

BVGer A-97/2022 vom 4. Juli 2024

Bundesverwaltungsgericht, 2024-07-04, DE

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/bvger_A-97_2022

FR: TAF A-97/2022 du 4 juillet 2024

IT: TAF A-97/2022 del 4 luglio 2024

Regeste

Auflösung des Arbeitsverhältnisses

Erwägungen

E. 1.1

Verfügungen der Vorinstanz, die sie in ihrer Funktion als Arbeitgeberin erlässt, können mit Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht angefochten werden (Art. 3 Abs. 1 Bst. d i. V. m. Art. 36 Abs. 1 des Bundespersonalgesetzes vom 24. März 2000 [BPG, SR 172.220.1]). Demnach ist das Bundesverwaltungsgericht zur Beurteilung der Kündigungsverfügung zuständig.

E. 1.2

Das Verfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht richtet sich nach dem VwVG, soweit das VGG nichts anderes bestimmt (Art. 37 VGG).

E. 1.3

Die Beschwerdeführerin beteiligte sich am vorinstanzlichen Verfahren und ist als Adressatin der angefochtenen Kündigungsverfügung sowohl formell als auch materiell beschwert, weshalb sie zur Beschwerde legitimiert ist (vgl. Art. 48 Abs. 1 VwVG).

E. 1.4

Auf die frist- und formgerecht eingereichte Beschwerde ist somit einzutreten (vgl. Art. 50 Abs. 1 und Art. 52 Abs. 1 VwVG).

E. 2.1

Das Bundesverwaltungsgericht überprüft die angefochtene Verfügung auf Rechtsverletzungen - einschliesslich unrichtiger oder unvollständiger Feststellung des rechtserheblichen Sachverhalts und Rechtsfehler bei der Ausübung des Ermessens - sowie auf Angemessenheit hin (vgl. Art. 49 VwVG). Bei der Prüfung der Angemessenheit auferlegt sich das Bundesverwaltungsgericht, wenn es um die Leistungsbeurteilung von Bediensteten des Bundes, um verwaltungsorganisatorische Fragen oder um Probleme der betriebsinternen Zusammenarbeit und des Vertrauensverhältnisses geht, eine gewisse Zurückhaltung. Es entfernt sich insofern im Zweifel nicht von der Auffassung der Vorinstanz und setzt sein eigenes Ermessen nicht an die Stelle desjenigen der Vorinstanz (statt vieler Urteil des Bundesverwaltungsgerichts [BVGer] A-659/2023 vom 12. März 2024 E. 2.1; explizit bezüglich personalrechtlicher Beurteilungen Urteil des Bundesgerichts [BGer] 8C_828/2017 vom 26. Juni 2018 E. 5.2 m. w. H.). Im Übrigen braucht sich das Bundesverwaltungsgericht nicht mit jeder tatbestandlichen Behauptung und jedem rechtlichen Einwand auseinanderzusetzen; es kann sich auf die für den Entscheid

wesentlichen Gesichtspunkte beschränken (statt vieler BGE 133 I 270 E. 3.1).

E. 2.2

Das Bundesverwaltungsgericht stellt den Sachverhalt unter Vorbehalt der Mitwirkungspflicht der Parteien von Amtes wegen fest (Art. 12 i. V. m. Art. 13 VwVG). Wirft die beschwerdeführende Partei der verfügenden Behörde vor, dass diese den Sachverhalt falsch oder unvollständig festgestellt habe, oder will sie neue Tatsachen einführen, ist es an der beschwerdeführenden Partei, vor dem Bundesverwaltungsgericht den zutreffenden bzw. vollständigen Sachverhalt zu schildern. Im Lichte ihrer Mitwirkungspflichten darf von der beschwerdeführenden Partei erwartet werden, dass sie ihre Vorbringen substantiiert, damit das Bundesverwaltungsgericht darüber Beweis abnehmen kann (vgl. Urteil BGer 2C_177/2018 vom 22. August 2019 E. 3.3 m. w. H; Urteile BVerger A-4658/2022 vom 11. April 2024 E. 2.2 und A-5236/2022 vom 21. August 2023 E. 5.4.1). Die behauptende Partei muss ihre Vorbringen allerdings weiter und gegebenenfalls bis in die Einzelheiten substantiieren, wenn die Gegenseite die Tatsachenbehauptung substantiiert bestreitet (Urteil 2C_177/2018 E. 3.4 m. w. H.). Nach dem Grundsatz der freien Beweiswürdigung (Art. 19 VwVG i. V. m. Art. 40 des Bundesgesetzes über den Bundeszivilprozess vom 4. Dezember 1947 [BZP, SR 273]) würdigt das Gericht die Beweise frei, d. h. ohne Bindung an förmliche Beweisregeln, sowie umfassend und pflichtgemäss (statt vieler BGE 125 V 351 E. 3a). Ein Beweis gilt als erbracht, wenn das Gericht nach objektiven Gesichtspunkten von der Richtigkeit einer Sachbehauptung überzeugt ist. Absolute Gewissheit kann nicht verlangt werden. Es genügt, wenn am Vorliegen der behaupteten Tatsache keine ernsthaften Zweifel mehr bleiben oder allenfalls verbleibende Zweifel als leicht erscheinen (statt vieler BGE 130 III 321 E. 3.2).

E. 2.3

Bleibt eine entscheidungsrelevante Tatsache unbewiesen, gilt im Bereich des öffentlichen Rechts grundsätzlich die Beweislastregel von Art. 8 ZGB als allgemeiner Rechtsgrundsatz. Demnach hat jene Partei die Folgen der Beweislosigkeit zu tragen, die aus der unbewiesenen gebliebenen Tatsache Rechte ableitet. Im Beschwerdeverfahren betreffend eine Kündigung trägt die kündigende Behörde daher die (objektive) Beweislast für das Vorliegen eines rechtsgenügenden Kündigungsgrundes, die von der Kündigung betroffene Person dagegen jene für die behauptete Missbräuchlichkeit der Kündigung (statt vieler Urteil A-659/2023 E. 2.3).

E. 3

Die Bestimmungen über das Dienstverhältnis des Bundespersonals gelten grundsätzlich auch für das Personal der Vorinstanz (Art. 2 Abs. 1 Bst. d BPG i. V. m. Art. 15 Abs. 1 des Bundesgesetzes über die Schweizerischen Bundesbahnen vom 20. März 1998 [SBBG, SR 742.31]). Ergänzend ist auf die (Ausführungs-)Bestimmungen des Gesamtarbeitsvertrags der SBB vom 26. November 2018 [GAV SBB 2019, nachfolgend: GAV SBB]) abzustellen. Die Bundespersonalverordnung vom 3. Juli 2001 (BPV, SR 172.220.111.3) ist dagegen nicht anwendbar (statt vieler Urteil A-659/2023 E. 2.4).

E. 4

Mit ihrem Antrag, wonach die Vorinstanz anzuweisen sei, das Arbeitsverhältnis mit ihr weiterzuführen, macht die Beschwerdeführerin sinngemäss das Vorliegen eines Weiterbeschäftigungsgrundes nach Art. 34c Abs. 1 BPG geltend.

E. 4.1

Dazu führt die Beschwerdeführerin aus, ihr und das Arbeitspensum von Y. _____ (60% + 80%) hätten zusammen einem FTE (Full Time Equivalent, [Vollzeitäquivalent]) von 1.4 entsprochen. Dieser sei vor der Reorganisation für den zeitlichen Aufwand für die Arbeiten im Teil-Team «ÖV-Abrechnung» geschätzt worden, allerdings von erfahrenen Mitarbeitenden. Der Wert sei dementsprechend mit Vorsicht zu geniessen. Demgegenüber ergebe sich aus einer internen Grafik, dass für die Erledigung der Aufgaben eigentlich ein FTE von 1.8 nötig sei. Ihre Überlastung sei damit absehbar gewesen. Konkret habe das Aufgabengebiet BCC 40% ihres Pensums umfasst. Die restlichen 20% hätten für das Führen der Schweizer Kontokorrenten (40%) und das Bearbeiten von Pay-Serien (30%), für Sitzungen, Weiterbildungen und Übergaben ausreichen müssen. Zusätzlich seien die Gebiete «übrige Ablieferungen» und «Vorschusskasse» als Ferienstellvertretung hinzugekommen. Zwar habe ihre Teamkollegin bei Ferienvertretungen keine Überstunden angehäuft. Indes hätten von ihr jeweils nur die dringendsten Aufgaben übernommen werden können. Und wenn ein grösseres Pensum ein kleineres vertrete, könne dies bewerkstelligt werden. Sie habe ihre ordentlichen Aufgaben gerade so im Pensum erledigen können. Ihre Stellvertreteraufgaben hingegen nicht mehr, da sie mit einem Beschäftigungsgrad von 60% ein Pensum von 80% habe auffangen müssen. Die neuen Aufgaben habe sie ohne Vorkenntnisse übernommen. Die Instruktionen, die wegen Ferienabwesenheiten erst im September 2019 begonnen hätten, seien chaotisch, spärlich und unvollständig gewesen. Gesamtheitliche Kenntnisse über die vollständigen Abläufe in ihrem Arbeitsgebiet seien ihr keine vermittelt worden. Sie habe dies ihrem Vorgesetzten zurückgemeldet, ohne Ergebnis. Erschwerend sei hinzugekommen, dass die einzelnen Kontostände und offenen Posten der Kontokorrente nicht ihr, sondern ihrem Vorgesetzten übergeben worden seien. Letzterer sei der einzige Know-how-Träger gewesen. Für sämtliche Abklärungen habe sie ihn kontaktieren müssen. Anstatt ihr zu helfen, seien ihr Vorhaltungen gemacht worden. Allgemein habe sie versucht, durch Fragen mehr zu erfahren und eigene Anleitungen zu erstellen. Buchhaltungskennntnisse alleine hätten nicht ausgereicht. Gleichzeitig sei sie gezwungen gewesen, für die anderen Arbeiten ihres Teil-Teams bei den Bearbeitern Instruktionen abzuholen und ihre neue Teamkollegin laufend im BCC zu instruieren. Die Belastung sei stetig angestiegen. Am 23. April 2020 habe ihr Vorgesetzter sie informiert, dass es auf den BCC-Konten noch viele offene Posten gebe und sie diese in drei bis vier Wochen abarbeiten müsse. Sie habe diese Aufgabe in der Folge nicht vollständig abschliessen können, weil in einer Kontokorrent-Abrechnung eine Differenz bestanden habe. Letztere habe sich im Nachhinein nur als Unkenntnis der Quelle von fehlenden Zahlen infolge einer mangelhaften Instruktion erwiesen. Um den Fall zu klären, habe sie ihren Vorgesetzten am 11. Juli 2020 um Unterstützung gebeten. Letzterer sei jedoch weder im Stande noch gewillt gewesen, ihr zu helfen. Stattdessen sei er wütend geworden, habe ihr keine Unterstützung gewährt und sie mit der Aussage «Du hast wohl gar Nichts verstanden» beleidigt. Am Standortgespräch vom 23. Juli 2020 habe man ihr dann mit den Weisungen unrealistische Forderungen gestellt. Anlässlich des Zwischengesprächs vom 28. August 2020 habe sie weiter über die Schwierigkeit der vielen Falsch- und Fehlbuchungen von anderen Stellen berichtet. Auch die Fortschritte und die Arbeitsbelastung habe sie aufgezeigt. Diese Punkte seien jedoch von ihrem Vorgesetzten ignoriert worden. Aus einer E-Mail vom 28. August 2020 ergebe sich zudem, dass es den anderen Teammitgliedern untersagt worden sei, ihr Hilfe zu leisten. Ferner sei sie am Gespräch vom 23. Oktober 2020 schikaniert sowie als dumm und unfähig dargestellt worden. Auf einmal seien alte Posten

auf den Konten, die von ihrer Vorgängerin gestammt hätten, angeprangert worden. An der Standortbestimmung vom 11. Februar 2021 seien neue Anforderungen dazugekommen, die bisher kein Thema gewesen seien (Ausgleich-Konto 202001). Dieses Konto sei ihr nicht übergeben und erklärt worden. Viele Fälle habe es nur infolge verspäteter Abrechnung in der Covid-19 Pandemie gegeben. Die Posten habe sie alle begründen können und diese seien korrekterweise auf den Konten gewesen. Einzig die fünf Posten der Deutschen Bahn (DB) und die fünf Posten, die vor ihrer Verantwortung für die Konten auf dem Trenitalia-Konto entstanden seien, habe sie noch nicht begründen können. Sie habe diesbezüglich ihren Vorgesetzten erfolglos um Hilfe gebeten. Beim Gespräch vom 26. August 2021 sei ihr ausserdem vorgeworfen worden, eine Ferienwoche für die Herbstferien absichtlich nicht korrekt im Ferienplan eingetragen zu haben. Sie habe diese aus Versehen nicht angepasst. Jedoch seien die Ferien in ihrem Terminkalender, SAP-ERP und im Excel «Corona Virus Zeit» korrekt erfasst und an ihre Stellvertretung kommuniziert worden. Zusätzlich habe sie an einem Gespräch mit ihrem Vorgesetzten erwähnt, dass sie die Ferienwochen, inkl. die erwähnte, zur Zielerreichung «Abbau Gleitzeit» geplant habe. Er habe es ohne Einwand zur Kenntnis genommen. Am Gespräch vom 26. August 2021 sei ihr demgegenüber verboten worden, die Ferien für den Abbau von Überstunden zu verwenden. Dies habe einen neuen Zielkonflikt für das Erreichen eines Ziels aus der Kündigungsandrohung konstruiert (Gleitzeit Ende Jahr noch 10.5 h). Schliesslich seien die Weisungen in einem kurzen Zeitraum erteilt worden. Die Fairness gebiete es aber, dass ihr genügend Zeit eingeräumt werde, um die Ziele erreichen zu können. Die Entlassung sei indes vor Ablauf der Kündigungsandrohung vollzogen worden, ohne ihr die Zeit zur Zielerfüllung zu geben. Das Verhalten der Vorinstanz lasse darauf schliessen, dass sie von Anfang an kein Interesse an ihrer Entwicklung gehabt habe. Aus der Fürsorgepflicht sei aber gerade das Recht auf genügend Instruktion abzuleiten, welches ihr nicht gewährt worden sei. Anstatt sie anzuhören, seien ihr Vorhaltungen gemacht worden, als wäre es in ihrer alleinigen Verantwortung gewesen, sich in einem neuen und komplexen Umfeld Wissen über die Arbeitsabläufe aufzubauen. Und als sie versucht habe, ihre Eigenverantwortung wahrzunehmen, sei ihr Unfähigkeit vorgeworfen worden. Überdies seien ihr anstelle von klaren Zielen, deren Erreichung periodisch hätten überprüft werden können, immer neue komplexe Aufgaben gestellt worden, ohne jeweils substanziell zu prüfen, wo sie im Prozess der Zielerreichung stehe.

E. 4.2

Die Vorinstanz entgegnet, durch die Reorganisation sei es zu keinem Stellenprozentabbau gekommen und übermässige Forderungen seien an die Beschwerdeführerin nicht gestellt worden. Deren Vorgängerin habe dieselben Aufgaben und zusätzlich noch das Testing mit einem Beschäftigungsgrad von 80% durchgeführt. Das Testing, welches nicht an die Beschwerdeführerin übergeben worden sei, habe dabei eine Auslastung von 50% dargestellt. Jene Aufgaben, die an die Beschwerdeführerin übertragen worden seien, habe die Vorgängerin in einem Pensum von 30% erledigt. Auch ihrer Stellvertreterin sei es neben ihrem eigenen Tagesgeschäft möglich gewesen, die Aufgaben der Beschwerdeführerin zu übernehmen und diese zeitgerecht und ohne zusätzlichen Stundenaufwand zu erfüllen. Der FTE von 1.4 sei damit ausreichend gewesen. Weiter hätten ab Juli 2019 für rund fünf Monate tägliche Einführungen durch die Vorgängerin stattgefunden. Nach deren Weggang sei das ganze Team, insbesondere Y._____ sowie ihr Vorgesetzter, bei Fragen zur Verfügung gestanden. Ihr sei ein umfassendes Dokument mit allen Beschrieben und Abläufen vorgelegen. Von den Mitarbeitenden seien bei Bedarf Schulungen zu den übrigen

Gebiete wie «Ablieferungen Bahnhöfe», «Payserien-Verwaltung» und «Vorschusskassen» durchgeführt worden. Überdies habe es Einführungen durch ihren Vorgesetzten gegeben durch das Aufzeigen des ganzen Ablaufs BCC anhand einer Präsentation, Unterstützung im Access-Tool für die Abrechnungen, alle zwei Wochen stattfindenden «Bilas» (bilaterale Gespräche) mit Instruktionen sowie detaillierte Anleitungen zu Aufbau und Abfolge des NEGU-Zahllaufes. Zu letzterem habe ihr Vorgesetzter am 12. Februar 2021 einen Termin gebucht, um den gesamten Zahllauf zusammen mit ihr zu machen. Generell habe ihr Vorgesetzter immer wieder angeboten, sich bei Fragen an ihn zu wenden und er habe ihr ihr Aufgabenfeld aufgezeigt. Das E-Mail vom 28. August 2020 reisse die Beschwerdeführerin aus dem Kontext. Der Vorgesetzte habe gewollt, dass die Mitarbeitenden die Beschwerdeführerin bei den aktuellen offenen Punkten unterstützten. Damit habe er der Beschwerdeführerin genügend Ressourcen beschaffen wollen, damit sie die alten offenen Punkte erledigen könne. Er habe präzisiert, dass die Beschwerdeführerin die «alten Kontokorrente» selbst erledige, um zu vermeiden, dass sie diese Aufgabe an ihre Kollegen weiterdelegiere. Diese Aussage habe nichts an ihrer grundsätzlichen Möglichkeit, sich bei Fragen an den Vorgesetzten oder ihre Kollegen zu wenden, geändert. Ferner treffe es nicht zu, dass das Konto 202001 ihr nicht übergeben und erklärt worden sei. Sie sei eine langjährige Mitarbeiterin im Bereich der Finanzen und diplomierte Betriebswirtschafterin HF. Das Konto 202001 diene als Scharnierkonto zwischen Kontokorrenten und Zahlungsfluss. Mit ihrer Erfahrung in der Buchhaltung und der Möglichkeit, bei Unklarheiten auf ihren Vorgesetzten zuzugehen, könne erwartet werden, dass zu den periodengerechten Abschlüssen das Hineinbuchen ins Konto 202001 dazugehöre. Nur so könne der Zahlungsfluss laufen. Sie habe denn auch bereits einen Saldonachweis für dieses Konto erstellt, erstmals am 17. Januar 2020 für das Geschäftsjahr 2019. Mithin habe sie dessen Inhalt gekannt. Falls es bezüglich den Ferien im Vorfeld ein Missverständnis gegeben habe, habe der Beschwerdeführerin zumindest seit dem 26. August 2021 klar sein müssen, dass ein Abbau der Gleitzeit in Form von Ferien nicht akzeptiert werde. Die Konzernleitung habe bereits in den Jahren 2020 und 2021 alle Mitarbeitende angewiesen, die Zeitguthaben bis Ende Jahr abzubauen. Die Idee der Gleitzeitkompensation sei, dass die Mitarbeitenden die aufgebaute Zeit zeitnah abbauten und damit ihre Gesundheit schützten. Die Gleitzeitkompensation bereits im Januar für den Oktober zu planen, widerspreche dieser Idee. Überdies seien bei den Ermahnungen jeweils Überprüfungsfristen von drei Monaten vorgesehen worden. In Anbetracht der festgehaltenen Ziele seien diese realistisch und sinnvoll gewesen. Zusammengefasst sei sie ihrer Pflicht zur Einführung und Unterstützung der Beschwerdeführerin vollumfänglich nachgekommen.

E. 4.3

Nach dem oben Gesagten leitet die Beschwerdeführerin den Weiterbeschäftigungsanspruch aus einer Verletzung der Fürsorgepflicht durch die Vorinstanz ab.

E. 4.3.1

Die Kündigungsverfügung wird aufgehoben und der Arbeitgeber bietet der angestellten Person die bisherige oder, wenn dies nicht möglich ist, eine zumutbare andere Arbeit an, wenn die Kündigung missbräuchlich nach Art. 336 OR ist (Art. 34c Abs. 1 Bst. b BPG). Eine Kündigung ist missbräuchlich, wenn sie aus bestimmten Gründen ausgesprochen wird, die in Art. 336 OR umschrieben werden. Die Aufzählung konkretisiert das allgemeine Rechtsmissbrauchsverbot und ist nicht abschliessend. Eine missbräuchliche Kündigung kann somit auch aus anderen Gründen vorliegen. Dies setzt indes voraus, dass die geltend

gemachten Gründe eine Schwere aufweisen, die mit jener der in Art. 336 OR ausdrücklich aufgeführten vergleichbar ist (BGE 136 III 513 E. 2.3). Die Missbräuchlichkeit einer Kündigung kann sich nicht nur aus den Kündigungsmotiven, sondern auch aus der Art und Weise ergeben, wie die kündigende Partei ihr Recht ausübt. Auch wenn eine Partei die Kündigung rechtmässig erklärt, muss sie das Gebot schonender Rechtsausübung beachten. Die Kündigung darf namentlich nicht unter Verletzung der Persönlichkeitsrechte der arbeitnehmenden Person - z. B. in Form einer Verletzung der Fürsorgepflicht der arbeitgebenden Partei - ausgesprochen werden (BGE 136 III 513 E. 2.3 und 132 III 115 E. 2.2; Urteil BGer 1C_340/2023 vom 21. März 2024 E. 4.1.1).

E. 4.3.2

Gleich wie die privaten trifft auch die öffentlichen Arbeitgebenden gegenüber den Arbeitnehmenden eine Fürsorgepflicht (Art. 328 OR i. V. m. Art. 6 Abs. 2 BPG). Die Arbeitgebenden sind verpflichtet, die Persönlichkeit der Arbeitnehmenden zu achten und zu schützen (vgl. Art. 328 Abs. 1 OR). Sie haben zum Schutz von Leben, Gesundheit und persönlicher Integrität der Arbeitnehmenden die Massnahmen zu treffen, die nach der Erfahrung notwendig, nach dem Stand der Technik anwendbar und den Verhältnissen des Betriebes oder Haushaltes angemessen sind, soweit es mit Rücksicht auf das einzelne Arbeitsverhältnis und die Natur der Arbeitsleistung ihm billigerweise zugemutet werden kann (vgl. Art. 328 Abs. 2 OR). Zu den erwähnten «Massnahmen» gehört unter anderem die Arbeitsorganisation, die Instruktion oder Massnahmen gegen Überbelastung (Streiff/von Kaenel/Rudolph, Arbeitsvertrag, Praxiskommentar zu Art. 319-362 OR, 7. Aufl., 2012, Rz. 4 zu Art. 328 OR; vgl. ferner Urteil BVGer A-6750/2018 16. Dezember 2019 E. 6.2).

E. 4.4

Nachfolgend ist zu prüfen, ob die angeblich mangelhafte, kündigungsbegründende Arbeitsleistung der Beschwerdeführerin auf eine Verletzung der Fürsorgepflicht der Vorinstanz - in der Form ungenügender Instruktion und Unterstützung der Beschwerdeführerin - zurückgeführt werden kann.

E. 4.4.1

Was den Vorwurf der Beschwerdeführerin, die Vorinstanz habe ihr Teil-Team von Anfang an mit Arbeit überlastet, anbelangt, trifft es zwar zu, dass der Gesamtaufwand der in der internen Grafik beschriebenen Aufgaben zusammengezählt einen FTE von 1.8 ergibt (BCC 0.4; KTU-Kontokorrent 0.4; Payserien 0.3; übrige Ablieferungen 0.5; Vorschusskasse 0.2). Gleichzeitig wurde der Gesamtaufwand auf derselben Grafik mit «+/- 1.5 FTE» umschrieben, was dem effektiven FTE von ungefähr 1.4 entspricht. Was der Grund dieser Diskrepanz ist, wurde nicht dargetan; vermutungsweise ergeben sich zwischen einzelnen Arbeiten gewisse Synergieeffekte. Die Beschwerdeführerin kann sich deshalb nicht unbesehen auf die zusammengezählten 1.8 FTE stützen. Zudem führte sie selber aus, dass sie ihre ordentlichen Aufgaben gerade so mit ihrem Pensum habe erledigen können. Die Einschätzung der erfahrenen Mitarbeitenden bezüglich des FTE von 1.4 scheint deshalb nicht offensichtlich falsch zu sein. Es ist denn auch nachvollziehbar, dass zur optimalen Auslastung der Ressourcen ein FTE gewählt wird, der der Leistung erfahrener Mitarbeitenden entspricht. Es darf angenommen werden, dass sich die Effizienz neuer Mitarbeitender zeitnah steigern wird. Ausserdem bestreitet die Beschwerdeführerin nicht, dass ihre Vorgängerin ihre Arbeiten mit einem weit kleinerem Pensum erledigen konnte.

Ausserdem räumte sie ein, dass ihre Teamkollegin sie während ihrer Ferien ohne Anhäufung von Überstunden vertreten konnte. Dass ihrem Teil-Team zu viele Aufgaben aufgebürdet wurde, lässt sich deshalb nicht erhärten. Daran vermögen die Stellvertretungsaufgaben, die naturgemäss von jedem Arbeitnehmenden einen temporären Sondereffort erfordern und sich aufgrund der üblichen Anzahl Ferientage quantitativ in Grenzen halten dürften, nichts zu ändern.

E. 4.4.2

Bezüglich der monierten ungenügenden Instruktion ist in der Aktennotiz vom 4. Dezember 2019, die ein Gespräch der Beschwerdeführerin mit ihrem Vorgesetzten vom 13. November 2019 zusammenfasst, vermerkt, dass sie die bisherige Instruktion als wenig strukturiert empfunden habe. Auch erwähnte sie darin den grossen Zeitdruck und fehlende Dokumentationen betreffend die Arbeitsabläufe. Gleichzeitig ergibt sich aus der Aktennotiz, dass der Vorgesetzte das Problem adressierte und ihr die Unterstützung der anderen Teammitgliedern zusicherte. Zunächst machte er ihr die klare Vorgabe, ihre Aufgaben bis am 15. Dezember 2019 selbstständig erledigen zu können. Dabei zählte er auf, was er diesbezüglich genau erwartet. Zu ihrer Unterstützung veranlasste er, dass sie (die übrigen Teammitglieder) «besonders KTU-Kontokorrente und übrigen Ablieferungen weiterhin machen, damit nicht alles an X. _____ hängen bleibt». Weiter zeigte sich die Beschwerdeführerin dankbar, dass ihre Vorgängerin damit begann, Abläufe schriftlich festzuhalten. Überdies bemerkte sie, sie habe letzten Freitag einen ersten Überblick über die Pay-Serien erhalten. Schliesslich konnte die Beschwerdeführerin ihrem Vorgesetzten konkrete Fragen stellen und er beantwortete diese. Er sicherte ihr zu, dass er sie nach dem Weggang der Vorgängerin weiterhin unterstützen werde. Ob die Instruktion chaotisch ablief, lässt sich nicht erstellen; es mag durchaus sein, dass die Beschwerdeführerin es so empfand. Aufgrund der aktenkundigen und detailliert umschriebenen Bemühungen der Vorinstanz ist es jedoch nicht glaubhaft, dass die Beschwerdeführerin nicht die Möglichkeit hatte, nach dem Weggang ihrer Vorgängerin bestehende Unklarheiten durch entsprechende Nachfragen zu beseitigen. Insbesondere erscheint es nicht stichhaltig, dass ihr Vorgesetzter ihr die Hilfe generell verweigerte. Die Aktennotizen zu den zahlreichen «Bilas», in denen sich die Beschwerdeführerin und ihr Vorgesetzter alle zwei Wochen austauschten, sowie E-Mails (vgl. E-Mail vom 12. Februar 2021 mit Anleitung und E-Mail vom 28. August 2020) bezeugen das Gegenteil. Insbesondere kann das erwähnte E-Mail vom 28. August 2020 nicht im Sinne der Beschwerdeführerin gedeutet werden. Darin schrieb ihr Vorgesetzter, dass Y. _____ im Rahmen ihrer freien Ressourcen die Beschwerdeführerin nach ihren Ferien unterstützen könne, aber nur bezüglich neuen Kontokorrenten (ab Juli 2020). Die «alten» Kontokorrente müssten durch die Beschwerdeführerin erledigt werden. Dass Y. _____ oder anderen Mitarbeitenden damit generell untersagt worden wäre, ihr zu helfen, trifft nicht zu.

E. 4.4.3

Weiter ist nicht ersichtlich, inwiefern an die Beschwerdeführerin mittels den Weisungen vom 23. Juli 2020 (vgl. dazu unten in E. 5.4.2.3) bewusst unrealistische Forderungen gestellt wurden. Die Weisungen betrafen das Aufgabengebiet der Beschwerdeführerin und beinhalteten Vorgaben zu den Stellvertretungsaufgaben, zur Effizienz und zu den Erledigungsterminen. Angesichts der Erfahrung des Vorgesetzten mit der Arbeitsleistung ihrer Vorgängerin und von Y. _____ konnte dieser wohl beurteilen, was für Vorgaben realistisch sind. Ausserdem wurden Weisungen ausgesprochen, die die Beschwerdeführerin

in ihrer Zielerreichung unterstützen sollten. Einerseits wurde nochmals betont, dass sie bei Unklarheiten ihren Vorgesetzten anzugehen habe. Andererseits wurde sie angewiesen, tägliche Leistungsrapports zu erstellen und diese jede Woche ihrem Vorgesetzten abzugeben. Damit konnte dieser eingreifen, falls er die Zielerreichung gefährdet sah, was er z. B. mit der Anberaumung des Zwischengesprächs vom 26. August 2020 tat.

E. 4.4.4

Hinsichtlich den Beanstandungen zum Konto 202001 bestreitet die Beschwerdeführerin nicht, dass sie für dieses Saldonachweise erstellt. Dass sie das Konto nicht gekannt hatte, ist deshalb nicht anzunehmen. Unbesehen davon erhielt sie diesbezüglich im Nachgang zur Kündigungsandrohung vom 11. Februar 2021 Unterstützung. So ergibt sich aus einer Aktennotiz zum «Bila» vom 25. Februar 2021, dass ihr Vorgesetzter das Konto 202001 erklärte.

E. 4.4.5

Sodann erwartete die Vorinstanz am Mitarbeitergespräch vom 26. August 2021, dass keine zusätzliche Pluszeiten mehr anfallen dürfen und die momentane Überzeit ab sofort mit einer Stunde weniger Arbeit pro Tag abzubauen ist. Dabei wurde ein Bezug des Gleitzeitaldos als Ferien nicht gestattet. Zwar sind Überzeitguthaben innerhalb der Abrechnungsperiode durch Freizeit von gleicher Dauer auszugleichen. Ob der Bezug in Form von Minuten, Stunden oder ganzen Tagen geschieht, liegt im Ermessen des Vorgesetzten (vgl. Ziff. 69 Abs. 4 GAV SBB). Gemäss der Personalbeurteilung 2020 hatte die Beschwerdeführerin eine Zielvorgabe von max. 10.5 Stunden Überzeit per 31. Dezember 2020. Diese verfehlte sie mit einer Überzeit von 32.5 Stunden Ende Jahr. Die Zielvorgabe wurde deshalb erneuert. Im Zeitpunkt des Mitarbeitergesprächs wies sie 83 Überstunden auf. Nachdem die Beschwerdeführerin offenbar mit Effizienzproblemen zu kämpfen hatte, wurde mit dem angeordneten Stundenabbau ein sachlich begründeter Anreiz gesetzt, um die Effizienz während der kürzeren Arbeitszeit zu steigern. Ausserdem sind Überzeitguthaben - wie die Vorinstanz richtig bemerkt - aus arbeitsmedizinischen Gründen grundsätzlich zeitnah zu kompensieren. Vor diesem Hintergrund liegt die Vermutung nahe, dass bezüglich der Form des Überzeitabbaus ein Missverständnis vorlag. In den vorinstanzlichen Erwartungen ist jedenfalls kein konstruierter Zielkonflikt mit den Vorgaben aus der Personalbeurteilung zu erblicken. Daran vermag der Einwand, wonach der GAV SBB am Ende der Abrechnungsperiode ein Zeitkonto zwischen -25 und +41 Stunden vorgebe, nichts zu ändern. Die Weisung der Vorinstanz geht dem vor.

E. 4.4.6

Im Ergebnis bestehen aufgrund der aktenkundigen Dokumente (E-Mails, dokumentierte «Bilas», schriftlich festgehaltene Aufforderungen, bei Problemen nachzufragen, Anleitungen [z. B. Zahllauf NEGU] etc.) und den detaillierten Angaben zu den einzelnen Hilfestellungen von Seiten des Vorgesetzten und der Teammitglieder genügend Anhaltspunkte, die für eine ausreichende (Nach-)Instruktion durch und Hilfsbereitschaft von der Vorinstanz der Beschwerdeführerin gegenüber sprechen. Die Vorinstanz nahm ihre Fürsorgepflicht in diesem Zusammenhang ausreichend war. Zwar behauptet die Beschwerdeführerin verschiedentlich, dass ihr Vorgesetzter ihr nicht geholfen habe, ihre Hinweise ignoriert sowie ausfällig geworden und sie zeitweise schikaniert haben soll. Angesichts der dargestellten Beweislage vermögen ihre Behauptungen indes keine berechtigten Zweifel an einer ausreichenden Wahrnehmung der Fürsorgepflicht durch die

Vorinstanz erwecken. Dass die Kündigung vor Ablauf der Kündigungsandrohung ausgesprochen wurde, ändert daran nichts, zumal eine solche grundsätzlich ausgesprochen werden muss, bevor die Kündigungsandrohung abläuft (vgl. Ziff. 170 Abs. 4 i. V. m. Ziff. 171 Abs. 3 GAV SBB).

E. 4.5

Zusammengefasst kann der Vorinstanz eine Verletzung ihrer Fürsorgepflicht in der Form von mangelnder Instruktion oder Hilfestellungen nicht rechtsgenügend nachgewiesen werden. Insofern ist nicht belegt, dass eine vorinstanzliche Fürsorgepflichtsverletzung zu einer mangelhaften und damit kündigungsbegründenden Leistung der Beschwerdeführerin führte. Das Vorliegen einer rechtsmissbräuchlichen Kündigung ist somit zu verneinen. Nachdem deshalb kein Anspruch auf Weiterbeschäftigung besteht, ist der Hauptantrag der Beschwerdeführerin abzuweisen.

E. 5

Mit ihrem Eventualantrag auf Ausrichtung einer Entschädigung macht die Beschwerdeführerin sinngemäss geltend, ihr sei ohne sachlichen Grund ordentlich gekündigt worden.

E. 5.1

Die Beschwerdeführerin führt dazu aus, in den Personalbeurteilungen 2018 bis 2020 habe sie zwar jeweils ein «D» als Gesamtbewertung bekommen. Dies habe sie jedoch nicht akzeptiert und jeweils ein Gespräch mit der hierarchisch nächsthöheren Vorgesetzten verlangt. Obwohl die Personalbeurteilungen infolge zwischenmenschlicher Probleme bewusst negativ gehalten worden seien, seien diese nicht korrigiert worden. Ausserdem sei die eine Zielvorgabe, wonach die Kontokorrente BCC und BB bis auf maximal vier Kontokorrente abzuschliessen seien, mit einem überdurchschnittlichen Zeitaufwand verbunden gewesen. Ihr sei dieser Abrechnungsteil mit einem zweimonatigen Rückstand überlassen worden. Die BCC-Abrechnungen seien sehr umfangreich, recherchéintensiv, anspruchsvoll und umfassten mehrere Spezialitäten. Der diesbezügliche Aufwand ihrer Stellvertreterin könne nicht mit ihrem Aufwand verglichen werden, da beide im Tagesgeschäft andere Aufgaben hätten erledigen müssen. Die Stellvertretung habe ohnehin nur den Teil der BCC-Abrechnung erledigt, der termingebunden gewesen sei. Dazu komme, dass die im GAV SBB geforderte Prüfung einer Versetzung nicht belegt worden sei. Im Übrigen sei nicht bewiesen, dass sie die Ziele aus der Kündigungsandrohung nicht erreicht habe. Insbesondere dürfe die Aktennotiz vom 26. August 2021 nicht als Beweismittel herangezogen werden. Diese sei bereits zuvor mit ihren Aussagen, die so zum Erstellungszeitpunkt gar nicht bekannt gewesen seien, erstellt worden. Anstatt die Aktennotiz anzupassen, habe man lediglich ihre Stellungnahme zu den Akten genommen, was ein Verstoß gegen das Datenschutzgesetz darstelle.

E. 5.2

Die Vorinstanz räumt ein, dass die Beschwerdeführerin mit den Personalbeurteilungen 2018 bis 2020 nicht einverstanden gewesen sei. Dennoch zeigten diese eine kontinuierliche Verschlechterung ihrer Kompetenzen. Trotz der zahlreichen arbeitsrechtlichen Massnahmen sei es im Verlauf der letzten Jahre nicht zu einer Verbesserung ihrer Leistung gekommen. Im Zeitpunkt der Kündigung habe die Beschwerdeführerin die von ihr erwartete Leistung nach wie vor nicht selbstständig erbringen und die geforderte Effizienz nicht steigern können. So seien die Erwartungen, die am 26. August 2021 ihr gegenüber

geäussert worden seien, nicht erfüllt worden, obschon es sich dabei um Punkte handle, die mehrmals mit ihr thematisiert worden seien. Ihre Aufwände, die weiterverrechnet würden, seien gegenüber 2020 in den letzten Monaten weiterhin stark angestiegen und es habe keine Effizienzsteigerung stattgefunden. Um ihr Fachwissen zu erweitern, sei sie gehalten gewesen, eine Liste mit dem fehlenden Know-how im SAP zu erstellen. Dieser Aufforderung sei sie nicht nachgekommen. Auch ihre Ferienplanung sei mangelhaft gewesen. Von Beginn weg habe sie acht Wochen Ferien eingeplant, ohne für die zusätzlichen drei Wochen eine Treueprämie oder Ähnliches einzuplanen. Es treffe zwar zu, dass die Bewirtschaftung der BCC Kontokorrente einzelne Nachforschungen erforderten. Pro Kontokorrent seien von ein bis zwei fehlenden Fakturen auszugehen, was kein grosser Aufwand darstelle. Dies zeige sich aktuell bei der Nachfolgerin der Beschwerdeführerin, die mit den Kontokorrenten bis und mit Februar 2022 fertig sei. Was die Komplexität der Aufgabe anbelange, gelte es festzuhalten, dass es sich bei den Kontokorrenten um Debitorenkonten handle. Von diesen würden die anzumeldenden Posten zwei Mal pro Monat über ein Sammelkonto ausgeglichen. Auch hier sei festzustellen, dass die Nachfolgerin bereits innert kurzer Zeit das Vorgehen richtig anwende. Ihr Vorgesetzter habe vorgängig zur Kündigungsandrohung eine interne Versetzung geprüft, welche jedoch nicht gelungen sei. Den Vorwurf bezüglich der Aktennotiz vom 26. August 2021 weise sie zurück. Der Beschwerdeführerin sei zwar direkt nach dem Gespräch die besagte Aktennotiz ausgehändigt worden. Sie habe aber das von der Beschwerdeführerin daraufhin eigenhändig verfasste Protokoll ins eDossier aufgenommen. Diesem seien somit beide Positionen zu entnehmen. Aus welchem Grund damit das Datenschutzgesetz verletzt worden sein soll, sei nicht ersichtlich.

E. 5.3

Die Vorinstanz löste das Arbeitsverhältnis mit der Beschwerdeführerin infolge wiederholter Mängel in Leistung und Verhalten auf.

E. 5.3.1

Bei Verletzung arbeitsrechtlicher Pflichten, bei ungenügenden Leistungen oder unbefriedigendem Verhalten sind die Gründe in einem Mitarbeitergespräch zu klären (Ziff. 46 Abs. 1 GAV SBB). Die SBB kann folgende arbeitsrechtliche Massnahmen treffen: Weisung, Ermahnung, Versetzung oder Kündigungsandrohung (Ziff. 46 Abs. 2 GAV SBB). Es ist diejenige Massnahme zu treffen, die einerseits die beste Aussicht auf eine Verbesserung der Situation bietet und andererseits gegenüber den Mitarbeitenden keine unnötige Härte bedeuten. Dabei stellt die Aufzählung in Absatz 2 keine feste Stufenordnung dar (vgl. Ziff. 46 Abs. 3 GAV SBB). Die Kündigungsandrohung fällt grundsätzlich nach einem Jahr dahin (Ziff. 171 Abs. 3 GAV SBB).

E. 5.3.2

Der Arbeitgeber kann das unbefristete Arbeitsverhältnis aus sachlich hinreichenden Gründen ordentlich kündigen, mitunter wegen Mängeln in der Leistung oder im Verhalten (vgl. Art. 10 Abs. 3 Bst. b BPG). Art. 10 Abs. 3 Bst. b BPG weist allerdings im Verhältnis zu Art. 10 Abs. 3 Bst. a BPG, wonach eine ordentliche Kündigung infolge Verletzung wichtiger gesetzlicher oder vertraglicher Pflichten ausgesprochen werden kann, subsidiärer Charakter auf. Art. 10 Abs. 3 Bst. b BPG ist nur einschlägig, wenn die Mängel in Leistung oder Verhalten nicht mit einer Verletzung von gesetzlichen oder vertraglichen Pflichten einhergehen. Die Grenzen zwischen Verhaltensmängeln und der Verletzung wichtiger

gesetzlicher oder vertraglicher Pflichten sind fließend, weshalb die Abgrenzung dieser beiden Kündigungsgründe Schwierigkeiten bereitet. Versäumt es die angestellte Person, ihre volle Arbeitskraft zur Erreichung des Arbeitserfolges einzusetzen, oder führt sie die Arbeit so schlecht aus, dass diese das Entstehen eines fehlerfreien Arbeitsergebnisses verhindert, ist ihre Leistung nicht nur mangelhaft, sondern verletzt auch die Arbeitspflicht. Ebenso erweist sich ein mangelhaftes Verhalten oft als Pflichtverletzung. Als mangelhaftes Verhalten im Sinne von Art. 10 Abs. 3 Bst. b BPG, das keine Pflichtverletzung im Sinne von Art. 10 Abs. 3 Bst. a BPG darstellt, kommen z. B. ungebührliches oder aufmüpfiges Benehmen, mangelnde Verantwortungsbereitschaft, fehlende Teamfähigkeit oder mangelhafte Dynamik oder Integrationsbemühungen in Frage (statt vieler Urteil BVGer A-76/2022 vom 19. Dezember 2022 E. 4.3.2; ferner zum alten, aber gleichlautenden Recht Urteil BGer 1C_234/2008 vom 7. November 2008 E. 5.2). Wiederum als schwere Verletzung vertraglicher und gesetzlicher Pflichten gilt die Nichtbefolgung von expliziten Weisungen des Arbeitgebers (vgl. Art. 6 Abs. 2 BPG i. V. m. Art. 321d OR; Urteile BGer 8C_194/2018 vom 5. Juli 2018 E. 7.1 und 8C_346/2015 vom 9. Juli 2015 E. 6.4; Urteile BVGer A-2372/2019 vom 31. Januar 2020 E. 6.4.1 und A-2953/2017 vom 18. Januar 2018 E. 4.1.3). Die Beurteilung der Frage, ob ein Arbeitnehmer ungenügende Leistungen erbringt, ist in erster Linie Sache der unmittelbaren Vorgesetzten, die dessen tägliche Arbeit am zuverlässigsten einschätzen können (vgl. Urteil BGer 2A.487/2001 vom 12. Dezember 2001 E. 3b m. w. H.). Der Beschwerdeführerin ist eine Entschädigung zuzusprechen, wenn sachlich hinreichende Gründe für die ordentliche Kündigung fehlen (vgl. Art. 34b Abs. 1 Bst. a BPG).

E. 5.4

Nachfolgend ist zu prüfen, ob der Beschwerdeführerin eine Verletzung gesetzlicher oder vertraglicher Pflichten bzw. Mängel in Leistung oder Verhalten nachgewiesen werden kann.

E. 5.4.1

Als erstes sind die Personalbeurteilungen beizuziehen. Auch wenn die Beschwerdeführerin mit jenen aus den Jahren 2018 bis 2020 nicht einverstanden war, bedeutet dies nicht, dass diese zwangsläufig nicht beachtet werden dürfen. Wie jedes Beweismittel sind sie unter Berücksichtigung der Einwände der Beschwerdeführerin zu würdigen.

E. 5.4.1.1

Für das Jahr 2017 erhielt die Beschwerdeführerin bei der Gesamtbeurteilung ihrer Leistung ein «C» («Die Mitarbeitende erbringt gute Leistungen und erfüllt die Anforderungen voll und ganz»). Im darauf folgenden Jahr wurde ihre Leistung gesamthaft mit einem «D» bewertet («Die Mitarbeitende erbringt genügende Leistungen und erfüllt die Anforderungen teilweise»). Die Kritikpunkte bezogen sich auf ihre teilweise mangelnde Selbstständigkeit und Motivation sowie ihre teilweise ablehnende Haltung. Auch von aussen werde sie teilweise als nicht motiviert wahrgenommen. Sie könnte sich mehr engagieren und Bereitschaft zeigen, etwas zu machen. Ihr gesetztes Ziel im «Testing» sei nur teilweise erfüllt worden. Dass die Personalbeurteilung bewusst negativ gehalten wurde, erscheint nicht überzeugend, zumal sie differenzierte und auch positive Aussagen über die Beschwerdeführerin enthält (Kompetenzen: «Soweit gut. Sie hat das Fachwissen stark verbessert»; Unternehmenskompetenz: «Macht ihre Arbeit soweit gut»; Sozialkompetenz: «Kommunikation mir gegenüber gut», Selbstkompetenz: «Engagiert sich, wenn Sie alleine

ist, gut.»). Die Beschwerdeführerin zeigt ferner nicht auf, welche Beurteilungen aus welchen Gründen falsch sein sollten.

E. 5.4.1.2

Die Beschwerdeführerin bekam für das Beurteilungsjahr 2019 wiederum ein «D». Ihr Fach-Know-how sei im Jahr 2019 nicht sehr gut gewesen. Vor- und nachgelagerte Prozesse (Testing allgemein, Verwaltung, produktive Zahlkarten, Zahlungsverkehr) seien zu wenig bekannt gewesen. Die geforderte Qualität und Quantität habe nicht ganz den Erwartungen entsprochen. Bei den Themen Cash-Management (z. B. Nachbearbeitung Bankkonti) habe das nötige Know-how und auch "Fingerspitzengefühl" gefehlt. Zu viele Fehler seien da wieder gemacht worden (Falschverbuchungen). Sie wirke oft wie nicht im Team integriert, das Lästern sei nicht zielführend und die Konfliktfähigkeit entspreche nicht den Erwartungen. Die positive Grundeinstellung fehle; die eigenen Aufgaben würden immer als die grösste Herausforderung erachtet. Zwar enthielt die Beurteilung keine wirklich positiven Äusserungen über die Leistung und das Verhalten der Beschwerdeführerin. Die Kritik war jedoch wiederum differenziert gehalten unter Angaben von Beispielen («Das ganze Testing lastete voll auf den Schultern von P._____. Sie organisierte alles im Vorfeld.»; «Bei Anforderungen, dass sie das Testing selber machen muss, war der erste Einwand, dass dies immer anders sei und das nicht möglich ist [Aufwand und Umfang müsse zuerst geklärt werden sowie die genauen Ansprechpersonen]»; betreffend Falschbuchungen «z. B. wurden immer wieder Transaktionsentschädigungen durchgeklickt und auf die Bancomaten-Konti verbucht. Andere Fälle konnten nicht verbucht werden und mussten durch G._____ oder Z._____ bearbeitet werden.). Vor diesem Hintergrund ist ebenfalls nicht glaubhaft, dass die Vorinstanz die Beschwerdeführerin absichtlich negativ bewertete, auch wenn letztere ihre Leistung und ihr Verhalten im Beurteilungsbogen diametral anders darstellte.

E. 5.4.1.3

Ein «D» als Gesamtbewertung resultierte wiederholt für das Beurteilungsjahr 2020. Der Beschwerdeführerin wurde vorgehalten, dass sie immer noch nicht über das nötige vertiefte Know-how über ihr Arbeitsgebiet verfüge, ihre Methodik nicht zielführend sei, es an einem strukturierten Vorgehen fehle und sie immer noch nicht ihr ganzes Arbeitsgebiet kenne. Die Erwartungen bezüglich Integration ins Team, fairem Verhalten und guter Zusammenarbeit seien noch nicht erfüllt. Mit ihrem Verhalten an den Meetings stosse sie oft die anderen vor den Kopf (Klagen über die Arbeitslast). Das Engagement und die Bereitschaft, ihre Arbeit selbständig in der geforderten Zeit zu machen, fehle. Der Vorgesetzte habe sehr viel Mühe, die Arbeiten und Arbeitszeiten von X._____ irgendwie nachvollziehbar zu kontrollieren. Die ihr gesetzten Ziele habe sie nicht bzw. nur teilweise erfüllt. Ihre Überzeit betrage 32.5 Stunden, obwohl maximal 10.5 Stunden vorgegeben gewesen seien. Die vereinbarten Dokumentationen fehlten; so seien ihr die BCC- und bilateralen Abläufe immer noch nicht klar und diese seien nicht dokumentiert worden. Auf das Konto 202001 habe man sie hinweisen müssen. Die Vertretung der Arbeiten von Y._____ habe nicht erledigt werden können. Y._____ habe fast alles nach ihren Ferien aufarbeiten müssen. Die Beschwerdeführerin habe keine positivere Grundhaltung entwickelt, keine Feedbacks eingeholt, um sich weiterzuentwickeln, und sie sei die einzige, welche Aufträge und Anfragen nicht erledige (z. B. Terminbestätigungen, Ausfüllen der Anwesenheitsübersicht während Corona, Vorbereitungen zur Personalbeurteilung etc.). Bei der Gesamtbeurteilung vermerkte der Vorgesetzte, die Bewertung bewege sich am unteren Rand des «D». Im

Quervergleich innerhalb des Teams (die meisten hätten zur gleichen Zeit wie die Beschwerdeführerin neue Aufgaben erhalten) seien die Leistungsunterschiede extrem. Besonders gross sei der Unterschied im Vergleich zu Y._____, die noch nicht einmal ein Jahr diese Tätigkeit ausübe. Auch bezüglich der Personalbeurteilung 2020 zweifelt das Bundesverwaltungsgericht nicht an dessen Aussagekraft. Die Bewertung ist wiederum differenziert gehalten, enthält mitunter wieder positive Aspekte (Bewertung der Unternehmenskompetenz mit einem C, «Gegenüber den Kunden ist X._____ freundlich. Ist bei der Lösungsfindung sowie bei der Verbesserung von Abläufen und Prozessen aber noch nicht auf dem Punkt.») und wird durch die Beschwerdeführerin vor Gericht nicht substantiiert in Zweifel gezogen.

E. 5.4.1.4

Zusammengefasst kommen aus den Personalbeurteilungen sowohl gesetzliche Pflichtverletzungen im Sinne ungenügender qualitativer und quantitativer Leistungen als auch mangelhaftes Verhalten (fehlende Motivation und fehlendes Engagement, mangelhafte Teamintegration, Lästereien) zum Ausdruck.

E. 5.4.2

Alsdann erteilte die Vorinstanz der Beschwerdeführerin diverse Weisungen. Diese und die jeweilige Einschätzung der Vorinstanz, ob die Weisungen erfüllt wurden, sind in diversen Belegen dokumentiert (Aktennotiz vom 4. Dezember 2019 zum Mitarbeitergespräch vom 13. November 2019, schriftliche Ermahnungen vom 23. Juli 2020 und 26. Oktober 2020, Kündigungsandrohung vom 11. Februar 2021, Aktennotiz vom 26. August 2021, Gehörgewährung zur beabsichtigten Kündigung vom 4. November 2021).

E. 5.4.2.1

Am 13. November 2019 wurde die Beschwerdeführerin unter anderem angewiesen, bis spätestens am 15. Dezember 2019 ihre Aufgaben selbstständig erledigen zu können und die Abläufe zu dokumentieren. Anlässlich eines Meetings vom 11. Juli 2020 stellte ihr Vorgesetzter fest, dass seit Oktober 2019 die Kontokorrente nicht mehr ausgeglichen worden waren und die Beschwerdeführerin nicht in der Lage war, die damit verbundenen Probleme zu lösen. Zusätzlich stellte sich heraus, dass sie diesbezüglich keine Hilfe angefordert hatte. Die Beschwerdeführerin bestritt diesen Umstand nicht und sie kann sich diesbezüglich nicht auf eine mangelnde Instruktion oder fehlende Hilfsbereitschaft berufen (vgl. oben E. 4.4.6). Insofern hatte sie zu jenem Zeitpunkt nicht die von ihr geforderte Selbstständigkeit erreicht und damit eine vorinstanzliche Weisung verletzt.

E. 5.4.2.2

Weiter wurde die Beschwerdeführerin am 5. Dezember 2019 angewiesen, die monatlichen Kontrolle der Banksaldi in die neuen Gruppen zu übergeben. Dies ist unbestrittenermassen in Verletzung einer weiterer Weisung nicht erfolgt.

E. 5.4.2.3

Sodann enthielt die schriftliche Ermahnung vom 23. Juli 2020 folgende Anweisungen: - Die geforderte Leistung und Erledigung der Arbeiten sind bis Ende August 2020 zu erlernen und zu erbringen. Das heisst, bis Ende August kann sie sämtliche Tätigkeiten von Y._____ ablösen. - Die Effizienz ist zu steigern, damit sich die monatlichen Aufwendungen für die Arbeiten im BCC und BB um 40 - 45 Stunden einpendeln und für die Übernahme der Stellvertretung keine markante Überzeit anfällt. - Die Kontokorrente BCC und BB sind bis

und mit 31.05.2020 ausgeglichen. Termin: 31.08.2020. - Um die Effizienzsteigerungen beurteilen zu können und mehr Transparenz über die erbrachte Leistung zu haben, wird ab sofort durch X._____ ein täglicher Leistungsrapport erstellt. Der Rapport in Form einer Tabelle wird jeweils am Freitagabend an Z._____ gesendet. - Die ordentlichen Arbeiten des neuen Arbeitsgebiets (BCC, BB, KTU-Kontokorrente, Vorschusskassen, Stationsablieferungen und Payserien) sind periodengerecht abzuschliessen und zu erledigen. - Bei Unklarheiten hat sie frühzeitig auf ihren Vorgesetzten zuzugehen. Am 23. Oktober 2020 wurde die Einhaltung der Weisungen überprüft. Dabei wurde festgestellt, dass die Beschwerdeführerin Y._____ noch nicht bei sämtlichen Tätigkeiten ablösen konnte (Vorschusskasse, Stationsablieferungen). Die Beschwerdeführerin bestritt dies zwar. Gleichzeitig räumte sie ein, dass sie noch nicht alle Arbeiten selber durchgeführt habe, sie sich dies jedoch mit Anleitungen und Nachfragen zutraue. Es kann daher nicht gesagt werden, dass sie sämtliche Arbeiten von Y._____ vollumfänglich erlernt hatte, obwohl ihr dies mit einer Weisung aufgetragen worden war. Ansonsten hätte sie diese bei Bedarf selbstständig durchführen können. Auch mit der Effizienz ihrer Arbeit zeigte sich ihr Vorgesetzter nicht zufrieden. Die Analyse der Wochenrapporte habe gezeigt, dass die Beschwerdeführerin Mühe bekunde, die Arbeiten in der dafür vorgesehenen Zeit zu erledigen. Diese Einschätzung ist glaubhaft, zumal ihr direkter Vorgesetzter ihre Effizienz am besten beurteilen kann (vgl. oben E. 5.3.2) und die Beschwerdeführerin bereits in der Vergangenheit durch mangelnde Motivation und Mängel in der Quantität ihrer Arbeit aufgefallen ist (vgl. oben E. 5.4.1.2 ff.). Ferner wurden bezüglich der Ausgleichung der Kontokorrente BCC und BB noch diverse offene Buchungen im SAP gefunden. Die Beschwerdeführerin bestritt dies zwar, da sie für alte Positionen keine Verantwortung übernehme und für sie die Angelegenheit erledigt sei, wenn sie keine Belege mehr im Ordner habe und deshalb nichts mehr abstimmen könne. Dagegen legte die Vorinstanz dar, dass die Grundlagen für die Abstimmung und Kontrolle die SAP-Konti seien. Selbst wenn ihr dies durch die Vorgängerin nie mitgeteilt worden sei, sei dieser Punkt nicht erfüllt. Ob die fehlende Kenntnis der Beschwerdeführerin über die SAP-Konti ihr angelastet werden kann, kann offen bleiben. Gesichert ist, dass die Beschwerdeführerin die ihr erteilten Weisungen betreffend die Übernahme der Arbeiten von Y._____ und die Steigerung ihrer Effizienz nicht erfüllte. Infolgedessen wurden am gleichen Tag die Weisungen mit leichten Änderungen erneuert (neu: Fähigkeit, Y._____ Tätigkeiten bis Ende Januar 2021 ablösen zu können; Kontokorrente BCC und BB sind bis auf max. vier Kontokorrente abzuschliessen [keine alten offene Positionen mehr und wenn, dann klar begründet]).

E. 5.4.2.4

Anfangs Februar 2021 wurden die Weisungen vom 23. Oktober 2020 überprüft. Dabei wurde offenkundig, dass die Beschwerdeführerin die geforderte Leistung und die Erledigung der Arbeiten weiterhin nicht selbstständig ausführen konnte (Vorschusskassen, Stationsablieferungen usw.). Die Aufgaben von Y._____ habe sie bisher nicht übernommen. Sie müsse durch andere Teammitglieder unterstützt werden und diese müssten die Arbeiten teilweise erledigen. Die Effizienz habe die Beschwerdeführerin nicht steigern können. Sie habe lediglich weniger Zeit auf die Aufträge der Abrechnungen (BBC und BB) gebucht. Der JAZ-Zeitsaldo sei jedoch weiterhin markant gestiegen, ohne dass dies mit ihrem Vorgesetzten abgesprochen worden sei. Ausserdem seien die Kontokorrente nicht bis auf max. vier Kontokorrente erledigt worden. Am 6. Januar 2021 hätten 15 Bahnen seit Februar 2020 total ca. 200 offene Posten ausgewiesen. Am gleichen Tag seien 134 Posten auf dem Konto 202001 offen gewesen. Die periodengerechte Erledigung der

Arbeiten sei somit nicht erfolgt. In ihrer Einsprache vom 1. März 2021 gegen die Kündigungsandrohung und an der mündlichen Verhandlung vom 23. April 2021 machte die Beschwerdeführerin im Wesentlichen geltend, sie sei unvollständig instruiert und dokumentiert worden, mit ihrem Pensum von 60% sei die Leistung von zusätzlichen Aufgaben nicht möglich, der Vorhalt bezüglich des Kontos 202001 sei neu und die wahren Gründe für die Kündigungsandrohung sei im zwischenmenschlichen Bereich zu finden und man wolle sie loswerden. Wie bereits dargelegt, kann der Vorinstanz keine ungenügende Instruktion nachgewiesen werden (vgl. oben E. 4.4.6) und ihr Arbeitspensum erwies sich nicht als zu niedrig, um die ihr aufgetragenen Aufgaben zu erfüllen (vgl. oben E. 4.4.1). Ausserdem ist es nicht glaubhaft, dass sie das Konto 202001 nicht gekannt hatte (vgl. oben E.4.4.4) und die Personalbeurteilungen lassen nicht darauf schliessen, dass der Beschwerdeführerin aufgrund zwischenmenschlicher Probleme gekündigt werden sollte (vgl. oben E. 5.4.1.1 ff.). Dafür sind die Beurteilungen zu differenziert und die erteilten Möglichkeiten zur Leistungsverbesserung zu zahlreich. Vor diesem Hintergrund sind die von der Vorinstanz erneut dargelegten Pflichtverletzungen glaubhaft. Sofern sich die Beschwerdeführerin bezüglich der Bearbeitung der Kontokorrente BCC und BB auf den damit verbundenen überdurchschnittlichen Zeitaufwand und deren Komplexität beruft, ist ihr entgegenzuhalten, dass ihr bereits im Herbst 2019 - eineinhalb Jahren zuvor - aufgetragen wurde, diese Thematik zu erlernen. Zudem hatte sie drei Monate Zeit, die diesbezüglichen Weisungen zu erfüllen. Angesichts dieser zeitlichen Dimensionen können ihre Entgegnungen nicht als entschuldbare Umstände gewertet werden.

E. 5.4.2.5

Alsdann wurden in der Aktennotiz vom 26. August 2021 erneut diverse Pflichtverletzungen festgehalten, die zuvor am gleichen Tag mit der Beschwerdeführerin besprochen worden waren. So sei am 19. Juli 2021 im Zuge des Halbjahresabschlusses beim SSO festgestellt worden, dass auf den Kontokorrenten für die Deutsche Bahn und Trenitalia nach wie vor offene Posten, die älter als 365 Tage seien, vorhanden seien. Die Beschwerdeführerin habe den Sachverhalt weder erklären noch mitteilen können, bis wann diese alten Posten erledigt seien. Weiter seien die administrativen Tätigkeiten nicht zuverlässig erledigt worden. Z. B. seien die Ferien in der Woche 29 weder eingetragen noch kommuniziert worden. Nach wie vor müsse die Effizienz verbessert werden. Die Abläufe seien vielfach zu unstrukturiert. Ebenfalls seien die Dokumentationen nicht zentral abgelegt und nicht nachvollziehbar. Z. B. würden Dokumente ausgedruckt und wieder eingescannt. Überdies sei der angesammelte Zeitsaldo per 31. Juli 2021 von + 83 Stunden zu hoch und die Arbeitszeiten würden erst verspätet erfasst. Dazu komme, dass die Stellvertretungsaufgaben von Y. _____ während deren Ferien nicht zufriedenstellend erledigt worden seien. Gewisse Aufgaben seien nicht ausgeführt worden. Schliesslich sei ihr Fachwissen weiterhin ungenügend (NEGU-Fakturierungen, SAP). Infolgedessen wurden verschiedene «Erwartungen» der Beschwerdeführerin gegenüber kommuniziert, deren Erfüllung im Oktober 2021 überprüft werden sollten. Unter anderem wurde sie angewiesen, effizienter zu werden, und eine Liste mit dem fehlenden Know-how im SAP und den vorhandenen Unsicherheiten zu erstellen. Die Aktennotiz wurde der Beschwerdeführerin am selben Tag ausgehändigt. Die Beschwerdeführerin reichte daraufhin am 3. September 2021 ein selbst angefertigtes Gesprächsprotokoll ein, in welchem sie zu den kritisierten Punkten Stellung nahm. Darin legte sie dar, weshalb sie die offenen Posten nicht habe erledigen können. Der fehlende Ferieneintrag sei ein Flüchtigkeitsfehler gewesen. Ihre Arbeitsabläufe seien sehr wohl strukturiert und die Dokumentation in einem bestimmten Ordner abgespeichert. Ihr sei klar,

dass der JAZ-Zeitsaldo zu hoch sei; dieser sei während des Aufholens des durch die lückenhafte Instruktion verursachten Rückstands aufgebaut worden. Die Aufgaben von Y. _____ während deren Ferien habe sie erledigt. Für die Ferienstellvertretung Juli/August sei ein seltener Prozess der Stationsablieferungen offen geblieben. Bei den Vorschusskassen habe sie mangels Zeit und infolge des Abschlusses BCC und BB nur einen Teil bearbeiten können. Fehlendes Fachwissen könne ihr nicht vorgeworfen werden. Es kann offen gelassen werden, ob alle Vorwürfe an die Beschwerdeführerin berechtigt sind. Sie kann sich jedoch wiederum nicht auf eine mangelhafte Instruktion berufen. Der hohe Zeitsaldo ist deshalb zu Recht als Zeichen einer hohen eigenverschuldeten Ineffizienz zu werten. Ausserdem räumte sie selber ein, nicht alle Aufgaben während der Ferienvertretung von Y. _____ erledigt zu haben. Insofern kann darin eine weitere Verletzung einer vorinstanzlichen Weisung erblickt werden. Auf einen Zeitmangel kann sie sich nicht berufen; vielmehr lag es an ihr, sich so zu organisieren, dass die ihr aufgetragenen Aufgaben erledigt werden können. Im Übrigen kann die Aktennotiz vom 26. August 2021 als Beweismittel herangezogen werden. Es handelt sich dabei offensichtlich um eine Gedankenstütze, um die einzelnen Punkte und Erwartungen Schritt für Schritt mit der Beschwerdeführerin durchgehen zu können. Die wenigen darin enthaltenen «Aussagen» der Beschwerdeführerin stammen von einem früheren Zeitpunkt und die Beschwerdeführerin konnte ihre Gegenposition zu den Akten reichen. Inwiefern darin ein Verstoss gegen die Datenschutzgesetzgebung zu erblicken wäre, ist nicht ersichtlich.

E. 5.4.2.6

Im Zeitpunkt der Gehörgewährung zur ordentlichen Kündigung konstatierte die Vorinstanz, dass die Beschwerdeführerin ihre Effizienz nicht habe steigern können und sie die geforderte Liste mit dem fehlenden Know-how nicht erstellt habe. Während die Beschwerdeführerin die mangelnde Effizienzsteigerung bestritt, machte sie dies bei der Liste nicht. Insofern steht zumindest eine weitere Verletzung einer Weisung fest. Ob sie ihre Effizienz nach den von der Vorinstanz dargelegten - aber nicht leicht interpretierbaren - Zahlen weiterhin nicht erhöhen konnte, kann aufgrund der bereits genügend erstellten Beweislage zu ihrer Arbeitsleistung dahingestellt bleiben.

E. 5.4.3

Schliesslich finden sich in den Akten noch weitere Indizien, die auf eine mangelhafte Arbeitsleistung schliessen lassen.

E. 5.4.3.1

In den Akten ist ein Protokoll vom 14. November 2019 zu einem «Klärungsgespräch» abgelegt. Darin gab die damalige stellvertretende Teamleiterin, die die Beschwerdeführerin in ihre Arbeit eingeführt hatte, zu Protokoll, dass die Beschwerdeführerin länger als der Standard für ihre Aufgaben brauche. Sie stelle oftmals dieselben Fragen und sie habe ihr sagen müssen, Anleitungen zu schreiben. Die Beschwerdeführerin habe ihren höheren Zeitaufwand für die Erledigung mit ihrem Beschäftigungsgrad, Ferien und damit, dass sie nicht wisse, was während ihrer Abwesenheit gelaufen sei, begründet. Dabei wäre dies aus dem Mailverlauf erkennbar oder abklärbar gewesen. Die Beschwerdeführerin bestritt dies zwar; die Beschreibung der stellvertretenden Teamleiterin passen jedoch ins bisherige Gesamtbild ihrer Leistungen.

E. 5.4.3.2

Ebenfalls ins Gesamtbild passt eine E-Mail eines Mitarbeiters vom 28. Mai 2021 an den Vorgesetzten der Beschwerdeführerin. Darin verleihte er seinem Erstaunen Ausdruck, dass die Beschwerdeführerin nicht in der Lage sei, eher leichte Probleme selber zu lösen. Ihr SAP-Wissen sollte inzwischen so gut sein, dass sie selber auf die eine Lösung hätte kommen und betreffend das zweite Problem den SAP-Support oder die SSO-Debitoren hätte angehen können. Ebenfalls erstaunt habe ihn ihre Aussage, wonach sie die Zahlungsabläufe noch nicht so gut kenne.

E. 5.5

Nach dem oben Dargelegten ist es für das Bundesverwaltungsgericht - unter Berücksichtigung der gebotenen Zurückhaltung bei Leistungsbeurteilungen (vgl. oben E. 2.1) - erstellt, dass die Beschwerdeführerin zumindest ihre gesetzlichen Pflichten (Erbringung einer Arbeitsleistung von guter Qualität und Quantität, Befolgung von Weisungen) wiederholt verletzte. Die Vorinstanz konnte sich somit auf einen ordentlichen Kündigungsgrund im Sinne von Art. 10 Abs. 3 Bst. a BPG stützen. Weiter erging die Kündigung während der laufenden Kündigungsandrohung und unter Beachtung der ordentlichen Kündigungsfrist von sechs Monaten (vgl. Ziff. 174 Abs. 2 Bst. c GAV SBB). Dass die Vorinstanz aus der Sicht der Beschwerdeführerin keine Versetzung geprüft habe, was die Vorinstanz bestreitet, steht der Rechtmässigkeit der Kündigung nicht entgegen, zumal die Wahl der arbeitsrechtlichen Massnahmen im Ermessen der Vorinstanz liegt (vgl. oben E. 5.3.1). Nachdem somit ein sachlicher Grund für eine Kündigung gegeben war, besteht keine Grundlage für die Zusprechung einer Entschädigung (vgl. oben E. 5.3.2). Dementsprechend ist der Eventualantrag abzuweisen.

E. 6

Die Beschwerdeführerin drang sowohl mit ihrem Haupt- als auch mit ihrem Eventualantrag nicht durch. Die Beschwerde ist folglich abzuweisen.

E. 7

Es bleibt, über die Kosten- und Entschädigungsfolgen des Beschwerdeverfahrens zu entscheiden.

E. 7.1

Nachdem die Beschwerde nicht mutwillig erhoben wurde, sind keine Verfahrenskosten zu erheben (vgl. Art. 34 Abs. 2 BPG).

E. 7.2

Eine Parteientschädigung ist weder der unterliegenden Beschwerdeführerin (vgl. Art. 64 Abs. 1 VwVG i. V. m. Art. 7 Abs. 1 des Reglements über die Kosten und Entschädigungen vor dem Bundesverwaltungsgericht vom 21. Februar 2008 [VGKE, SR 173.320.2]) noch der Vorinstanz (vgl. Art. 7 Abs. 3 VGKE) zu entrichten. (Das Dispositiv befindet sich auf der nächsten Seite.)

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte Originaltext. Quellen-URL siehe oben.