gehaltsgruppenordnung, also eine Neueingruppierung zu verstehen, unabhängig davon, ob der Arbeitnehmer ein höheres, niedrigeres oder weiterhin gleiches Arbeitsentgelt erzielt (BAG 06.08.2002 – 1 ABR 49/01 – AP BetrVG 1972 § 99 Eingruppierung Nr. 27; BAG 03.05.2006 – AP BetrVG 1972 § 99 Eingruppierung Nr. 31; BAG 09.12.2008 – 1 ABR 79/07 – AP BetrVG 1972 § 99 Eingruppierung Nr. 36; Fitting, a.a.O., § 99 Rn. 104). Soweit bereits beschäftigte Mitarbeiter/innen in die Stelle eines Beraters im Filialbetrieb versetzt worden sind, handelt es sich vorliegend danach um eine Umgruppierung. Bei den neu eingestellten Mitarbeitern/innen war eine Eingruppierung im Sinne des § 99 Abs. 1 Satz 1 BetrVG vorzunehmen.

Das Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats nach § 99 BetrVG besteht in den Fällen der Ein- und Umgruppierung in einem Recht auf Mitbeurteilung der Rechtslage. Die korrekte Einreihung eines Arbeitnehmers in eine im Betrieb geltende Vergütungsordnung ist Rechtsanwendung. Die Beteiligung des Betriebsrats soll dazu beitragen, dass dabei möglichst zutreffende Ergebnisse erzielt werden. Sie dient der einheitlichen und gleichmäßigen Anwendung der Vergütungsordnung und damit der innerbetrieblichen Lohngerechtigkeit so wie der Transparenz der Vergütungspraxis (BAG 03.05.2006 – 1 ABR 2/05 – AP BetrVG 1972 § 99 Eingruppierung Nr. 31; BAG 17.06.2008 – 1 ABR 39/07 – AP BetrVG 1972 § 99 Eingruppierung Nr. 34; Fitting, a.a.O., § 99 Rn. 96 m.w.N.). 113

2. Die Zustimmung des Betriebsrats zu den beabsichtigten Ein- bzw. Umgruppierungen der betroffenen Mitarbeiter/innen gilt nicht nach § 99 Abs. 3 Satz 2 BetrVG als erteilt. Es liegt eine beachtliche Zustimmungsverweigerung durch den Betriebsrat vor. 114

a) Zunächst hat die Arbeitgeberin das Zustimmungsverfahren beim Betriebsrat ordnungsgemäß mit Schreiben vom 03.04.2008 eingeleitet und den Betriebsrat über die beabsichtigte Ein- bzw. Umgruppierung hinreichend informiert. Das Schreiben der Arbeitgeberin vom 30.04.2008 enthält die für den Betriebsrat erforderlichen Informationen bezogen auf die Tätigkeit der betroffenen Mitarbeiterinnen sowie die Auffassung der Arbeitgeberin, welche Entgeltgruppe aus der Tätigkeit folgt. 115

b) Die Zustimmungsverweigerung des Betriebsrats vom 21.05.2008 ist form- und fristgerecht erfolgt, § 99 Abs. 3 Satz 1 BetrVG. Die Wochenfrist des § 99 Abs. 3 Satz 1 BetrVG ist eingehalten, nachdem die Arbeitgeberin die ergänzenden Fragen des Betriebsrats mit Schreiben vom 20.05.2008 beantwortet hat. 116

Das Zustimmungsverweigerungsschreiben des Betriebsrats vom 21.05.2008 genügt auch der Schriftform des § 99 Abs. 3 Satz 1 BetrVG. Für die Erfüllung des Schriftlichkeitsgebots des § 99 Abs. 3 Satz 1 BetrVG ist eine Mitteilung per E-Mail ausreichend, soweit diese den Erfordernissen der Textform nach § 126 b BGB entspricht (BAG 10.03.2009 – 1 ABR 93/07 – AP BetrVG 1972 § 99 Nr. 127). Die Zustimmungsverweigerung nach § 99 Abs. 3 Satz 1 BetrVG ist keine Willenserklärung, auf die § 126 Abs. 1 BGB Anwendung findet. Normzweck und Interessenlage verlangen nicht nach einer eigenhändigen Unterzeichnung der schriftlichen Erklärung durch Namensunterschrift des Betriebsratsvorsitzenden. Insoweit ist die entsprechende Anwendung von § 126 b BGB geboten und ausreichend. Die E-Mail des Betriebsrats vom 21.05.2008 genügt insoweit den Erfordernissen des § 126 b BGB. 117

c) Der Betriebsrat hat die Zustimmungsverweigerung auch hinreichend begründet. Er hat sie darauf gestützt, dass nach seiner Auffassung die Eingruppierung der Berater/innen im 118

Filialbetrieb nicht in die Tarifgruppe 6 MTV, sondern in die Tarifgruppe 7 MTV erfolgen müsse. Diese Zustimmungsverweigerung lässt es als möglich erscheinen, dass einer der in § 99 Abs. 2 BetrVG abschließend aufgezählten Gründe geltend gemacht wird (BAG 26.01.1988 – 1 AZR 531/86 – AP BetrVG 1972 § 99 Nr. 50; BAG 27.06.2000 – 1 ABR 36/99 – AP BetrVG 1972 § 99 Eingruppierung Nr. 23; BAG 06.08.2002 – 1 ABR 49/01 – AP BetrVG 1972 § 99 Eingruppierung Nr. 27). Unbeachtlich ist eine Begründung nur dann, wenn sie offensichtlich auf keinen der gesetzlichen Verweigerungsgründe des § 99 Abs. 2 BetrVG Bezug nimmt.

Im Schreiben vom 21.05.2008 hat der Betriebsrat – wenn auch nicht ausdrücklich – den Widerspruchsgrund des § 99 Abs. 2 Nr. 1 BetrVG in Anspruch genommen. Der Betriebsrat hat ausdrücklich geltend gemacht, dass die Eingruppierung in die Tarifgruppe 6 MTV unzutreffend sei und eine Eingruppierung in die Tarifgruppe 7 MTV erfolgen müsse. Der Zustimmungsverweigerungsgrund des § 99 Abs. 2 Nr. 1 BetrVG ist immer dann zu prüfen, wenn der Betriebsrat geltend macht, die vorgesehene Eingruppierung entspreche nicht den im Tarifvertrag vorgesehenen Tätigkeitsmerkmalen (BAG 20.01.1986 – 1 ABR 8/84 – AP BetrVG 1972 § 99 Nr. 32). 119

3. Die Zustimmungsersetzungsanträge der Arbeitgeberin sind nicht begründet. 120

Der Betriebsrat hat seine Zustimmung zu den von der Arbeitgeberin beabsichtigten Eingruppierungen der Berater/innen im Filialbetrieb in die Tarifgruppe 6 MTV zu Recht nach § 99 Abs. 2 Nr. 1 BetrVG verweigert. Die beabsichtigte Eingruppierung der Berater/innen im Filialbetrieb in die Tarifgruppe 6 MTV ist nämlich tarifwidrig. Die Eingruppierung in die Tarifgruppe 6 MTV entspricht nicht den tatsächlich ausgeübten Tätigkeiten der Mitarbeiter/innen im Filialbetrieb. Das hat das Arbeitsgericht in dem angefochtenen Beschluss mit zutreffender Begründung ausgeführt. 121

a) Nach § 7 Nr. 1 des auf das Arbeitsverhältnis der Berater/innen im Filialbetrieb mit der Arbeitgeberin anzuwendenden Manteltarifvertrages für die V5 und R2 sowie genossenschaftlichen Z1 vom 18.04.1979 in der Fassung vom 05.06.2008 werden Arbeitnehmer nach der von ihnen ausgeübten Tätigkeit in die Tarifgruppen des § 6 MTV eingruppiert. In § 7 Nr. 2 MTV ist ausdrücklich ausgeführt, dass Arbeitnehmer, deren Tätigkeit als Beispiel in einer Tarifgruppe aufgeführt ist, in diese Tarifgruppe einzugruppiert sind. Dies entspricht der Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts, wonach dann, wenn allgemein gefassten Tätigkeitsmerkmalen in einer bestimmten Vergütungsgruppe konkrete Beispiele beigelegt sind, die Eingruppierungsvoraussetzungen der betreffenden Vergütungsgruppe regelmäßig schon dann als erfüllt anzusehen sind, wenn der Arbeitnehmer eine den Tarifbeispielen entsprechende Tätigkeit ausübt und es einer Prüfung der allgemeinen Merkmale nicht mehr bedarf (vgl. statt aller: BAG 25.09.1991 – 4 AZR 87/91 – AP TVG § 1 Tarifverträge: Großhandel Nr. 7; BAG 17.01.1996 – 4 AZR 662/94 – AP BAT §§ 22, 23 Sparkassenangestellte Nr. 4; BAG 05.02.2004 – 8 AZR 600/02 – ZTR 2004, 311; BAG 17.03.2005 – 8 ABR 8/04 – AP TVG § 1 Tarifverträge: Einzelhandel Nr. 90; BAG 18.04.2007 – 4 AZR 696/05 – AP TVG § 1 Tarifverträge: Telekom Nr. 8 = NZA-RR 2008, 144; BAG 23.09.2009 – 4 AZR 333/08 – NZA 2010, 538 m.w.N.). Das hat seinen Grund darin, dass die Tarifvertragsparteien selbst im Rahmen ihrer rechtlichen Gestaltungsmöglichkeiten gewisse häufig vorkommende und typische Aufgaben einer bestimmten Vergütungsgruppe fest zuordnen können. Sie bringen mit Tätigkeitsbeispielen erkennbar ihre Auffassung zum Ausdruck, dass die dort angeführten Tätigkeiten vorangestellte allgemeine Tätigkeitsmerkmale erfüllen (BAG 27.02.1980 – 4 AZR 237/78 – AP BAT 1975 §§ 22, 23 Nr. 30; BAG 29.04.1981 – 4 AZR 1007/78 – AP TVG § 1 Tarifverträge: Rundfunk Nr. 11). 122

b) Das Arbeitsgericht hat zu Recht erkannt, dass die Tätigkeit der Berater/innen im Filialbetrieb nicht der Entgeltgruppe 6 MTV, sondern der Entgeltgruppe 7 MTV zuzuordnen ist. Auch die Berater/innen im Filialbetrieb sind Kundenberater im Sinne des Tätigkeitsbeispiels zur Tarifgruppe 7 MTV.

aa) Wie der tarifliche Begriff des Kundenberaters zu verstehen ist, bedarf der Auslegung. 124

Die Auslegung eines normativen Teils eines Tarifvertrages folgt nach der ständigen Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts den für die Auslegung von Gesetzen geltenden Regeln. Daher ist zunächst vom Tarifwortlaut auszugehen, wobei der maßgebliche Sinn der Erklärung zu erforschen ist. Der wirkliche Wille der Tarifvertragsparteien und damit der von ihnen beabsichtigte Sinn und Zweck der Tarifnormen sind mit zu berücksichtigen, soweit sie in den tariflichen Normen ihren Niederschlag gefunden haben (BAG 21.03.2001 – 10 AZR 41/00 – AP TVG § 1 Tarifverträge: Einzelhandel Nr. 75). Abzustellen ist auf den tariflichen Gesamtzusammenhang, weil dieser Anhaltspunkte für den wirklichen Willen der Tarifvertragsparteien liefert und nur so Sinn und Zweck der Tarifnorm zutreffend ermittelt werden können. Auch die Praktikabilität denkbarer Auslegungsergebnisse ist zu berücksichtigen. Im Zweifel gebührt derjenigen Tarifauslegung der Vorzug, die zu einer vernünftigen, sachgerechten, zweckorientierten und praktisch brauchbaren Regelung führt (BAG 29.09.2004 – 1 ABR 29/03 – AP BetrVG 1972 § 87 Arbeitszeit Nr. 112; BAG 26.01.2005 – 4 AZR 6/04 – AP BAT 1975 §§ 22, 23 Nr. 302; BAG 23.09.2009 – 4 AZR 382/08 – AP TVG § 1 Tarifverträge: Arzt Nr. 3 m.w.N.). 125

Der Tarifvertrag selbst definiert den Begriff des Kundenberaters nicht. Bei dem Begriff des Kundenberaters im Sinne des Eingruppierungsmerkmals der Tarifgruppen 7 und 8 MTV handelt es sich um eine im Geschäftsbereich der Banken und Sparkassen gebräuchliche Tätigkeits- und Funktionsbeschreibung, die aus sich selbst heraus ausgelegt werden kann. Dem haben die Tarifvertragsparteien schon durch seine Nennung als Tätigkeitsbeispiel Rechnung getragen. Diese Tarifgestaltung wäre nicht sinnvoll, wenn der Begriff des Kundenberaters keinen aus sich heraus verständlichen Bedeutungsgehalt in der Arbeit in der Bank oder einer Sparkasse hätte (BAG 05.02.2004 – 8 AZR 600/02 – ZTR 2004, 311). 126

Nach dem allgemeinen Wortsinn ist ein Berater jemand, der einen Rat erteilt, der Begriff wird auch als Synonym zu "Ratgeber" verwendet (Wahrig, Deutsches Wörterbuch "Berater"). Beraten ist auch ein Synonym für Anempfehlen, Anleiten. Eine Beratung ist mehr als eine Servicetätigkeit, da sie den Ratsuchenden befähigen soll, eine eigene sachgerechte Entscheidung zu treffen. Der Begriff des Kundenberaters umfasst damit einen Ratgeber der Kunden. Da es sich um einen Kundenberater im Geltungsbereich eines Manteltarifvertrages im Bankenbereich handelt, muss sich die Beratung auf Bankengeschäfte erstrecken, typische Bereiche sind Kredit- und Anlageberatung. 127

Über den Wortsinn hinaus ergibt sich aus dem tariflichen Gesamtzusammenhang weiter, dass nicht jeder, der eine beratende Funktion inne hat, als "Kundenberater" anzusehen ist. Auch in die Tarifgruppen 5 und 6 sind Mitarbeiter eingruppiert, die beratende Tätigkeiten ausüben. Der Begriff des "Kundenberaters" wird erst ab der Tarifgruppe 7 verwendet. Dass es mehrere Kundenberater gibt, die in unterschiedliche Tarifgruppen unterhalb der Tarifgruppe 7 einzugruppiert wären, sieht der vorliegende Manteltarifvertrag nicht vor. 128

Zwar haben die Tarifvertragsparteien des vorliegenden Manteltarifvertrages im Anschluss an die bereits mehrfach genannte Entscheidung des Bundesarbeitsgerichts vom 05.02.2004 – 8 AZR 600/02 – durch Änderungsstarifvertrag vom 08.07.2004 die bereits oben genannte Protokollnotiz zu den Tarifgruppen 4 bis 6 in den Manteltarifvertrag eingefügt und 129

insbesondere die Tarifgruppen 5 und 6 näher erläutert. Hiernach nimmt der Mitarbeiter, der in die Tarifgruppe 6 eingruppiert ist, im Wesentlichen Beratungs- und Servicetätigkeiten im Kundengeschäft wahr, bei denen Vertrieb und Beratung kennzeichnend und wesentlich sind. Demgegenüber ist der Tarifwortlaut in der Tarifgruppe 7, insbesondere der Begriff des Kundenberaters, aber unverändert geblieben. Hieraus muss entnommen werden, dass der Mitarbeiter in der Tarifgruppe 6 im Wesentlichen Beratungs- und Servicetätigkeiten im Kundengeschäft wahrnimmt, wohingegen die Tätigkeit des Mitarbeiters in der Tarifgruppe 7, des Kundenberaters, darin besteht, dass er die Beratung der von ihm betreuten Bankkunden wahrnimmt und grundsätzlich nicht für das von einem Schalterangestellten erledigte Tagesgeschäft, für Servicetätigkeiten zuständig ist. Der Kundenberater im Sinne der Tarifgruppe 7 ist neben seiner hauptsächlichen Beratungstätigkeit allenfalls für diejenigen Servicetätigkeiten zuständig, die mit der Beratung im Zusammenhang stehen und keinen wesentlichen Umfang haben (vgl. BAG 05.02.2004 – 8 AZR 600/02 – Rn. 37). In der Tarifgruppe 6 stehen hingegen die Beratungstätigkeit und die Servicetätigkeit gleichrangig nebeneinander. Dies ergibt sich bereits aus der Überschrift zur Protokollnotiz zu der Tarifgruppe 6.

bb) Hiernach sind die Mitarbeiter B7, B8, S5, B9 und H2 nicht in die Tarifgruppe 6 MTV, sondern in die Tarifgruppe 7 MTV einzugruppieren. Dies hat das Arbeitsgericht zutreffend erkannt. 130

(1) Nach dem eigenen Vorbringen der Arbeitgeberin, wie es sich aus dem Zustimmungsantrag an den Betriebsrat vom 30.04.2008 wie auch aus der von ihr erstellten "Nomenklatur im Filialbetrieb" (Bl. 104 f. d. A.) ergibt, sind die Berater/innen im Filialbetrieb überwiegend mit folgenden Aufgaben betraut: 131

- "Aufbau einer persönlichen und vertrauensvollen Geschäftsbeziehung zu den zugeordneten Kunden 132
- am Wettbewerb orientierte, qualifizierte, ganzheitliche Beratung und Dienstleistung zur Wertsteigerung der zugeordneten Kunden
- Aktiver Vertrieb des standardisierten Produkttableaus (über einen kombinierten Beratungs- und Serviceansatz)."

Aus dieser Aufgabenbeschreibung ergibt sich nicht, dass neben den Beratungstätigkeiten gleichwertig Servicetätigkeiten ausgeübt werden sollen, wie dies die Protokollnotiz zur Tarifgruppe 6 MTV vorsieht. Die Mitarbeiter B7, B8, S5, B9 und H2 sind vielmehr vornehmlich in der Kundenberatung und -betreuung eingesetzt. Auch die von der Arbeitgeberin selbst erstellten Nomenklatur enthält jedenfalls ausdrücklich auch bei der Beratung von Kunden im sogenannten B-Segment keine ausdrücklichen Serviceleistungen mehr. Die Beratungs- und Betreuungstätigkeit der Kunden steht vielmehr auch bei den Beratern/innen im Filialbetrieb im Vordergrund. Soweit diese Mitarbeiter bei der Beratung von Kunden auch Servicetätigkeiten miterbringen, wie die Arbeitgeberin dies in der Beschwerdebegründung im Einzelnen schildert, handelt es sich insoweit um typische Zusammenhangstätigkeiten, die dem Arbeitsvorgang "Kundenberatung" hinzuzurechnen sind (vgl. BAG 28.04.1982 – 4 AZR 707/09 – AP BAT 1975 §§ 22, 23 Nr. 62; BAG 25.02.2009 – 4 AZR 20/08 – AP BAT 1975 §§ 22, 23 Nr. 310). Diese von den Beratern/innen im Filialbetrieb anlässlich einer Kundenberatung mit zu erbringenden Servicetätigkeiten fallen nach dem eigenen Vorbringen der Arbeitgeberin auch nur in geringerem Umfang an. Sie gehören nach dem "ganzheitlichen" Beratungsansatz der Arbeitgeberin zur Beratungstätigkeit. Dass die Berater/innen im Filialbetrieb weitergehende Servicetätigkeiten verrichten, die außerhalb ihrer 133 134

Beratungstätigkeit liegen und mit diesen nicht im Zusammenhang stehen, ist von der Arbeitgeberin selbst nicht vorgetragen worden. Das wäre aber für eine Eingruppierung in die Tarifgruppe 6, die Beratung und Service im Kundengeschäft vorsieht, erforderlich.

(2) Soweit die Arbeitgeberin vorträgt, dass die Berater/innen im Filialbetrieb lediglich standardisierte Produkte anbieten und verkaufen, schließt dies die Erfüllung des Tätigkeitsbeispiels "Kundenberater" nicht aus. Dass für eine Eingruppierung in die Tarifgruppe 7 lediglich derjenige Kundenberater in Betracht kommt, der Individualkunden aus dem Bereich des sogenannten A-Segments (Kunden mit dem höchsten Vermögen) betreut, ergibt sich aus dem Begriff "Kundenberater" allein gerade nicht. Es ist bereits darauf hingewiesen worden, dass anlässlich der Einfügung der Protokollnotiz zu den Tarifgruppen 4 bis 6 in den Manteltarifvertrag die Fassung der Tarifgruppe 7 unverändert geblieben ist. Der Manteltarifvertrag unterscheidet auch ebenso wenig wie die Protokollnotiz zu den Tarifgruppen 4 bis 6 zwischen einer Kundenberatung im sogenannten "B-Segment" oder im sogenannten "A-Segment". Auch der Kunde im sogenannten "B-Segment" muss über die ihm anzubietenden Produkte beraten werden. Dies ist die Aufgabe der Berater/innen im Filialbetrieb. Dass ein Kundenberater erst dann unter die Tarifgruppe 7 fällt, wenn er Kunden über nicht standardisierte Produkte berät oder keine "Mengenkunden" mehr berät, sondern im Individualgeschäft tätig wird, ergibt der Begriff des Kundenberaters gerade nicht. Auch die Beratung von sogenannten "Mengenkunden" aus dem sogenannten "B-Segment" ist eine Kundenberatung, auch wenn nur standardisierte Produkte angeboten werden. Bezeichnenderweise bezeichnet die Arbeitgeberin in ihrer Beschwerdebegründung vom 29.12.2009 nicht nur den Kundenberater der Tarifgruppe 7 als Generalisten (S. 9 der Beschwerdebegründung), sondern aufgrund der Breite der standardisierten Produktpalette auch den Mitarbeiter der Tarifgruppe 6 (S. 13). Die Arbeitgeberin kann auch nicht darauf verweisen, dass der Kundenberater der Tarifgruppe 7 den Übergang vom Generalisten zum Spezialisten verkörpere. Ebenso wenig kann die Arbeitgeberin darauf verweisen, dass bereits der Kundenberater im Sinne der Tarifgruppe 7 für die Spezialberatung, etwa im Wertpapiergeschäft oder bei der Baufinanzierung, zuständig wäre. Der Kundenberater mit erhöhten Anforderungen (z.B. inkl. Spezialberatung im Individualgeschäft) ist nach dem ausdrücklichen Tätigkeitsbeispiel der Tarifgruppe 8 MTV zuzuordnen.

Nach alledem kommt für die Mitarbeiter B7, B8, S5, B9 und H2 eine Eingruppierung in die Tarifgruppe 6 MTV nicht in Betracht, weil sie neben ihrer Beratungstätigkeit keine Servicetätigkeiten im Kundengeschäft, die nicht mit den Beratungstätigkeiten im Zusammenhang stehen, erbringen.

c) Da die Berater/innen im Filialbetrieb das Tätigkeitsbeispiel des "Kundenberaters" erfüllen, kommt es nicht mehr darauf an, ob sie – entsprechend den allgemeinen Tätigkeitsmerkmalen – Tätigkeiten verrichten, die umfassende Kenntnisse voraussetzen und deren Ausführung überwiegend eigene Entscheidungen und ein entsprechendes Maß an Verantwortung erfordern. Das Vorbringen der Beteiligten zu dieser Frage ist unerheblich.

**III.**

Wegen der besonderen Bedeutung der Rechtssache hat die Beschwerdekammer die Rechtsbeschwerde zum Bundesarbeitsgericht nach den §§ 92 Abs. 1 Satz 2, 72 Abs. 2 ArbGG zugelassen.

