



PRK 2004-036

Der Präsident: André Moser

Die Richterinnen: Viola Amherd; Salome Zimmermann Oertli

Die Gerichtsschreiberin: Jeannine Müller

Entscheid vom 31. Januar 2005

in Sachen

X., Beschwerdeführerin

gegen

Die Schweizerische Post, Konzernleitung, Viktoriastrasse 21, Postfach, 3030 Bern

betreffend

ordentliche Auflösung des Arbeitsverhältnisses

Sachverhalt:

A.- X, geboren (...), ist seit dem 1. August 1971 bei der Schweizerischen Post (vormals: PTT) angestellt und als (...) tätig. Im Jahr 2000 erfolgte die Wiederwahl nach Beamtengesetz nur mit Vorbehalt, da Mängel im Verhalten gegenüber Kunden, Vorgesetzten und Mitarbeitenden festgestellt wurden. Als eine Weiterbeschäftigung im bisherigen Umfeld, Poststellen und Verkauf, Region A., von beiden Seiten her nicht mehr denkbar war, wechselte X. – im Sinne eines Neuanfangs – per 24. September 2001 in die Region B. von Poststellen und Verkauf.

Sie wurde dem Personalstützpunkt C. zugeteilt, welcher sie verschiedenen Poststellen in der Regel für kürzere Ferienablösungen zuteilte und ihre Einsätze koordinierte. Per 1. September 2002 reduzierte X. den Beschäftigungsgrad auf ihren Wunsch hin um 20 % auf 80 %.

B.- Vom 28. April 2003 bis 2. Mai 2003 war X. auf der Poststelle O. tätig. Mit Schreiben vom 2. Juni 2003 liess die Poststellenleiterin von O., D., dem direkten Vorgesetzten von X., E., Poststellenleiter, eine schriftliche Stellungnahme zukommen. In diesem Schreiben führte sie aus, dass X. aufgrund ihres Verhaltens auf ihrer Poststelle nicht tragbar sei.

Am 9. Juli 2003 besprach E. mit X. eine ganze Liste von Mängeln in ihrem Verhalten, die sich im Zeitraum vom März bis Juli 2003 auf seiner oder einer der Aushilfspoststellen ereignet hätten. Insbesondere wurden ihr unfreundliches Verhalten gegenüber den Kunden und Mitarbeitenden sowie mangelhafte Verkaufstätigkeit vorgeworfen. X. weigerte sich in der Folge, das Gesprächsprotokoll zu unterschreiben und die Vorwürfe zu akzeptieren, und reichte ihrem Vorgesetzten stattdessen am 23. Juli 2003 eine Stellungnahme zur Beurteilung der Poststelle O. ein.

Am selben Tag wandte sich E. mit einem Schreiben an die Region B. und machte geltend, dass X. für alle Beteiligten eine Zumutung sei. In der Folge fand am 18. August 2003 eine Befragung von X. zu den angegebenen Verfehlungen im Zusammenhang mit ihrem Verhalten und ihren Leistungen statt. Sie machte geltend, die Kunden freundlich zu grüssen und gewissenhaft zu arbeiten. Die gegenteiligen Behauptungen seien gelogen und übertrieben. Zum Vorwurf, dass der Verkauf nicht ihre Sache sei, führte sie an, dass der Post vorher ja auch keinen Verkauf betrieben habe.

C.- Aufgrund dieser Befragung wurde X. mit Schreiben vom 15. September 2003 wegen ungenügender Leistungen resp. ihres Verhaltens schriftlich verwarnet. Gleichzeitig setzte man ihr eine Bewährungsfrist bis zum 13. Dezember 2003 mit anschliessender Standortbestimmung. Ferner wurde X. darauf hingewiesen, dass man, sollte die erneute Beurteilung nach Ablauf der Bewährungsfrist nicht zumindest eine genügende Beurteilung ergeben, gezwungen sei, das Arbeitsverhältnis aufzulösen.

Anfangs Dezember 2003 verfasste E. erneut eine schriftliche Standortbestimmung. Er hielt fest, dass sich in den entscheidenden Punkten keine grosse Veränderungen ergeben hätten. Der Kundenkontakt sei weiterhin unzureichend. X. habe eine grosse Abneigung gegenüber Ausländern und männlichen Kunden. Auch gegenüber dem Team verhalte sie sich distanziert. Zudem seien der aktive Verkauf und die Beratung noch immer selten. Ferner dauere die durchschnittliche Bedienung pro Kunde 20 % bis 45 % länger als bei den übrigen Mitarbeitern.

Anlässlich des Focus-Gesprächs am 5. Dezember 2003 teilte E. X. mit, dass sowohl die Beurteilung der Arbeitsziele wie auch der Kompetenzen mit einem "C" ausgefallen sei, und dass

auch ihre Leistungen gesamthaft mit einem "C" beurteilt würden. X. verweigerte die Unterzeichnung des Focusbeurteilungsbogens.

D.- Am 13. Januar 2004 erfolgte die Standortbestimmung nach Ablauf der Bewährungsfrist durch die zuständigen Vertreter der Region. X. führte dabei aus, dass sie die jüngste Beurteilung nicht akzeptiere, da sie ungerecht sei und nicht der Wahrheit entspreche.

Mit Schreiben vom 3. Februar 2004 wurde X. mitgeteilt, dass man beabsichtige, das Arbeitsverhältnis mit ihr auf den 31. August 2004 aufzulösen, da sie trotz Verwarnung die Anforderungen nicht erfüllt habe. Die Leistungs-/Verhaltensbeurteilung nach Ablauf der Bewährungsfrist sei wiederum ungenügend ausgefallen. Im Weiteren wurde ihr Gelegenheit gegeben, sich innert 10 Tagen schriftlich dazu zu äussern. Zudem wurde sie darauf hingewiesen, dass sie innert derselben Frist die örtlich zuständige Paritätische Vermittlungsstelle anrufen könne.

X. verweigerte die Annahme des Schreibens und verzichtete auf die Möglichkeit einer Stellungnahme oder darauf, die paritätische Vermittlungsstelle anzurufen. Daraufhin wurde das Arbeitsverhältnis mit X. mit Verfügung vom 18. Februar 2004 auf den 31. August 2004 aufgelöst.

E.- Dagegen reichte X. mit Schreiben vom 13. März 2004 resp. mit verbesserter Eingabe vom 28. März 2004 bei der Konzernleitung der Post (nachfolgend Post genannt) Beschwerde ein und beantragte sinngemäss die Aufhebung der Kündigung. Sie machte geltend, von E. zu schlecht beurteilt worden zu sein. Die Poststellen F., G. und H. würden sie besser beurteilen. Im Übrigen seien die Vorwürfe nicht richtig. Sie arbeite nun schon seit bald 33 Jahren bei der Post und möchte gerne weiterhin dort arbeiten. Sie hätte auch grösste Mühe, wieder eine neue Stelle zu finden.

Demgegenüber beantragte Poststellen und Verkauf, Region B., in der Vernehmlassung vom 23. April 2004, die Beschwerde von X. abzuweisen und die Gültigkeit der Kündigung festzustellen.

Der Rechtsdienst der Post als zuständige Instruktionsinstanz verlangte mit Schreiben vom 4. Mai 2004 bei den Poststellenleitern F., G. und H. eine Kurzbeurteilung über die Leistungen und das Verhalten von X. während des Einsatzes als Aushilfe. Diese gaben an, dass X. einen sehr verschlossenen Eindruck mache, am Schalter mit der Kundschaft häufig so leise spreche, dass sie nicht verstanden werde und sich gegenüber den Kunden sehr abweisend verhalten habe. Sie wurde als anständige Mitarbeiterin eingeschätzt, die jedoch durch ihr Verhalten und Auftreten für den Verkauf völlig ungeeignet sei. Auch habe sie sich nie ins Team integrieren können und sei aufgrund ihres Verhaltens sehr isoliert gewesen.

F.- Mit Schreiben vom 8. Juni 2004 übermittelte der Rechtsdienst der Post X. die Vernehmlassung vom 23. April 2004 sowie die genannten Kurzbeurteilungen. Gleichzeitig wurde ihr die Sachlage noch einmal dargelegt und mit Fristansetzung bis zum 25. Juni 2004 die Möglichkeit zur Stellungnahme oder zu einem allfälligen Rückzug der Beschwerde gegeben. Schliesslich lud der Rechtsdienst der Post die Parteien am 23. Juli 2004 zu einem Gespräch ein, an dem jedoch keine Einigung gefunden werden konnte.

Mit Entscheid vom 6. Oktober 2004 wies die Leitung der Post die Beschwerde von X. vom 13. März 2004 resp. 28. März 2004 ab und bestätigte die Kündigungsverfügung vom 18. Februar 2004.

G.- Dagegen erhebt X. (Beschwerdeführerin) am 2. November 2004 resp. mit Nachtrag vom 22. November 2004 Beschwerde bei der Eidgenössischen Personalrekurskommission (PRK) und beantragt sinngemäss die Aufhebung des Entscheids sowie der Kündigungsverfügung vom 18. Februar 2004. Sie macht geltend, dass ihre Leistungen viel zu schlecht beurteilt worden seien. Es sei ihr unverständlich, dass man ihr gekündigt habe. Vielmehr treffe es zu, dass sie gut gearbeitet habe, zuverlässig und ehrlich sei. Sie wäre bereit gewesen, auch nur 60 % zu arbeiten oder ausschliesslich Backoffice-Arbeiten zu verrichten. Jedoch wolle sie nicht im Briefversand arbeiten, da ihr diese Arbeit zu wenig anspruchsvoll sei.

Mit Vernehmlassung vom 6. Dezember 2004 beantragt der Rechtsdienst der Post die Abweisung der Beschwerde vom 2. November 2004 und die Bestätigung des Entscheids des Leiters der Post vom 6. Oktober 2004.

Auf die weitergehenden Ausführungen in den Eingaben an die PRK wird - soweit entscheidwesentlich - im Rahmen der nachfolgenden Erwägungen eingegangen.

Erwägungen:

1.- a) Gemäss Art. 1 Abs. 1 der Verordnung über die Inkraftsetzung des Bundespersonalgesetzes für die Post und über die Weitergeltung von Bundesrecht vom 21. November 2001 (Inkraftsetzungsverordnung BPG für die Post; SR 172.220.116) ist das Bundespersonalgesetz vom 24. März 2000 (BPG; SR 172.220.1) am 1. Januar 2002 für die Post in Kraft getreten. Arbeitsverhältnisse, die vor Inkrafttreten des BPG gemäss dem Beamtengesetz vom 30. Juni 1927 (BtG; AS 43 439 und nachfolgende Revisionen) bestehen, gelten automatisch nach dem neuen Recht, es sei denn, sie seien durch ordentliche Kündigung oder Nichtwiederwahl gemäss altem Recht aufgelöst worden (Art. 41 Abs. 4 BPG). Ebenfalls auf den

1. Januar 2002 in Kraft getreten ist die Rahmenverordnung zum Bundespersonalgesetz vom 20. Dezember 2000 (Rahmenverordnung BPG; SR 172.220.11). Gestützt auf Art. 38 Abs. 1 BPG hat die Post für ihren Bereich mit den Personalverbänden einen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) abgeschlossen, welcher seit dem 1. Januar 2002 in Kraft ist (vgl. Ziff. 90 GAV Post).

b) Gegen personalrechtliche Beschwerdeentscheide des Konzernleiters der Schweizerischen Post steht grundsätzlich der Beschwerdeweg an die PRK offen (Art. 36 Abs. 1 BPG; Ziff. 52 GAV Post i.V.m. Ziff. 22 Abs. 1 Anhang 6 GAV Post). Der Ausnahmetatbestand gemäss Art. 36 Abs. 3 BPG ist vorliegend nicht gegeben (vgl. auch Ziff. 22 Abs. 2 Anhang 6 GAV Post). Das Verfahren richtet sich nach dem Bundesgesetz über das Verwaltungsverfahren vom 20. Dezember 1968 (VwVG; SR 172.021; vgl. Art. 71a Abs. 2 VwVG und Ziff. 26 Abs. 2 Anhang 6 GAV Post). Die Beschwerdeführerin ist durch den angefochtenen Entscheid berührt und hat ein schutzwürdiges Interesse an dessen Aufhebung. Sie ist somit zur Beschwerde legitimiert (Art. 48 lit. A VwVG). Auf die frist- und formgerecht eingereichte Beschwerde ist deshalb einzutreten.

c) Die PRK entscheidet grundsätzlich mit uneingeschränkter Kognition. Gerügt werden kann nicht nur die Verletzung von Bundesrecht, einschliesslich Überschreitung oder Missbrauch des Ermessens (Art. 49 Bst. a VwVG) oder die unrichtige bzw. unvollständige Feststellung des rechtserheblichen Sachverhalts (Art. 49 Bst. b VwVG), sondern auch die Unangemessenheit des angefochtenen Entscheids (Art. 49 Bst. c VwVG). Damit hat die PRK nicht nur zu beurteilen, ob die Vorinstanz die Rechtsregeln beachtet hat, sondern auch, ob sie eine dem Sachverhalt adäquate Lösung getroffen hat (vgl. Fritz Gygi, Bundesverwaltungsrechtspflege, 2. Auflage, Bern 1983, S. 315 f.; Alfred Kölz/Isabelle Häner, Verwaltungsverfahren und Verwaltungsrechtspflege des Bundes, 2. Auflage, Zürich 1998, S. 225 Rz. 633 ff.). Bei der Prüfung der Angemessenheit auferlegt sich die PRK indes nach ständiger Praxis eine gewisse Zurückhaltung, soweit es sich um die Leistungsbeurteilung von Bediensteten des Bundes, um verwaltungsorganisatorische Fragen oder um Probleme der betriebsinternen Zusammenarbeit und des Vertrauensverhältnisses handelt. Die PRK entfernt sich insofern im Zweifel nicht von der Auffassung der Vorinstanz und setzt nicht an deren Stelle ihr eigenes Ermessen (Entscheide der PRK vom 13. Juni 2003, veröffentlicht in Verwaltungspraxis der Bundesbehörden [VPB] 68.8 E. 2, vom 25. April 1995, veröffentlicht in VPB 60.8 E. 3 bzw. vom 20. Oktober 1999, veröffentlicht in VPB 64.32 E. 2; vgl. auch André Moser, in: Moser/Uebersax, Prozessieren vor eidgenössischen Rekurskommissionen, Basel und Frankfurt am Main 1998, S. 59 ff. Rz. 2.59 ff., insbesondere 2.62; Kölz/Häner, a.a.O., S. 221 f. Rz. 617 f.).

Im Übrigen ist die PRK an die Begründung der Begehren nicht gebunden. Sie braucht sich nicht an die rechtlichen Überlegungen zu halten, welche dem angefochtenen Entscheid zugrunde liegen oder welche die Parteien zur Begründung ihrer Anträge vorbringen (Entscheid der PRK vom 21. Oktober 1999, veröffentlicht in VPB 64.36 E. 3) und kann die Beschwerde auch aus andern als den geltend gemachten Gründen gutheissen oder den angefochtenen Entscheid im Ergebnis mit einer Begründung bestätigen, die von jener der Vorinstanz abweicht (Gygi, a.a.O., S. 212).

2.- a) Die Beendigung des Arbeitsverhältnisses ist in Anhang 4 des GAV Post geregelt (vgl. auch Ziff. 60 GAV Post). Nach Ablauf der Probezeit kann das Arbeitsverhältnis von der Post auf Ende jeden Monats mit einer Mindestfrist von sechs Monaten ab dem elften Anstellungsjahr ordentlich gekündigt werden (Ziff. 122 Bst. c Anhang 4 GAV Post). Im Gegensatz zur ausserordentlichen Auflösung des Dienstverhältnisses aus einem wichtigen Grund genügt nach der Rechtsprechung für die ordentliche Kündigung ein (nach der Terminologie des alten Dienstrechts) triftiger Grund, welcher objektiv begründet und sachlich haltbar sein muss (BGE 108 Ib 210 E. 2; Entscheid der PRK vom 8. Juni 1995, veröffentlicht in VPB 60.74 E. 5a; Tobias Jaag, Das öffentliche Dienstverhältnis im Bund und im Kanton Zürich – ausgewählte Fragen, in: Schweizerisches Zentralblatt für Staats- und Verwaltungsrecht [ZBl] 1994 S. 463). Ob die Voraussetzungen für die Auflösung des Dienstverhältnisses erfüllt sind, war stets aufgrund der gesamten Umstände zu würdigen. Als triftiger Grund galt namentlich der fehlende Wille zur Zusammenarbeit oder ungenügende Leistung (Hermann Schroff/David Gerber, Die Beendigung von Dienstverhältnissen in Bund und Kantonen, St. Gallen 1985, Rz. 143 und 147 f.). Der GAV Post nennt nun – in Übereinstimmung mit dem BPG – in einer (abschliessenden) Aufzählung Sachverhalte, die als (triftige) Gründe für die ordentliche Kündigung gelten. Mit dieser positiv-rechtlichen Regelung wurde die bis anhin vorhandene Lücke in den altrechtlichen Erlassen gedeckt (vgl. die Ausführungen zu Art. 11 Abs. 6 in der Botschaft zum Bundespersonalgesetz vom 14. Dezember 1998, BBl 1999 1597 ff.).

b) Als ordentlicher Kündigungsgrund gelten unter anderem Mängel in der Leistung oder im Verhalten, die trotz schriftlicher Verwarnung (“Mahnung“ im Sinne von Art. 12 Abs. 6 Bst. b BPG) anhalten oder sich wiederholen (Ziff. 124 Bst. b Anhang 4 GAV Post). Bevor die Post eine solche Verwarnung ausspricht, hat sie jedoch zuerst ein Gespräch mit dem betreffenden Mitarbeitenden zu führen, wobei dieser innert sieben Arbeitstagen ein zweites Gespräch verlangen kann. Der Mitarbeitende hat bezüglich der Verwarnung das Recht, zuhanden des Personaldossiers eine Stellungnahme abzugeben (Ziff. 510 Abs. 1 und 2 GAV Post). Ferner können nötigenfalls auch Massnahmen zur Verbesserung der Leistung oder Änderung des Verhaltens vereinbart werden, und es besteht die Möglichkeit, eine Bewährungsfrist festzulegen (Ziff. 511 GAV Post). In jedem Fall muss auch für eine Kündigung gestützt auf Ziff. 124 Bst. b Anhang 4 GAV Post – wie ganz allgemein für die Berechtigung zur ordentlichen Auflösung des Dienstverhältnisses – der Grundsatz der Verhältnismässigkeit beachtet werden (Art. 5 Abs. 2 der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 [BV; SR 101]; vgl. Entscheid der PRK vom 16. Juni 2004 [PRK 2004-002], E. 6b, mit Hinweis auf den Entscheid der PRK vom 27. Februar 2001 [PRK 2000-057], E. 3). Dieser verlangt, dass eine Verwaltungsmassnahme das richtige A zur Verwirklichung des im öffentlichen Interesse liegenden Ziels ist. Zudem darf der Eingriff nicht schärfer sein, als der Zweck der Massnahme es verlangt. Lässt sich das im öffentlichen Interesse liegende Ziel mit einem schonenderen A erreichen, so ist dieses zu wählen (BGE 123 II 33 E. 9; Pierre Moor, Droit administratif, Band I, Bern 1994, S. 351 ff.). Die Verwaltung muss folglich jene Massnahme wählen, welche angemessen ist bzw. jene, die genügt (Entscheid der PRK vom 21. Oktober 1999, a.a.O. E. 4b;

Schroff/Gerber, a.a.O., Rz. 107). Das Bundesgericht hat in diesem Zusammenhang bereits zum altrechtlichen Dienstverhältnis erwogen, dass sich die Kündigung im Rahmen des Ermessens halten muss, das der Verwaltung in diesem Bereich zusteht, und angesichts der Leistung und des Verhaltens des Bediensteten sowie der personellen und der sonstigen betrieblichen Gegebenheiten als vertretbar erweist (BGE 108 Ib 210 E. 2).

c) Indes ist die Verwaltung bei der Beendigung eines Dienstverhältnisses – sofern nicht eine gegenteilige Vorschrift besteht – gemäss Rechtsprechung nicht verpflichtet, eine andere Tätigkeit anzubieten oder eine andere Einsatzmöglichkeit zu schaffen, um eine angestellte Person weiterzubeschäftigen (vgl. Entscheid der PRK vom 27. Februar 2001, a.a.O., E. 3). Eine rechtliche Verpflichtung, so weit als möglich nach einer anderweitigen Einsatzmöglichkeit zu suchen, bevor dem betroffenen Mitarbeiter gekündigt wird, besteht unabhängig davon, ob sich diese Verpflichtung in bestimmten Fällen bereits aus dem Grundsatz der Verhältnismässigkeit ergibt, denn auch nur, sofern die Auflösung des Arbeitsverhältnisses unverschuldet ist (Art. 19 Abs. 1 BPG).

3.- Im vorliegenden Fall ist zu beurteilen, ob die gegenüber der Beschwerdeführerin geltend gemachte Kündigungsverfügung rechtmässig ist.

a) Die Beschwerdeführerin arbeitete im Zeitpunkt der Kündigung beinahe 33 Jahre bei der Post. Der Bereich Poststellen und Verkauf, Region B, kündigte das Arbeitsverhältnis mit Datum vom 18. Februar 2004 per 31. August 2004. Die ordentliche Kündigungsfrist von 6 Monaten gemäss Ziff. 122 Bst. c GAV Post ist somit eingehalten (vgl. E. 2a).

b) Unbestritten ist, dass am 18. August 2003 mit der Beschwerdeführerin ein Gespräch gemäss Ziff. 510 Abs. 1 GAV Post durchgeführt wurde. Im Anschluss daran sprach die zuständige Stelle der Beschwerdeführerin gegenüber mit Schreiben vom 15. September 2003 eine Verwarnung wegen ungenügender Leistungen bzw. Mängeln im Verhalten aus. Namentlich wurden die Probleme im Zusammenhang mit dem Kundenkontakt und dem Umgang mit Vorgesetzten und Mitarbeitern angeführt. Gleichzeitig wurde der Beschwerdeführerin eine Bewährungsfrist von drei Monaten angesetzt, um ihr Verhalten und ihre Leistungen dergestalt zu verbessern, dass zumindest eine genügende Beurteilung erreicht werde, wobei sie ausdrücklich darauf aufmerksam gemacht wurde, dass die Post widrigenfalls gezwungen wäre, das Arbeitsverhältnis ordentlich zu kündigen. Der Vorinstanz ist darin beizupflichten, dass der der Verwarnung zugrunde liegende Sachverhalt sowie die erwartete Verbesserungen bezüglich Verhalten und Leistung genügend konkret dargelegt wurden. Da in der Verwarnung ferner auch die Auflösung angedroht wurde für den Fall, dass die Pflichtverletzungen andauern, und die Beschwerdeführerin in der Folge darauf verzichtet hat, eine Stellungnahme abzugeben oder sich zwecks Entfernung der Verwarnung aus dem Personaldossier an die zuständige Paritätische Vermittlungsstelle zu wenden, ist die Verwarnung vom 15. September 2003 als rechtsgenügend im Sinne von Art. 12 Abs. 6 Bst. b PBG bzw. Ziff. 124 Bst. b Anhang 4 GAV Post zu bezeichnen.

c) Im Weiteren ist folglich zu prüfen, ob die der Beschwerdeführerin zur Last gelegten Verfehlungen Mängel in der Leistung oder im Verhalten gemäss Ziff. 124 Bst. b GAV Post darstellen, resp. ob diese Verfehlungen auch nach der Verwarnung anhielten oder sich wiederholten.

aa) Die Beschwerdeführerin hält – wie auch schon im vorinstanzlichen Verfahren – dafür, dass ihre Beurteilungen falsch und viel zu schlecht ausgefallen seien. Demgegenüber zeigen die verschiedenen Beurteilungen von den diversen Poststellen in den Akten praktisch übereinstimmend ein ganz anderes Bild. Bereits vor dem Wechsel von der Region A. in die Region B. per 24. September 2001 wurde die Beschwerdeführerin – da das BPG und damit der GAV Post erst am 1. Januar 2002 in Kraft traten – für die am 1. Januar 2001 beginnende Amtsdauer nur mit Vorbehalt wiedergewählt. Schon zu diesem Zeitpunkt attestierten ihr verschiedenste Beurteilungen Probleme mit Kunden sowie mit Vorgesetzten und Mitarbeitenden, welche auf Beobachtungen der Poststellenleiter sowie Reklamationen von Kunden und Mitarbeitern zurückzuführen waren. Sie wurde als sehr zurückhaltende Person beschrieben, welche mit den Kunden oder den Mitarbeitenden keinen Kontakt aufbauen könne. Insbesondere Männern gegenüber sei sie abweisend. Zudem habe sie gewisse Aufgaben verweigert, welche klar zu ihrem Pflichtenheft gehörten, so habe sie z.B. bei Verkaufsaktionen am Schalter oder an einem Verkaufsstand mit der Begründung nicht mitgemacht, dass für sie eine aktive Kundenansprache nicht möglich sei. Im Übrigen arbeite sie im Vergleich zu den anderen Mitarbeitenden sehr viel langsamer. Auch die Stellungnahmen und Beurteilungen nach dem Wechsel in die Region B. vermittelte denselben Eindruck. Demzufolge beschwerten sich erneut verschiedene Kunden, dass die Beschwerdeführerin abweisend und häufig unfreundlich sei und gehemmt wirke, kaum grüsse und so leise spreche, dass man sie nicht verstehe. Nach Angaben von E. sei selbst nach wiederholten Aufforderungen keine Veränderung eingetreten. Auch in Bezug auf ihr Verhalten gegenüber den Mitarbeitenden zeigen die Akten eine unveränderte Situation. Mitarbeiter auf verschiedenen Poststellen gaben an, dass die Beschwerdeführerin ihnen gegenüber ebenfalls verschlossen und wortkarg sei. Wolle man ihr helfen, wende sie sich einfach ab und laufe davon. Ferner bestätigen die sich in den Akten befindlichen Stellungnahmen abermals, dass die Beschwerdeführerin nicht für den Verkauf geeignet sei, was von ihr denn auch gar nicht bestritten wird. Den Stellungnahmen und Beurteilungen, welche während der Bewährungsfrist verfasst wurden, kann schliesslich entnommen werden, dass insbesondere auch nach Aussprechung der Verwarnung vom 15. September 2003 in den entscheidenden Punkte kaum Veränderungen eingetreten sind.

Angesichts dieser – obwohl unabhängig voneinander erstellten – immer gleich bleibenden Darstellungen der Verhaltensweisen und Leistungen der Beschwerdeführerin sieht die PRK keinen Grund, an der Richtigkeit der vorgenannten Äusserungen zu zweifeln. Vielmehr ist davon auszugehen, dass die Beschwerdeführerin die tatsächlichen Gegebenheiten verkennt. Sie wurde immer wieder mit den Vorkommnissen konfrontiert und angehalten, sich in den betreffenden Punkten zu ändern, doch stritt sie die Vorwürfe meistens ab oder spielte die Vorfälle als nicht tragisch herunter bzw. machte geltend, dass die betreffende Person dies selbst

zu verantworten habe. Dass die Beschwerdeführerin den Sachverhalt nicht richtig einschätzt, zeigt insbesondere auch der Umstand, dass selbst diejenigen Poststellen, welche sie ihrer Meinung nach besser beurteilen würden, die Aussagen der übrigen Poststellen stützen und ihr Verhalten und ihre Leistungen als ungenügend bewerten. Die Frage, ob vorliegend Mängel im Verhalten oder in der Leistung gegeben sind, ist somit anhand der aktenkundigen Stellungnahmen und Beurteilungen der verschiedenen Poststellenleiter sowie des Vorgesetzten der Beschwerdeführerin zu beurteilen.

bb) Die Tätigkeit am Schalter ist geprägt vom direkten Kundenkontakt. In diesem Sinn sind ein korrektes Auftreten sowie der zuvorkommende, freundliche Umgang mit allen Kunden unentbehrlich. Zudem ist es gerade für eine als Ablösung oder Aushilfe tätige Person, welche jeweils nur eine relativ kurze Zeit am selben Ort eingesetzt wird, wichtig, dass sie sich leicht in ein bestehendes Team integrieren kann und die Anregungen der Mitarbeiter in organisatorischer und betrieblicher Hinsicht annimmt. Angesichts dieser Erwägungen sowie der aktenkundigen Stellungnahmen und Beurteilungen ist daher nicht zu beanstanden, wenn die Verfehlungen der Beschwerdeführerin als Mängel sowohl im Verhalten als auch in der Leistung qualifiziert worden sind. Dies rechtfertigt sich umso mehr, als sich die PRK bei der Überprüfung von Leistungsbeurteilungen und Fragen der betriebsinternen Zusammenarbeit ohnehin eine gewisse Zurückhaltung auferlegt (E. 1c). Unbeachtlich ist dabei, ob die Beschwerdeführerin – so wie in der Beschwerdeschrift vom 2. November 2004 angeführt – daneben ehrlich oder zuverlässig ist. Dies wird ihr denn auch gar nicht vorgeworfen. Für die Auflösung des Arbeitsverhältnisses massgeblich sind ausschliesslich ihr Verhalten gegenüber den Kunden bzw. Mitarbeitenden und Vorgesetzten sowie ihre Leistungen im Kunden- und Verkaufsbereich. Im Weiteren geht im Besonderen auch aus den Beurteilungen während der ihr gesetzten Bewährungsfrist hervor, dass weder die Gespräche im Vorfeld noch die Verwarnung vom 15. September 2003 eine annähernd befriedigende Veränderung gebracht haben. Die beanstandeten Mängel im Verhalten und in der Leistung der Beschwerdeführerin haben somit trotz der Verwarnung angehalten. Aus dem Vorerwähnten wird deutlich, dass in casu grundsätzlich ein ordentlicher Kündigungsgrund gemäss Ziff. 124 Bst. b Anhang 4 GAV Post bejaht werden kann.

cc) Die Beschwerdeführerin beantragt in diesem Zusammenhang, dass die Kündigung speziell auch zu überprüfen sei, weil sie schon sehr lange bei der Post arbeite und kaum mehr eine Anstellung finden werde. Zudem wäre sie bereit gewesen, lediglich 60 % zu arbeiten oder nur Backofficearbeiten zu verrichten. Unbestrittenermassen stellt die Kündigung gegenüber der Beschwerdeführerin eine harte Massnahme dar. Es ist indes zu berücksichtigen, dass die Mängel im Verhalten und in der Leistung schon lange vor der Kündigung bestanden haben. Bereits der Wechsel von der Region A. in die Region B. sollte der Beschwerdeführerin einen Neustart ermöglichen. Ihr wurde nach dem Wechsel somit mehr als zwei Jahre Gelegenheit gegeben weiterzuarbeiten, ohne dass jedoch eine Verbesserung eingetreten wäre. Sie zeigte keine Bereitschaft, sich um eine Änderung zu bemühen und wies die Kritik anlässlich der diversen Gespräche stets von sich. Ferner erwiese sich auch ein vermindertes Arbeitspensum von 60 % als unbehelflich, da davon ausgegangen werden muss, dass die Arbeit am Postschalter an sich nicht mehr die geeignete Tätigkeit für die Beschwerdeführerin ist. Ebenfalls nicht gehört werden kann

der beschwerdeführerische Antrag, allenfalls einzig Backoffice-Arbeiten zu verrichten. Die Vorinstanz erwog in dieser Hinsicht, dass es zur Zeit keine Möglichkeit gebe, ausschliesslich Backoffice-Arbeiten zu verrichten und keine Schaltertätigkeiten auszuführen. Den Akten kann nichts entnommen werden, wonach diesbezüglich eine Änderung der Arbeitssituation eingetreten wäre. Schliesslich ist angesichts der Tatsache, dass die Auflösung vorliegend als verschuldet zu gelten hat, die Post auch nicht verpflichtet gewesen, der Beschwerdeführerin eine andere Tätigkeit anzubieten oder eine andere Einsatzmöglichkeit zu suchen, um sie weiterzubeschäftigen. Der Vollständigkeit halber sei jedoch darauf hingewiesen, dass die Beschwerdeführerin selber in ihren Eingaben an die PRK vom 2. resp. 22. November 2004 bestätigt, dass sie nicht bereit sei, die einzig mögliche alternative Stelle im Versand im O. in P. anzunehmen, sondern weiterhin am Postschalter tätig sein möchte. In Anbetracht dieser Umstände und der Tatsache, dass die Verwarnung vom 15. September 2003 fruchtlos geblieben ist, wird deutlich, dass sich die Kündigung – entgegen der Ansicht der Beschwerdeführerin – auch unter Berücksichtigung des Verhältnismässigkeitsprinzips als berechtigt erweist (vgl. E. 2b).

d) Zusammenfassend ist somit festzuhalten, dass im vorliegenden Fall objektive Gründe für eine Kündigung gegeben sind. Da die Auflösung des Arbeitsverhältnisses darüber hinaus den Grundsatz der Verhältnismässigkeit nicht verletzt, ist die Kündigungsverfügung vom 18. Februar 2004 nicht zu beanstanden. Angesichts des Vorliegens einer verschuldeten Kündigung ist auch die Ausrichtung einer Entschädigung nach Ziff. 41 ff. Anhang 4 GAV Post nicht näher zu prüfen.

4.- Nach dem Gesagten ist die Beschwerde als unbegründet abzuweisen. Unabhängig vom Ausgang des Verfahrens ist das Beschwerdeverfahren vor der PRK, ausgenommen bei Mutwilligkeit, unentgeltlich (Art. 34 Abs. 2 BPG und Ziff. 20 Abs. 2 Anhang 6 GAV Post). Ansprüche auf Parteientschädigungen sind nicht gegeben (Art. 64 VwVG).

Aus diesen Gründen hat die Eidgenössische Personalrekurskommission

erkannt:

- 1.- Die Beschwerde von X. vom 2. November 2004 wird abgewiesen und der Entscheid der Konzernleitung der Schweizerischen Post vom 6. Oktober 2004 bestätigt.
- 2.- Für das Verfahren vor der Eidgenössischen Personalrekurskommission werden keine Kosten erhoben.

- 3.- Dieser Entscheid wird der Beschwerdeführerin und der Konzernleitung der Schweizerischen Post schriftlich eröffnet.

Rechtsmittelbelehrung

Entscheide der Eidgenössischen Personalrekurskommission betreffend Verfügungen nach dem Bundespersonalgesetz vom 24. März 2000 (BPG; SR 172.220.1) können innerhalb von dreissig Tagen seit der Eröffnung mit Verwaltungsgerichtsbeschwerde beim Schweizerischen Bundesgericht angefochten werden, sofern es um die **Auflösung des Arbeitsverhältnisses** oder um **Verfügungen im Bereich Gleichstellung der Geschlechter** geht (Art. 100 Abs. 1 Bst. e und Art. 100 Abs. 2 Bst. b des Bundesgesetzes über die Organisation der Bundesrechtspflege vom 16. Dezember 1943 [OG; SR 173.110]). In den anderen Fällen gemäss BPG sind die Entscheide der Eidgenössischen Personalrekurskommission endgültig.

Steht die Verwaltungsgerichtsbeschwerde offen, so ist die Beschwerdeschrift dem Bundesgericht, 1000 Lausanne 14, in drei Ausfertigungen einzureichen. Sie hat die Begehren, deren Begründung mit Angabe der Beweismittel und die Unterschrift des Beschwerdeführers oder seines Vertreters zu enthalten; die Ausfertigung des angefochtenen Entscheides und die als Beweismittel angerufenen Urkunden sind beizulegen, soweit der Beschwerdeführer sie in Händen hat (Art. 106 Abs. 1 und Art. 108 Abs. 1 und 2 OG). Die Beschwerdefrist steht still (Art. 34 Abs. 1 OG):

- a) vom siebten Tage vor Ostern bis und mit dem siebten Tage nach Ostern;
- b) vom 15. Juli bis und mit dem 15. August;
- c) vom 18. Dezember bis und mit dem 1. Januar.

Eidgenössische Personalrekurskommission

Der Präsident:

André Moser

Die Gerichtsschreiberin:

Jeannine Müller