

FAQ Gewalt gegen Beschäftigte am Arbeitsplatz

1. Darf ich eine Kontrolle des 2G- bzw. 3G-Nachweises bzw. die Aufforderung, eine FFP2-Maske zu tragen, abbrechen, wenn ich bedroht werde, ohne (arbeits-)rechtliche Konsequenzen befürchten zu müssen?

Grundsätzlich haben Arbeitgeber für die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der ArbeitnehmerInnen am Arbeitsplatz zu sorgen und daher alle zum Schutz des Lebens und der Gesundheit sowie der Integrität und Würde erforderlichen Maßnahmen zu treffen.

Wird man nun bei einer Kontrolle bedroht, so kann man diese natürlich abbrechen. **Arbeitsrechtliche Konsequenzen dürfen dafür nicht verhängt werden.** Bei bedrohlichen Situationen durch aggressive KundInnen ist es jedenfalls ratsam, die Polizei (Tel. 133) oder, falls im Unternehmen vorhanden, den Sicherheitsdienst oder KollegInnen zur Unterstützung zu rufen.

2. Ist es meine Schuld, wenn ich als ArbeitnehmerIn jemanden auffordere, das Geschäft zu verlassen, weil er/sie die Maßnahmen nicht befolgt und er/sie das Geschäft daraufhin mit den ausgesuchten Waren verlässt, ohne diese zu bezahlen?

Nein. Wenn mich kein Verschulden trifft, dann muss ich auch die gestohlenen Waren nicht bezahlen.

3. In welcher Form darf ich mich wehren, wenn ich bei der Kontrolle der Maßnahmen verbal oder gar körperlich angegriffen werde?

Bei einer verbalen Beleidigung ist es ratsam, **deeskalierend** zu wirken. Wenn ein Gespräch keinen Sinn macht, dann ist es sinnvoll, dieses abubrechen.

Werde ich hingegen körperlich angegriffen, so darf ich mich wehren. Das sogenannte Recht auf **Notwehr** besagt, dass ich einen gegenwärtigen oder unmittelbar drohenden Angriff auf mein Leben oder meine Gesundheit abwehren darf. Ich darf mich aber nur derart zur Wehr setzen, dass der Angriff abgewehrt werden kann und die Abwehrhandlung angemessen ist.

4. Darf ich aus Angst meinen Arbeitsplatz verlassen, wenn ich verbal angegriffen werde und/oder ein körperlicher Angriff absehbar ist?

Wenn es zum Schutz der Gesundheit des Arbeitnehmers oder der Arbeitnehmerin nötig ist, so kann natürlich der Arbeitsplatz verlassen werden. Arbeitsrechtliche Konsequenzen darf es nicht dafür geben. Sollte es wiederholt zu solchen Angriffen kommen, ist der Arbeitgeber außerdem verpflichtet, Maßnahmen zum Schutz der ArbeitnehmerInnen zu treffen. Jedenfalls ist der Arbeitgeber über die Vorfälle zu informieren, damit er Maßnahmen ergreifen kann.

5. Welche Auswirkungen hat es, wenn ich bei der Kontrolle der Maßnahmen verletzt, bespuckt oder mit Bierflaschen beworfen werde? Wer bezahlt die Kosten? Habe ich Anspruch auf Schmerzensgeld? Was ist, wenn ich wegen so einer Attacke arbeitsunfähig bin?

Werden ArbeitnehmerInnen im Zuge ihrer Arbeit verletzt, dann handelt es sich grundsätzlich um einen **Arbeitsunfall**. Kann ich aus diesem Grund eine Zeit nicht mehr zur Arbeit gehen, bekomme ich mein **Geld vom Arbeitgeber weiterbezahlt**.

Anspruch auf Schmerzensgeld richtet sich gegen den/die AngreiferIn. Dagegen kann zivilrechtlich vorgegangen werden.

6. Muss ich KundInnen als BeschäftigteR meinen 2G- bzw. 3G-Nachweis zeigen, wenn sie mich dazu auffordern?

Nein, KundInnen sind nicht berechtigt, den Nachweis bei den Beschäftigten zu kontrollieren.

Grundsätzlich müssen sowieso alle Beschäftigten über einen 3G-Nachweis verfügen, da am Arbeitsplatz die 3G-Regel gilt. Dies zu prüfen, obliegt aber dem Arbeitgeber, nicht dem Kunden oder der Kundin.

7. Was mache ich, wenn der/die KundIn die „Berechtigungsbescheinigung“ sehen will, aufgrund derer Beschäftigte die Kontrollen durchführen dürfen?

Beschäftigte sind hier für den Arbeitgeber tätig, der **aufgrund eines Gesetzes* verpflichtet** ist, die Kontrollen durchzuführen. Daher muss dem Kunden oder der Kundin kein Nachweis erbracht werden. Beschäftigte können aber darauf hinweisen, dass sie auf Basis dieses Gesetzes die Kontrollen durchführen müssen.

**„Der Gesetzgeber sieht vor, dass der Betreiber dafür Sorge zu tragen hat, dass eine Kontrolle des 2G-Nachweises von Kunden in Kundenbereichen von Betriebsstätten zum Zweck des Erwerbs von Waren oder der Inanspruchnahme von Dienstleistungen möglichst beim Einlass, jedenfalls aber beim Erwerb von Waren oder der Inanspruchnahme der Dienstleistung erfolgt.“*

8. Ist es tatsächlich Diskriminierung, nach einem 2G- bzw. 3G-Nachweis zu fragen bzw. diesen als Berechtigung für den Eintritt einzufordern?

Nein, da es dafür eine gesetzliche Grundlage vorliegt.

9. Was kann ich tun, wenn mein Arbeitgeber sagt, ich soll nicht (alle) KundInnen kontrollieren? Welche Folgen hat das?

Der Betreiber, sprich der Arbeitgeber ist verpflichtet, die Kontrollen durchzuführen. Weist er seine MitarbeiterInnen an, das nicht zu tun, begeht er eine Verwaltungsübertretung. **Die Beschäftigten sind dafür nicht verantwortlich.**

10. Darf ich aus Angst vor möglicher Gegenwehr die 2G- bzw. 3G-Kontrolle bei KundInnen gegenüber meinem Arbeitgeber verweigern?

Der Arbeitgeber hat alle Maßnahmen zum Schutz der ArbeitnehmerInnen zu veranlassen. Sollte die berechnete Angst bzw. potenzielle Gefahr für den oder die Beschäftigten bestehen, so ist der **Arbeitgeber verpflichtet, hier für Sicherheit zu sorgen**. Zum Beispiel durch den Einsatz von Security-MitarbeiterInnen. Diese Verpflichtung besteht jedoch erst dann, wenn es bereits konkrete Vorfälle im Geschäft gegeben hat oder sich derartige Vorfälle in einer Weise mehren, dass von einer ständigen Bedrohungslage ausgegangen werden kann.

11. Was soll ich tun, wenn mein Arbeitgeber sagt, ich solle jemand reinlassen, der/die keinen Nachweis hat oder keine FFP2-Maske trägt? Kann mich mein Arbeitgeber zwingen, das zu tun – auch wenn ich das nicht machen möchte?

Kommt der Arbeitgeber seiner Verpflichtung zur Kontrolle nicht nach, so droht ihm eine Verwaltungsstrafe. Welche rechtlichen Möglichkeiten dem/der ArbeitnehmerIn zur Verfügung stehen, hängt vom Einzelfall ab. In diesem Fall nimmt man am besten **umgehend Kontakt mit der Gewerkschaft auf**.

12. Wenn ich körperlich angegriffen werde, darf ich dann die Person bis zum Eintreffen der Polizei (im Geschäft) festhalten?

Wenn man körperlich angegriffen wird, so darf man die/den AngreiferIn bis zum Eintreffen der Polizei festhalten, jedoch muss die Polizei (Tel. 133) sofort verständigt werden.

13. Dürfen KundInnen Fotos/Videos von mir machen?
Und dürfen diese Fotos/Videos verbreitet werden?

Da es für ArbeitnehmerInnen üblicherweise unangenehm ist, bei der Arbeit fotografiert zu werden, ist es ohne ihre Zustimmung nicht erlaubt, sie zu fotografieren oder zu filmen, insbesondere nicht, wenn KundInnen die gefilmte/fotografierte Person damit lächerlich, sich über sie lustig oder ihr Angst machen will.

Die Veröffentlichung von Fotos ohne Zustimmung der fotografierten Person ist grundsätzlich gesetzlich verboten, wenn **die Person** auf einem Bild oder dem Text, der dazugeschrieben wird, **bloßgestellt, entwürdigt oder durch falsche Behauptungen herabgesetzt wird**. Videos mit Ton zu veröffentlichen, ist grundsätzlich, unabhängig von den Begleitumständen, ohne eine Einwilligung der abgebildeten Person verboten.

14. Was kann ich gegen eine unerlaubte Foto-/Videoaufnahme tun?

ArbeitnehmerInnen können, wenn sie wollen, versuchen, **die Person selbst höflich aufzufordern, damit aufzuhören und Folgendes sagen:**

„Entschuldigen Sie bitte. Ich möchte nicht gefilmt/fotografiert werden. Das ist verboten.“

„Entschuldigen Sie bitte. Ich habe gemerkt, dass Sie Fotos/Videos gemacht haben. Könnten Sie diese bitte von Ihrem Handy löschen.“

Achtung: Das Gesetz erlaubt es aber nicht, der anderen Person das Handy deshalb wegzunehmen!

Wenn das Unternehmen, ein **allgemeines Fotografier- und Film-Verbot verhängt** hat, können ArbeitnehmerInnen auch Folgendes sagen: *„Entschuldigen Sie bitte. In den Geschäftsräumlichkeiten ist das Fotografieren/Filmen ausdrücklich verboten. Ich fordere Sie daher auf, damit aufzuhören.“*

Wenn man selbst nicht eingreifen möchte, ist es am besten, sich **Hilfe** vom Vorgesetzten, von der Filialleitung oder von KollegInnen zu **holen**.

15. An wen kann ich mich wenden, wenn ein Foto oder eine Videoaufnahme von mir im Internet aufscheint?

In diesem Fall ist es ratsam, die Webadresse, unter der Fotos/Videos von sich zu sehen sind, zu notieren und Screenshots zu speichern und sich dann an die [Internet Ombudsstelle](#) zu wenden, oder auch gleich selbst mit der Plattform, auf der die Aufnahmen zu sehen sind, Kontakt aufzunehmen und die Löschung zu beantragen.