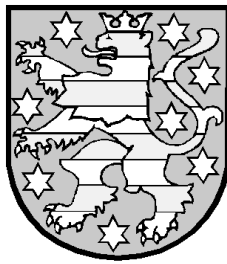


---

# THÜRINGER OBERVERWALTUNGSGERICHT



**- 8. Senat -**

8 DO 113/07

---

Verwaltungsgericht Meiningen

- 6. Kammer -

6 D 60005/05 Me

## Im Namen des Volkes Urteil

In dem Disziplinarverfahren

der Stadt E\_\_\_\_\_,  
vertreten durch den Oberbürgermeister,  
F\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ E\_\_\_\_\_

**Klägerin und Berufungsbeklagte**

**gegen**

den Oberbrandmeister \_\_\_\_\_ C\_\_\_\_\_,  
I\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ N\_\_\_\_\_

**Beklagter und Berufungskläger**

bevollmächtigt:  
Rechtsanwälte Knorre und Vasters,  
In den Weiden 9, 99099 Erfurt

**wegen**

Disziplinarrecht der Landesbeamten,  
hier: Berufung im Disziplinarverfahren

---

---

hat der 8. Senat des Thüringer Oberverwaltungsgerichts durch den Vizepräsidenten des Oberverwaltungsgerichts Lindner, die Richter am Oberverwaltungsgericht Bathe und Dr. Hinkel aufgrund der mündlichen Verhandlung

vom 19. Juni 2008 **für Recht erkannt:**

Die Berufung des Beklagten wird mit der Maßgabe zurückgewiesen, dass zur Kürzung der Dienstbezüge auf die Dauer von zwölf Monaten erkannt wird.

Der Beklagte trägt die Kosten des Berufungsverfahrens.

Die Revision wird nicht zugelassen.

### **Tatbestand**

1. Der am \_\_\_\_\_ 1963 im Wismar geborene Beklagte absolvierte nach einer 10-jährigen Schulausbildung eine Berufsausbildung als Landmaschinenschlosser, die er 1981 erfolgreich abschloss. Nach seinem Wehrdienst in den Grenztruppen der DDR und einer Tätigkeit in seinem erlernten Beruf trat er am 1. Januar 1984 in ein Dienstverhältnis beim Volkspolizei-Kreisamt (VPKA) Wismar mit dem Dienstgrad eines Unterfeuerwehrmannes als Einsatzkraft in der Feuerwehr ein. Mit Wirkung vom 1. Februar 1989 wurde der Beklagte zum VPKA E\_\_\_\_\_, Bereich Feuerwehr, versetzt. Nach dem 3. Oktober 1990 übernahm ihn die Klägerin in den Bereich ihrer Feuerwehr zunächst als Angestellten. Der Oberbürgermeister der Klägerin ernannte den Beklagten mit Wirkung vom 1. Oktober 1993 zum Brandmeister z. A. unter Berufung in das Beamtenverhältnis auf Probe, berief ihn unter Einweisung in eine Planstelle der Besoldungsgruppe A 7 mit Wirkung vom 1. Oktober 1996 in das Beamtenverhältnis auf Lebenszeit und beförderte ihn sodann mit Wirkung zum 1. Oktober 1999 zum Oberbrandmeister (Besoldungsgruppe A 8).

1995 schloss der Beklagte eine Ausbildung als Rettungsassistent ab und besuchte 1998 den Lehrgang zum mittleren feuerwehrtechnischen Dienst. Der Beklagte ist, nachdem er zunächst 1992 erfolglos einen entsprechenden Umsetzungsantrag gestellt hatte, seit 1997 als Disponent in der Leitstelle des Rettungsdienstes der

---

Klägerin tätig. Die ihm am 25. Juni 1999 bekanntgegebene Beurteilung für diese Tätigkeit lautete im Endurteil auf "übertrifft die Anforderungen".

2. Der Beklagte ist seit dem 2. August 2001 wieder verheiratet. Er hat aus seiner ersten Ehe zwei 1984 und 1989 geborene Kinder.

Der Beklagte erhält derzeit als Oberbrandmeister monatliche Dienstbezüge in Höhe von etwa 2.100,00 € netto. Seine Ehefrau ist berufstätig und hat ein Nettoeinkommen von monatlich ungefähr 1.400,00 €. Der Beklagte zahlt für eines der beiden Kinder noch einen monatlichen Unterhalt in Höhe von 300,00 €. Er ist zusammen mit seiner Ehefrau Eigentümer eines Einfamilienhauses in U\_\_\_\_\_ sowie eines Kraftfahrzeuges; daraus bestehen monatliche Kreditverpflichtungen in Höhe von zusammen etwa 1.400,00 €

3. Der Beamte ist disziplinarrechtlich nicht vorbelastet.

Auf Antrag des Oberbürgermeisters der Klägerin leitete im Mai 2003 die Staatsanwaltschaft E\_\_\_\_\_ gegen den Beklagten ein strafrechtliches Ermittlungsverfahren wegen am 9. März 2003 begangener unterlassener Hilfeleistung ein und erhob unter dem 5. Januar 2004 Anklage beim Amtsgericht E\_\_\_\_\_ (Az. 840 Js 16199/03 (840)). In der Hauptverhandlung vom 29. Juni 2004 stellte das Amtsgericht E\_\_\_\_\_ das Verfahren gegen Zahlung einer Geldbuße von 1.500,00 € gemäß § 153a Abs. 2 StPO zunächst vorläufig und mit Beschluss vom 7. Juli 2004 nach Erfüllung der Auflage endgültig ein. Der diesem Strafverfahren zugrunde liegende Sachverhalt ist Gegenstand des vorliegenden Disziplinarverfahrens.

4. Nachdem die Kassenärztliche Vereinigung auf einen den Beklagten betreffenden Sachverhalt aufmerksam gemacht und das Amt für Brandschutz, Rettungsdienst und Katastrophenschutz der Klägerin erste interne Ermittlungen aufgenommen hatte, leitete der Oberbürgermeister der Klägerin am 7. Mai 2003 gegen den Beklagten wegen des Verdachts eines Dienstvergehens ein Disziplinarverfahren ein und bestellte einen Ermittlungsführer. Der Oberbürgermeister legte dem Beklagten zur Last, am 9. März 2003 im Rahmen seiner Tätigkeit als Leitstellendisponent eine falsche Disposition zum telefonischen Hilfeersuchen des Herrn B\_\_\_\_\_ getroffen und dieses Gespräch in ungeeigneter und aggressiver Weise geführt zu haben. Der Oberbürgermeister informierte mit Schreiben vom 12. Mai 2003 den Beklagten

---

hierüber und gab ihm Gelegenheit, sich hierzu ggf. unter Zuhilfenahme eines Bevollmächtigten oder Beistandes mündlich oder binnen einer Frist von einem Monat schriftlich zu äußern.

Am 1. März 2004 unterrichtete der Oberbürgermeister der Klägerin den Präsidenten des Thüringer Landesverwaltungsamtes über das eingeleitete Disziplinarverfahren. Der Präsident des Thüringer Landesverwaltungsamtes teilte mit Schreiben vom 29. März 2004 mit, dass er auf die Ausübung disziplinarischer Befugnisse verzichte und das Verfahren, dem er zustimme, nicht an sich ziehe.

Mit Schreiben vom 15. April 2004 setzte der Oberbürgermeister der Klägerin das Verfahren gem. § 15 Abs. 2 ThürDG wegen des zeitgleich laufenden Strafverfahrens in dieser Sache aus. Nach Abschluss des Strafverfahrens nahm er das Verfahren mit Schreiben vom 23. September 2004 wieder auf.

Der eingesetzte Ermittlungsführer machte die Mitschnitte der Telefongespräche zum Hilfeersuchen des Herrn B\_\_\_\_\_ am 9. März 2003 sowie die Gesprächskopien der in der Leitstelle E\_\_\_\_\_ vom 8. bis zum 10. März 2003 eingegangenen Anrufe bzw. Weiterleitungen zum Gegenstand der Ermittlungen. Ferner vernahm er schriftlich als Zeugen Frau Dr. med. \_ W\_\_\_\_\_, amtierende ärztliche Leiterin des Rettungsdienstes der Klägerin, und Dr. \_\_\_\_\_ G\_\_\_\_\_, stellvertretender Amtsleiter und Abteilungsleiter im Bereich des Brandschutzes der Klägerin, sowie mündlich nochmals die letztgenannte Person sowie \_\_\_\_\_ W\_\_\_\_\_, Sachgebietsleiter Leitstelle Rettungsdienst der Klägerin, \_\_\_\_\_ L\_\_\_\_\_, Mitarbeiter der Leitstelle, \_\_\_\_\_ T\_\_\_\_\_, Mitarbeiterin im A\_\_ E\_\_, \_\_ S\_\_\_\_, Mitarbeiter in A\_\_ E\_\_\_\_, und Dr. \_\_\_\_\_ S\_\_\_\_\_, Notarzt. Der Beklagte erhielt Gelegenheit, zu einem ersten schriftlichen Bericht über das wesentliche Ergebnis der Ermittlungen vom 24. September 2003 sowie einem nach erneuter Ermittlungstätigkeit gefertigten abschließenden Bericht vom 24. September 2004 Stellung zu nehmen, die er mit Schreiben vom 27. Oktober 2004 wahrnahm.

Der Oberbürgermeister der Klägerin teilte mit Schreiben vom 22. November 2004 dem Präsidenten des Thüringer Landesverwaltungsamtes das Ergebnis seiner Ermittlungen im behördlichen Disziplinarverfahren und die Absicht, gegen den Beklagten Disziplinaranzeige mit dem Ziel der Zurückstufung in die Besoldungsgruppe

---

A 7 zu erheben, mit. Das Thüringer Landesverwaltungsamt sah mit Schreiben vom 9. Dezember 2004 keine Veranlassung, das Verfahren an sich zu ziehen.

Die Klägerin räumte dem Beklagten unter dem 17. Januar 2005 nochmals Gelegenheit zur Stellungnahme zur beabsichtigten Erhebung der Disziplinaranzeige ein. Auf Antrag des Beklagten wurde in der Folge der Personalrat der Klägerin beteiligt, der die beabsichtigte Maßnahme zur Kenntnis nahm.

5. Am 18. April 2005 hat die Klägerin beim Verwaltungsgericht Meiningen - Kammer für Disziplinarsachen - Disziplinaranzeige erhoben, das dem Beamten unter Hinweis auf die Frist des § 51 Abs. 1 Satz 1 ThürDG die Klageschrift am 21. April 2005 zugestellt hat.

Dem Beklagten werde zur Last gelegt, am 9. März 2003 entgegen der Amtsverfügung Nr. 03/97 des Amtes für Brandschutz, Rettungsdienst und Katastrophenschutz sowie des Indikationskataloges für den Notarzteeinsatz schuldhaft falsch bei einem Einsatz zur Notfallrettung disponiert zu haben und pflichtwidrig eine unangemessene Gesprächsführung mit dem Hilfe suchenden Bürger B\_\_\_\_\_ gezeigt zu haben. Die Ermittlungen hätten ergeben, dass der Beklagte am 9. März 2003 falsche Dispositionen zum Hilfeersuchen des Herrn B\_\_\_\_\_ getroffen und außerdem das Telefonat mit diesem in ungeeigneter aggressiver Weise geführt habe. Nach der Anlage 1 des Landesrettungsdienstplanes für den Freistaat Thüringen sei bei Bewusstlosigkeit und erheblicher Bewusstseinsbeeinträchtigung ein Notarzteeinsatz angezeigt. Der Beklagte habe Herrn B\_\_\_\_\_ gefragt, ob seine Frau ansprechbar sei, was dieser auch auf nochmalige Nachfrage verneint habe. Trotz dieser Information sei durch den Beklagten kein Notarzteeinsatz veranlasst worden, sondern er habe lediglich den kassenärztlichen Hausbesuchsdienst, der an keine Hilfezeiten gebunden sei, benachrichtigt. Auf Befragen des Beklagten zu den Vorerkrankungen der Patientin habe Herr B\_\_\_\_\_ mitgeteilt, dass es wahrscheinlich eine Grippe sei. Diese Information habe der Beklagte dem kassenärztlichen Hausbesuchsdienst zum Einsatz mitgeteilt, weitere Erkenntnisse hingegen nicht. Der Beklagte habe es jedoch für notwendig gehalten, dem Einsatzteam des Hausbesuchsdienstes mitzuteilen, dass der Anrufer noch habe frühstücken wollen und sie sich deshalb beeilen mögen. Beim zweiten Anruf des Herrn B\_\_\_\_\_, dass nach verstrichenen drei Stunden immer noch kein Arzt bei seiner Frau eingetroffen sei, sei keine Nachfrage zum aktuellen gesundheitlichen

---

Zustand der Patientin erfolgt. Es sei nur mitgeteilt worden, dass wegen der hohen Auftragslage eine Verzögerung entstanden sei und der Arzt den Auftrag habe.

Die Unangemessenheit der Gesprächsführung durch den Beklagten werde durch den Tonbandmitschnitt deutlich. Der Beklagte habe nicht versucht, auf den hörbar aufgeregten Anrufer beruhigend einzugehen, um sachlich notwendige Informationen zu erhalten. Stattdessen sei er selbst ungehalten geworden, als der Anrufer nicht sofort seine telefonische Vorwahl habe nennen können. Die unangemessene Gesprächsweise des Beklagten werde insbesondere in seiner Bemerkung, ob er einen Müllwagen oder einen Arzt schicken soll, deutlich.

Die Klägerin hat beantragt,

den Beamten in das Amt eines Brandmeisters zu versetzen.

Der Beklagte hat beantragt,

die Klage abzuweisen.

Hierzu trägt er vor, dass er am 9. März 2003 weder schuldhaft eine falsche Disponierung vorgenommen, noch ein pflichtwidrig unangemessenes Gespräch mit Herrn B\_\_\_\_\_ geführt habe.

Er sei als Disponent tätig gewesen. Jeder Disponent sei darauf angewiesen, anhand von Gesprächskriterien die Situation am anderen Ende der Telefonleitung korrekt einzuschätzen. Sodann entscheide der Disponent über das Rettungsmittel, also ob ein KV-Arzt, der Rettungswagen oder der Notarzt geschickt werde. Die jeweiligen Rettungsmittel stünden nicht in unbegrenzter Zahl zur Verfügung. So hätte es zum damaligen Zeitpunkt im Bereich der Klägerin lediglich drei Notärzte gegeben, welche gleichzeitig hätten eingesetzt werden können. Es sei also die Verpflichtung des Disponenten, unter den zahlreichen eingehenden Anrufen, unter Umständen bis zu 350 je Tag, diejenigen herauszufinden, bei welchen nicht unbedingt ein Notarzteinsatz erforderlich sei. Hierbei stünden ihm die Informationen zur Verfügung, welche ihm der Anrufer gebe. Weiterhin würden Kriterien verwendet, welche nicht direkt vom Anrufer benannt würden, jedoch der Gesprächsführung zu entnehmen seien. Dies sei z. B. die Tonlage des Anrufers, über welche Telefon-Nr. angerufen (112 oder normale Hausbesuchsleitung) oder wie vehement ein Notarzt gefordert werde. Im vorliegenden Fall hätten sämtliche Kriterien des Gesprächs darauf

---

hingedeutet, dass sich die Ehefrau des Anrufers in keiner akuten Notlage befunden habe. Der Anrufer habe nicht über die Notrufleitung, sondern über die Leitung für den Hausbesuchsdienst angerufen. Dies sei in akuten Notfällen absolut unüblich. Da in der Zeitung stets auch die Notrufnummer des Rettungsdienstes in direkter Nähe zu der hier verwendeten KV-Nummer veröffentlicht werde, habe der Anrufer hier bewusst den ärztlichen Hausbesuchsdienst und nicht die Notfallrettung gewählt und dies, obwohl der Anruf beim Hausbesuchsdienst kostenpflichtig sei. Dabei sei den meisten Anrufern nicht bewusst, dass sie mit ihrem Anruf über die Leitung des Hausbesuchsdienstes bei demselben Disponenten, wie bei einem Anruf über die Notrufnummer anrufen würden.

Der Anrufer habe ihm zunächst mitgeteilt, dass seine Frau auf dem Boden liege. Zum Ende des Gesprächs habe er jedoch angegeben, dass sie sich wieder im Bett befinden würde. Hieraus habe er geschlossen, dass sie - wohl mit Hilfe des Anrufers, überwiegend jedoch allein, da das Gespräch nie unterbrochen gewesen sei - wieder ins Bett gelangt sei. Zudem habe ihm der Anrufer auf seine Nachfrage erklärt, seine Frau habe wohl Grippe. Dies sei ihm auch wahrscheinlich erschienen, da zu dieser Zeit eine Grippewelle in E\_\_\_\_\_ grassiert habe. Auch die Aussage des Anrufers, seine Frau sei nicht ansprechbar, sei durch dessen spätere Aussage „sie kann nicht sprechen“ in der Weise wieder relativiert worden, dass seine Frau auch dauerhaft stumm sein könnte. Ebenso stelle die Aussage „nicht ansprechbar“ keine medizinische Indikation dar. Es hätte sich dabei um eine apathische Reaktion während eines Fieberanfalls handeln können. Außerdem habe die Aussage des Anrufers, der Arzt möge bald kommen, er wolle auch noch mal frühstücken, nicht für eine akute Notlage vor Ort gesprochen. Dieser Eindruck sei noch dadurch verstärkt worden, dass der Anrufer auf seine Mitteilung, wir schicken den Hausbesuchsdienst, das könne ein bis zwei Stunden dauern, mit: „Ja, ja, dann schicken sie'n“ geantwortet habe. Schließlich sei noch zu bedenken, dass zahlreiche Anrufer, ca. jeder zweite, sofort auf einen Notarzt bestehen würden. Sei dies nicht der Fall, habe der Disponent bereits einen Anhaltspunkt dafür, dass es nicht so dringend sei. Die Situation habe sich erst mit dem dritten Anruf des Herrn B\_\_\_\_\_ um 12.18 Uhr geändert. Hier hätten dem Disponenten, Herrn L\_\_\_\_\_, andere Kriterien zur Entscheidungsfindung zur Verfügung gestanden. So habe Herr B\_\_\_\_\_ jetzt über die Notrufleitung angerufen, im Weiteren habe er vorgetragen, seine Frau sei aus dem Bett gefallen. Ferner habe die Strafverhandlung mit der Vernehmung des Zeugen B\_\_\_\_\_ bewiesen, dass

---

dessen Ehefrau zum Zeitpunkt des verfahrensgegenständlichen Anrufs weder bewusstlos gewesen sei, noch Schmerzen gehabt habe. Insofern habe sich seine Diagnose im Nachhinein als richtig herausgestellt.

Auch der Vorwurf einer pflichtwidrigen unangemessenen Gesprächsführung treffe nicht zu. So sei ihm vorgeworfen worden, nach der Telefonnummer des Anrufers, insbesondere nach der Ortsvorwahl gefragt zu haben, obwohl er selbst in V\_\_\_\_\_ wohne und daher die Vorwahlnummer habe kennen müssen. Er wohne in V\_\_\_\_\_, der Anrufer habe jedoch mitgeteilt, dass er aus U\_\_\_\_\_ anrufe. Insoweit sei ihm nicht bekannt gewesen, dass U\_\_\_\_\_ die gleiche Vorwahl wie V\_\_\_\_\_ habe. Die Telefonnummer der Anrufer sei aber sehr wichtig, falls es dem Arzt oder dem Rettungsassistenten vor Ort nicht gleich gelinge, die Anschrift zu finden. Sei die Telefonnummer bekannt, könne der Anrufer telefonisch gebeten werden, sich bemerkbar zu machen. Auch habe er mit seinen Nachfragen erreichen wollen, dass der Anrufer sich konzentriert, um ein sachliches und inhaltsreiches Gespräch führen zu können. Da dies nicht gelungen sei, habe er sich keinen anderen Rat mehr gewusst, als den Anrufer durch seine Äußerung „er könne auch einen Müllwagen schicken“ zu provozieren. Mit dieser Äußerung habe er dem Anrufer zugleich aufzeigen wollen, dass er Informationen brauche, um zu entscheiden, welches Rettungsmittel er entsenden solle. Dabei sei sicher zuzugestehen, dass man hierfür eine andere Formulierung hätte finden können. Es sei jedoch zu bedenken, dass er wegen der damaligen Grippewelle und der dadurch bedingten Anrufe erheblich unter Stress gestanden habe. Überdies sei er durch die Klägerin nie über die Gesprächsführung am Telefon unterwiesen worden. Weiterbildungen, welche die Disponenten selbst beantragt hätten, seien abgelehnt worden. Im Übrigen seien derartige Gespräche in der Leitstelle an der Tagesordnung und würden durch die Leiter wissentlich geduldet.

Er habe sich nichts vorzuwerfen. Die Verfahren gegen ihn basierten auf der Eskalation von Meinungsverschiedenheiten zwischen ihm und seinem Vorgesetzten Dr. G\_\_\_\_. Er habe - völlig zu Recht - Kritik am „E\_\_\_\_\_ System“ des Rettungswesens und am Führungsstil seines Vorgesetzten geübt. Die Kritik habe im Wesentlichen darauf beruht, dass mit den Disponenten weder Schulungen im psychologischen oder fachlichen Bereich, noch Fehlerauswertungen durchgeführt würden. Andererseits trügen die Disponenten die gesamte Verantwortung für das



---

Funktionieren des E\_\_\_\_\_ Rettungssystems. Die Situation in der Leitstelle sei zwischenzeitlich derart angespannt, dass einzelne Disponenten panische Angst vor Anrufen hätten, immer in der Gefahr eine Situation falsch einzuschätzen. Versetzungsgesuche würden abgelehnt, da keine anderen Disponenten zu bekommen seien. Da er auf diese Missstände aufmerksam gemacht habe, sei er in Ungnade gefallen, sodass jetzt gegen ihn ein Exempel statuiert werden solle.

Mit Urteil aufgrund der mündlichen Verhandlung vom 13. November 2006 hat das Verwaltungsgericht Meiningen - Kammer für Disziplinarsachen - gegen den Beklagten wegen eines Dienstvergehens auf die Disziplinarmaßnahme der Kürzung der Dienstbezüge in Höhe von 5% für die Dauer von 18 Monaten erkannt.

Das Verwaltungsgericht hat im Wesentlichen zur Begründung ausgeführt, dass die Disziplinaranzeige zulässig und das Disziplinarverfahren fehlerfrei gewesen sei. Die Disziplinaranzeige sei auch begründet. Der Beklagte habe ein erhebliches Dienstvergehen begangen, weil er am 9. März 2003 schuldhaft einen falschen Einsatz zur Notfallrettung disponiert habe und darüber hinaus pflichtwidrig eine unangemessene Gesprächsführung mit dem hilfeschuchenden Bürger B\_\_\_\_\_ gezeigt habe. Die Entscheidung des Beklagten, den Hilferuf nur an den kassenärztlichen Hausbesuchsdienst weiterzuleiten, sei objektiv fehlerhaft gewesen. Angesichts der Erkrankung der Frau B\_\_\_\_\_ sei die Einschätzung des Beklagten, sie leide lediglich an einem grippalen Infekt, falsch gewesen. Er habe aufgrund der vom Anrufer gegebenen Informationen erkennen können und müssen, dass ein ärztlicher Hausbesuch nicht ausreichend hätte sein können. Der Anrufer habe auf Nachfragen unmissverständlich mitgeteilt, dass seine Ehefrau stocksteif und nicht ansprechbar gewesen sei. Sie sei aus dem Bett gefallen und er, der Anrufer, habe sie nur unter schweren Mühen wieder dort hin bekommen. Diese zentralen Aussagen des Gesprächs seien durch andere Aussagen des Anrufes nicht relativiert worden. Aus dem Gesprächsverlauf habe es keine Anhaltspunkte dafür gegeben, dass Frau B\_\_\_\_\_ stumm gewesen sei. Eine aufklärende Nachfrage von Seiten des Beklagten sei jedenfalls nicht erfolgt. Aufgrund dieser Angaben sei die Beurteilung, Frau B\_\_\_\_\_ leide an einem grippalen Infekt, nicht nachvollziehbar. Es seien offensichtlich noch andere schwerwiegende Erkrankungen der Patientin möglich gewesen. Ungeachtet anderer Tatbestände des Indikationskatalogs für den Notarzteinsatz sei nach dessen Nr. 17 ein Notarzteinsatz zwingend gewesen. Danach habe ein Notarzteinsatz bei

---

sonstigen Krankheitsbildern zu erfolgen, bei denen sich wie hier aus den Angaben der meldenden Personen Verdachtsmomente für eine lebensbedrohliche Situation ergeben. Der Beklagte habe es versäumt, mittels entsprechender Nachfragen weitere Aufschlüsse über den Zustand der Patientin zu erhalten. Sein Verhalten sei auch fahrlässig fehlerhaft gewesen. Angesichts der Angaben über den Gesundheitszustand der Patientin habe sich der Beklagte auch nicht auf die weiteren Einschätzungen des ersichtlich unter Druck stehenden, aufgeregten Anrufers verlassen und dem Umstand, dass dieser nicht über den Notruf sondern über die Hausbesuchsleitung angerufen habe, übermäßiges Gewicht zuordnen dürfen. Dies habe der Beklagte auch aufgrund seiner langjährigen Erfahrung als Leitstellendisponent erkennen müssen. Der Beklagte habe ein innerdienstliches Dienstvergehen im Sinne von § 81 Abs. 1 Satz 1 ThürDG in Folge der falschen Disposition begangen. Er habe gegen seine Verpflichtung, dass sein Verhalten innerhalb des Dienstes der Achtung und dem Vertrauen gerecht werden muss, die sein Beruf erfordert, verstoßen. Überdies habe er mit der Nichtbeachtung des Indikationskataloges gegen die Gehorsamspflicht verstoßen.

Ferner habe der Beklagte eine Dienstpflichtverletzung begangen, weil seine Gesprächsführung mit Herrn B\_\_\_\_ pflichtwidrig unangemessen gewesen sei. Bereits bei der von Herrn B\_\_\_\_ geforderten Angabe der Telefonnummer habe der Beklagte diesen unter Druck gesetzt. Dies sei weiterhin dadurch geschehen, dass der Beklagte gefragt habe, ob er nun einen Müllwagen oder einen Notarzt schicken solle. Dies sei geschmacklos und vollkommen unpassend gewesen, zumal Herr B\_\_\_\_ alle Fragen des Beklagten über den Zustand seiner Frau beantwortet habe. Erst in der Folge dieser Ansprache sei Herr B\_\_\_\_ nicht mehr in der Lage gewesen, die weiteren Fragen zur Grunderkrankung seiner Frau zu benennen. Der Beamte habe auch insoweit schuldhaft seine Verpflichtung zu einem achtungs- und vertrauensgerechten Verhalten innerhalb des Dienstes verletzt und habe der Weisung zuwidergehandelt, den Telefonverkehr in der Rettungsleitstelle höflich und korrekt abzuwickeln.

Das einheitlich zu beurteilende Dienstvergehen führe zur Verhängung der erkannten Disziplinarmaßnahme. Der Ausspruch dieser Maßnahme sei erforderlich, aber auch ausreichend. Dabei sei zu berücksichtigen, dass der Beklagte gegen seine Kernpflicht als Leitstellendisponent verstoßen habe. Zu Gunsten des Beklagten sei zu berücksichtigen, dass er disziplinarrechtlich nicht vorbelastet sei und es sich um

---

einen einmaligen Verstoß handele. Der Tod der Patientin sei nicht in die Maßnahmenbildung einzubeziehen, da nicht feststehe, dass die fehlerhafte Disposition damit im ursächlichen Zusammenhang stehe. Erschwerend sei jedoch zu berücksichtigen, dass der Beklagte sich durchgängig im behördlichen als auch im gerichtlichen Disziplinarverfahren uneinsichtig gezeigt habe. Er habe seine damalige Einschätzung verteidigt und erst auf mehrfache Nachfrage eingeräumt, das Gespräch mit Herrn B\_\_\_ nicht freundlich genug geführt zu haben. Sein Verweis auf eine übliche Praxis in der Leitstelle mache ungeachtet der Dienstpflichtverletzung anderer Disponenten deutlich, dass eine erhebliche Maßregelung des Beklagten notwendig sei, um ihn an seine Dienstpflichten zu erinnern. Bei der Bildung der Kürzungsbeträge orientiere sich die Kammer an der Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichts zum sogenannten Regelkürzungsbruchteil.

6. Gegen dieses ihm am 3. Januar 2007 zugestellte Urteil hat der Beklagte am 1. Februar 2007 Berufung eingelegt und begründet.

Der Beklagte trägt im Wesentlichen vor, dass das Verwaltungsgericht ihm zu Unrecht eine Fehldisposition zu Lasten der verstorbenen Frau B\_\_\_\_\_ vorgeworfen habe. Es sei zunächst kein Kausalzusammenhang zwischen seiner Disponierung und dem Tod der Frau B\_\_\_\_\_ festzustellen. Selbst dies unterstellt, sei ihm keine Fahrlässigkeit vorzuwerfen. Die ihm von Herrn B\_\_\_\_\_ mitgeteilten Symptome und Umstände hätten lediglich darauf hingewiesen, dass ein grippaler Infekt bei der Patientin vorgelegen habe. Allein der Umstand, dass der Anrufer eine Stocksteifigkeit der Patientin beschrieben habe, habe eindeutig gegen eine Bewusstlosigkeit der Patientin gesprochen. Dies habe seine Diagnose eines grippalen Infekts bestätigt. Wenn an dieser Diagnose Zweifel bestanden hätten, sei das Gericht gehalten gewesen, darüber lediglich nach Anhörung eines Sachverständigen zu befinden. Es sei auch nicht so, dass er den in dem Telefonat angeschlagenen Tonfall rechtfertige. Er bestreite allerdings die disziplinarrechtliche Relevanz dieses ihm auch nur zweitrangig vorgeworfenen Verhaltens. Insoweit sei zu berücksichtigen, dass die Klägerin nie eine Schulung im korrekten Verhalten bei Anrufen in der Leitstelle durchgeführt habe. Es könne überdies durchaus ein richtiges Mittel sein, Anrufer zu provozieren. Das Verwaltungsgericht habe im Rahmen der Maßnahmenzumessung überdies unzureichend gewürdigt, dass ein einmaliges Dienstvergehen im Rahmen einer ansonsten überdurchschnittlich beurteilten Leistung vorliege.

---

Der Beklagte beantragt,

unter Aufhebung des erstinstanzlichen Urteils die Disziplinaranzeige abzuweisen und hilfsweise ggf. die Revision zuzulassen.

Die Klägerin beantragt,

die Berufung zurückzuweisen.

Die Klägerin verteidigt die erstinstanzliche Entscheidung. Der Beklagte verkenne, ihm werde nicht vorgeworfen, dass die Patientin verstorben sei und möglicherweise hätte gerettet werden können. Ihm werde vielmehr der Umgang mit dem Anrufer in dem Telefonat vorgeworfen.

Wegen weiterer Einzelheiten wird auf die Gerichtsakte sowie die Personalakte (1 Heftung) des Beklagten mit der Teilakte des in dieser Sache geführten Disziplinarvorganges (2 Heftungen) und die Strafakte der Staatsanwaltschaft E\_\_\_\_\_ (840 Js 16199/03 840) Bezug genommen, die Gegenstand der mündlichen Verhandlung waren.

### **Entscheidungsgründe**

Die Berufung hat im Wesentlichen keinen Erfolg. Das Verwaltungsgericht hat zu Recht wegen der dem Beklagten vorgeworfenen Tat auf die Disziplinarmaßnahme der Kürzung der Dienstbezüge erkannt.

Die Berufung ist zulässig. Die Zulässigkeit der Berufung wie auch des vorhergegangenen Disziplinarverfahrens ist an den Voraussetzungen des Thüringer Disziplinalgesetzes vom 21. Juni 2002 (GVBl. S. 257) zu messen. Die dem Beklagten zur Last gelegte Tat hat er nach Inkrafttreten dieses Gesetzes am 28. Juni 2002 begangen.

Die unbeschränkt eingelegte Berufung ist aber unbegründet. Das Disziplinarverfahren leidet an keinem Verfahrensmangel (vgl. hierzu 1.). Das aufgrund der begangenen Tat (vgl. hierzu 2.) den Beklagten vorzuwerfende

---

Dienstvergehen (vgl. hierzu 3.) rechtfertigt im Wesentlichen die vom Verwaltungsgericht verhängte Disziplinarmaßnahme (vgl. hierzu 4.).

1. Es bestehen zunächst keine Zweifel an der Zulässigkeit des Disziplinarverfahrens. Solche Mängel werden von den Beteiligten auch nicht geltend gemacht, womit sie im Übrigen auch ausgeschlossen wären (§§ 60 Abs. 3, 51 Abs. 1 Satz 2 ThürDG). Soweit das Verwaltungsgericht erörtert hat, ob das Disziplinarverfahren zunächst fehlerhaft ohne Beteiligung der Kommunalaufsichtsbehörde eingeleitet wurde (§ 80 Abs. 1 ThürDG), kann dies dahinstehen, da ein solcher möglicher Fehler durch die nachträgliche Zustimmung der zuständigen Kommunalaufsichtsbehörde, dem Landesverwaltungsamt, geheilt worden ist (§ 80 Abs. 1 Satz 3 ThürDG).

2. Die dem Beklagten vorgeworfene Tat am 9. März 2003 wird unmittelbar durch den Mitschnitt der geführten Anrufe des Beklagten mit dem Herrn B\_\_\_\_\_ (so genannte "Zwangsdokumentation") und des daraufhin angefertigten Protokolls über dieses Einsatzgeschehen (Bl. 48 der Personalakte des Beklagten, - Teilakte E - Disziplinarische Vorgänge, Bd. 1) belegt und ist zwischen den Beteiligten in tatsächlicher Hinsicht nicht streitig.

Danach hatte der Beklagte am 9. März 2003 seit 6.00 Uhr Dienst am Pult 4 der Rettungsleitstelle der Klägerin, welches für die Bearbeitung der eingehenden Anrufe in der Notfallrettung zuständig ist. Um 8.44 Uhr ging beim Beklagten ein Anruf des Herrn B\_\_\_\_\_ aus U\_\_\_\_\_ über die Rufnummer des kassenärztlichen Hausbesuchsdienstes ein, der für seine Frau um Hilfe bat. In diesem von Beginn an durch den Beklagten aggressiv geführten Gespräch schilderte der Anrufer den gesundheitlichen Zustand seiner Ehefrau. Er erklärte auf Nachfrage, dass sie stocksteif und nicht ansprechbar sei. Der Beklagte hat diesen Hilferuf in der Folge an den an keine Einsatzfristen gebundenen kassenärztlichen Hausbesuchsdienst mit dem Stichwort "grippaler Infekt" weitergegeben. Als um 11.57 Uhr Herr B\_\_\_\_\_ nochmals telefonisch reklamierte, dass immer noch kein Arzt bei seiner Frau gewesen sei, erwiderte der Beklagte, dass der Auftrag an den Arzt herausgegangen sei und eine Verzögerung wegen der hohen Auftragslage entstanden ist. Erst als der Anrufer sich über die Notrufnummer 112 nochmals an die Rettungsleitstelle wandte und einen Krankenwagen anforderte, kam der nun angesprochene Disponent, Herr L\_\_\_\_\_, dem nach. Die nach dem Eintreffen des Rettungswagens und eines

---

Notarztes eingeleitete Reanimation der Frau B\_\_\_\_\_ blieb trotz intensiver medizinischer Maßnahmen erfolglos. Sie verstarb.

3. Der Beklagte hat ein ihm vorwerfbares Dienstvergehen begangen. Anders als nach Auffassung der Klägerin und des Verwaltungsgerichts liegt die dem Beklagten vorzuwerfende Pflichtenverletzung allerdings nicht in dem Vorwurf, eine Fehldisposition getroffen zu haben, sondern vielmehr in dem Umstand, in völlig unangemessener Weise den Anrufer, Herrn B\_\_\_\_\_, behandelt und dadurch bedingt seine Verpflichtung, das Hilfeersuchen auf objektiver Grundlage zu beurteilen, um dadurch das notwendige Rettungsmittel anordnen zu können, schuldhaft verfehlt zu haben.

Der Beamte begeht ein Dienstvergehen, wenn er schuldhaft die ihm obliegenden Pflichten verletzt (§ 81 Abs. 1 Satz 1 ThürDG). Zu den grundsätzlichen Pflichten des Beamten gehört, dass sein Verhalten innerhalb und außerhalb des Dienstes der Achtung und dem Vertrauen gerecht werden muss, die sein Beruf erfordert (§ 57 Satz 3 ThürDG).

Achtungs- und vertrauensschädigend verhält sich der Beamte in seinen Dienstgeschäften, wenn er seine gegenüber der Öffentlichkeit obliegenden Dienstgeschäfte nicht erfüllt, als auch dann, wenn er sich bei der Erfüllung seiner Aufgaben nicht korrekt verhält. In diesem Rahmen obliegt ihm eine Betreuungspflicht gegenüber den Bürgern. Er hat alles zu unterlassen, was der sachlichen Erledigung des Anliegens des Bürgers hinderlich ist. Die korrekte Art und Weise des Umgangs bezieht sich sowohl auf den Umgangston wie auch auf die Bereitschaft, berechtigten Anliegen zu entsprechen. Zu unterlassen sind grobe Unhöflichkeiten, provozierende Verhaltensweisen, beleidigende Äußerungen, Schikanen, grundlose Verweigerung oder Verzögerung bei der Vornahme von Diensthandlungen. Die Feststellung der Pflichtverletzung im Einzelnen wird dabei von den Umständen des Einzelfalls geprägt (vgl. insgesamt Zaengl in GKÜD Band I Teil 2a, Lfg. 8/01, K § 54 Rz. 143 f.).

Der Beamte begeht überdies ein Dienstvergehen, wenn er sich den Weisungen seiner Dienstvorgesetzten widersetzt (§ 58 Satz 2 ThürDG). Die bereits benannte allgemeine Dienstpflicht wird für den Dienst des Disponenten in der zentralen Rettungsleitstelle der Klägerin durch solche Weisungen konkretisiert. Der zentralen Leitstelle kommt gesetzlich die Aufgabe zu, alle Hilfeersuchen entgegenzunehmen

---

und die notwendigen Einsatzmaßnahmen zu veranlassen, zu lenken und zu koordinieren (§ 8 Abs. 2 Satz 1 ThürRettG). Zur Erfüllung dieser Aufgaben sind durch Amtsverfügung Nr. 03/97 der Klägerin (Amt für Brandschutz, Rettungsdienst und Katastrophenschutz) vom 16. Mai 1997 organisatorische wie auch verhaltensbezogene Anordnungen erlassen worden. Nach Nr. 4 dieser Amtsverfügung hat die Abwicklung des Telefonverkehrs höflich und korrekt zu erfolgen. Inhaltlich ist bei der Entgegennahme des Hilfeersuchens neben Anderem festzustellen, was geschehen ist und nach Möglichkeit sind nähere Einzelheiten zu erfragen. Aufgrund dieser Erkenntnisse sind dann die verschiedenen Einsatzmöglichkeiten zu disponieren (vgl. hierzu Nr. 5 der Amtsverfügung). Ergänzend enthalten die als Anlage 2 der Amtsverfügung beigefügten "Arbeitshinweise zur qualitätsgerechten Organisation von Einsätzen des kassenärztlichen Hausbesuchsdienstes in der Leitstelle E\_\_\_\_\_" die Aufforderung, dass bei der Aufnahme von Hilfeersuchen durch gründliches Hinterfragen eine indikationsgerechte Einstufung in KV- bzw. Rettungsdiensteinsätze zu erzielen ist. Zudem betonen diese Arbeitshinweise weiterhin, dass - um eine sachgerechte Reihenfolge der KV-Einsätze zu ermöglichen - vom Disponenten der Leitstelle eine hochwertige Abfrage und Einstufung sowie eine konkrete Einsatzübermittlung an den Fahrdienst zu verlangen ist.

Der Beklagte ist durch sein Verhalten am 9. März 2003 gegenüber dem Anrufer, Herrn B\_\_\_\_, sowohl der aufgezeigten allgemeinen Dienstverpflichtung als auch der konkreten Weisungslage nicht nachgekommen.

Über die Bewertung des Verwaltungsgerichts hinausgehend ist die Art und Weise der Gesprächsführung des Beklagten in dem Telefonat mit dem Hilfesuchenden nicht nur als unhöflich zu qualifizieren. Der Beklagte hat sich schikanös, menschenverachtend und aggressiv gegenüber dem Anrufer verhalten.

Dies findet bereits in der provozierenden Betonung seiner Fragen gegenüber dem Anrufer und den apodiktischen, keine Widerrede duldenden Feststellungen im Gesprächsverlauf Ausdruck. Die Fragen werden überwiegend vorwurfsvoll gestellt und zielen auf eine einschüchternde Wirkung auf den Anrufer. Beispielhaft sei nur die permanente und aggressive Nachfrage nach der Vorwahlnummer genannt. Die Fragen danach werden vom Beklagten nicht sachlich formuliert, vielmehr wird beim ersichtlich bedrängten Anrufer insistiert und er lautstark angesprochen. Dieses

---

Verhalten kann nicht deshalb gerechtfertigt sein, weil etwa diese Vorwahl dringlich hätte erfasst werden müssen. Dem Beklagten ist - ungeachtet dessen, ob diese Vorwahlnummer in der E\_\_\_\_\_ Rettungsleitstelle bekannt war - die Kenntnis von der Vorwahlnummer zu unterstellen; er hatte selbst in V\_\_\_\_\_ über längere Zeit gewohnt. Sein Hinweis, ihm sei nicht bekannt gewesen, dass U\_\_\_\_\_, der Wohnort des Anrufers, zu diesem Vorwahlbereich gehört habe, geht schon deshalb fehl, weil der Anrufer sofort auf die Frage nach der Telefonnummer darauf hingewiesen hat, dass V\_\_\_\_\_ die Vorwahl ist.

Diese Art der Aggressivität gegenüber dem Anrufer setzt sich während des gesamten Telefonats fort, wie sich dies aus der Gesprächsaufzeichnung ergibt. Die Situation ist geprägt durch unangepasste und einschüchternde Wortausdrücke und Ansprachen. So wird der hörbar ältere Anrufer gönnerhaft mit "junger Mann" tituliert. Eine nach Ansicht des Beklagten unbefriedigende Situation wird als "Scheiße" bezeichnet. Trotz dieser eigenen verfehlten Ausdrucksweise wird, ohne dass Herr B\_\_\_\_\_ dazu Veranlassung gab, dieser unbeherrscht mit dem Satz "Sagen sie mal, was haben Sie für - ne Ausdrucksweise, Herr B\_\_\_\_\_" gerügt. Die ersichtlich verzweifelte Forderung des Herrn B\_\_\_\_\_, ihm nun einen Arzt zu schicken, wird zurückgewiesen mit "nein schicke ich nicht, ...". Auch nachdem der Anrufer mehrfach darauf hingewiesen hat, dass seine Frau nicht ansprechbar sei, wird mit aggressivem Unterton der Anrufer angewiesen "Fragen Sie bitte Ihre Frau...".

Diese völlig unangemessene Gesprächsführung gipfelt in der ehrverletzenden Äußerung des Beklagten, mit welcher er dem Anrufer anbietet, anstelle eines Notarztwagens einen Müllwagen zu schicken. Ein solches Angebot überschreitet jede Grenze eines noch hinnehmbaren Verhaltens.

Die Verächtlichmachung des Anrufers findet überdies ihren Ausdruck in der völlig überzogenen Reaktion des Beklagten auf die beiläufige und im Mitschnitt kaum hörbare Bemerkung des Anrufers, dass er noch frühstücken wolle. Diese Bemerkung ist im Zusammenhang mit den vorhergehenden Äußerungen des Anrufers zu verstehen, dass er sich erheblich körperlich überanstrengt hat. Hingegen wird diese Bemerkung des Anrufers vom Beklagten aus dem Zusammenhang gerissen und ausschließlich dahingehend verstanden, dass sich der Anrufer einen Bequemlichkeitsvorteil erhofft. In diesem Sinne wird der Hilferuf an die Einsatzstelle



---

des kassenärztlichen Dienstes weitergeleitet. Nicht die Hilfsbedürftigkeit wird betont, sondern der Leitstelle wird mitgeteilt, dass Herr B\_\_\_\_\_ frühstücken möchte.

Diese Art der Gesprächsführung wurde auch nicht durch den Hilfesuchenden angestoßen. Herr B\_\_\_\_\_ erweckte in dem Telefongespräch ersichtlich den Eindruck einer älteren, mit der Situation überforderten und ratlosen Person, die im Rahmen ihrer Möglichkeiten sachliche Antworten auf die ihm gestellten Fragen trotz der aggressiven Gesprächsführung von Seiten des Beklagten gab.

Der Anruf über die Hausbesuchsleitung bei dem Beklagten kann in keiner Weise entlasten. Ungeachtet dessen, dass auch Anrufer, die sich über diese Telefonleitung melden, Anspruch auf eine angemessene Behandlung und ordnungsgemäße Bearbeitung ihres Anliegens haben, gelten für diese nach der Erlasslage dieselben Anweisungen wie bei einem Anruf über die Notrufleitung 112.

Auch veranlasst durch diese verbalen Entgleisungen hat der Beklagte überdies die von ihm verlangte qualifizierte Gesprächsführung zur Ermittlung der notwendigen Disponierung verfehlt. Der Beklagte hat die eindeutigen und mehrfach wiederholten Aussagen des Anrufers ignoriert und tendenziell abwertend behandelt. Er vermied jede sachlich gebotene Nachfrage zu möglicherweise unklaren Aussagen des Anrufers.

So betonte der Anrufer mehrfach, seine Frau sei stocksteif und nicht ansprechbar. Zum Ende des Gesprächs wies er darauf hin, dass seine Frau auf der Erde liege und er sie nur unter erheblichen Mühen in das Bett zurückgelegt habe. Alle diese eindeutigen Indizien einer schweren Erkrankung wurden vom Beklagten nicht weiter aufgegriffen.

Die mangelhafte Qualität der Gesprächsführung wird auch daran erkennbar, dass der Beklagte die Antworten des Herrn B\_\_\_\_\_ auf seine Frage nach "Grunderkrankungen" sogleich dahingehend interpretierte, dass ein grippaler Infekt vorliege. Diese Folgerung konnte er wegen der eigenen Frage nach Grunderkrankungen nur damit verbinden, also nicht dem aktuellen Krankheitsbild zuordnen. Ihr stand auch die nachträgliche Feststellung des Herrn B\_\_\_\_\_ entgegen, der unmissverständlich einer Grippe mit dem Hinweis, dass sich seine Frau nicht bewegen könne und sie reglos auf der Erde liege, widersprach. Angesichts dieser vom Anrufer geschilderten dramatischen Situation hätte jedenfalls ein Nachfragen

---

nahe gelegen; dies ist jedoch vom Beklagten unterblieben, ohne dass sich dafür verständliche Erklärungen anbieten.

Die weitere Vermutung des Beklagten, die Ehefrau des Anrufers könne stumm sein, ist durch nichts belegt. Bei einer solchen Annahme wären Nachfragen des Beklagten zur Bestätigung geboten gewesen.

Der Einwand des Beklagten, der Anrufer habe letztendlich der Disponierung des Hausbesuchsdienstes zugestimmt, kann schon deshalb nicht sein Verhalten rechtfertigend wirken, weil er nur die Reaktion des ersichtlich überforderten Anrufers auf insistierende Feststellungen des Beklagten, die keinen Widerspruch duldeten, war. Der Beklagte ließ durch die Art und Weise seiner Gesprächsführung dem Anrufer keine andere Wahl, als seinem Vorschlag zuzustimmen. Die Zustimmung des Anrufers kann deshalb allenfalls als Ergebnis einer ihm aufgezwungenen Entscheidungslage ohne Alternative gewürdigt werden.

Der Beklagte hat die ihm obliegende Pflicht zu achtungs- und vertrauenswürdigem Verhalten und weisungsgemäßen Verhalten auch schuldhaft verletzt. Er konnte - allein schon aufgrund seiner mehrjährigen Berufserfahrung und anhand der unmissverständlichen und nach den Ermittlungen im Strafverfahren in der Leitstelle ausliegenden Weisungen - ohne weiteres erkennen, dass er gegen seine Pflichten aus dem Beamtenverhältnis verstößt. Dass der Beklagte diese Kenntnis besaß, belegen auch seine Schriftsätze im Disziplinarverfahren, in denen er seinen Aufgaben- und Verantwortungsbereich exakt beschreibt. Ungeachtet dessen und der Frage, ob der Beklagte weiterer Schulung bedurfte, drängt sich die Pflicht zu einer angemessenen Gesprächsführung aber schon allein aufgrund allgemeiner Beratungs- und Informationspflichten auf, die zudem rechtsstaatlichen und verwaltungsrechtlichen Grundprinzipien gehören, deren Kenntnis von jedem Beamten zu verlangen ist. Schuldausschließungsgründe liegen nicht vor. Es sind auch keine Anhaltspunkte für ein Fehlen der Schuldfähigkeit des Beklagten ersichtlich.

4. Aufgrund dieses Dienstvergehens hat das Verwaltungsgericht zu Recht als Disziplinarmaßnahme auf die Kürzung der Dienstbezüge erkannt.

Über die Verhängung einer Disziplinarmaßnahme ist nach pflichtgemäßem Ermessen zu entscheiden. Die Disziplinarmaßnahme soll vorrangig danach

---

bemessen werden, in welchem Umfang der Beamte seine Pflichten verletzt und das Vertrauen des Dienstherrn oder der Allgemeinheit beeinträchtigt hat; das Persönlichkeitsbild des Beamten ist angemessen zu berücksichtigen (§ 11 Abs. 1 ThürDG).

Ausgehend von diesen Maßstäben ist zunächst festzustellen, dass der Beklagte durch sein Verhalten seine Dienstpflichten in einem erheblichen Umfang verletzt hat. Es stehen hier nicht Nebenpflichten des Beamten im Raum, sondern die Zuwiderhandlung gegen Kernpflichten eines Disponenten in der Leitstelle, dessen Aufgabe darin besteht, Hilfeersuchen anzunehmen, diese angemessen zu behandeln und daraufhin das geeignete Rettungsmittel auszuwählen. In der Erfüllung dieser Kernpflicht hat der Beklagte völlig versagt. Die Relevanz dieser Verletzung von Kernpflichten wird auch dadurch deutlich, dass durch eine fehlerhafte Behandlung von Hilfeersuchen die existenziellen Rechtsgüter Leben und Gesundheit gefährdet werden können.

Diese Anforderung an den Leitstellendisponenten ist auch klar und ohne weiteres einsichtig. Insofern vermag der Senat auch der Einlassung des Beklagten keine strafmildernde Bedeutung beimessen, dass die Klägerin es möglicherweise unterlassen hat, Lehrveranstaltungen durchzuführen. Ungeachtet deren Nützlichkeit und Notwendigkeit wird dem Beklagten hier die Verletzung solcher Pflichten vorgeworfen, die auch ohne Durchführung solcher Lehrgänge auf der Hand liegen und zur Selbstverständlichkeit eines jeden Behördenverfahrens gehören. Dass ein Begehren eines Bürgers Anspruch darauf hat, angemessen behandelt zu werden und dem Bürger jedenfalls nicht in schikanöser, menschenverachtender und aggressiver Weise entgegenzutreten ist, gehört zu dem Grundwissen eines jeden Beamten. Auch angesichts der längerfristigen Berufstätigkeit und seiner Grundausbildung als Rettungssanitäter musste dies dem Beklagten offensichtlich sein. Er war nicht erstmalig, sondern seit 1997 in diesem Aufgabenbereich eingesetzt.

Erschwerend ist zu berücksichtigen, dass dem Beklagten ein hörbar hilfloser Anrufer gegenüber getreten ist. Herr B\_\_\_\_\_ hat sich offenbar in einer ihn überfordernden Situation und unter Hinweis auf die Notlage seiner Frau an den Beklagten gewandt, um Hilfe zu erlangen. Dafür brachte der Beklagte kaum Verständnis entgegen. Im Gegenteil musste der Anrufer ertragen, sich durch den Beklagten verächtlich machen

---

lassen zu müssen. Der Anrufer hatte das getan, was von ihm unter den gegebenen Umständen und aufgrund der Fragen des Beklagten zu erwarten war. Angesichts dieses Verhaltens war die Reaktion des Beklagten würdelos.

Mildernd ist zugunsten des Beklagten zunächst zu berücksichtigen, dass keine strafrechtliche oder disziplinarrechtliche Vorbelastung besteht. Auch spricht für den Beklagten, dass ihm für seine Tätigkeit als Disponent zuletzt eine überdurchschnittliche Beurteilung erteilt wurde. Ferner ist zu seinen Gunsten zu berücksichtigen, dass ihm im Zusammenhang mit der ihm vorgeworfenen Tat bereits eine Geldbuße nach § 153a StPO auferlegt wurde. Diese Geldbuße wirkt jedoch nicht im Sinne des § 13 Abs. 1 ThürDG maßnahmeverbrauchend; insoweit gilt in Thüringen anderes als im Bundesrecht (vgl. § 14 BDG und hierzu grundlegend: BVerwG, Urteil vom 24. November 1976 - 1 D 27.76 - BVerwGE 53, 211).

Der Senat vermag dem vom Beklagten behaupteten Umstand, es habe eine Stresssituation vorgelegen, hingegen keine strafmildernde Bedeutung zuzuerkennen. Zum einen ist, selbst wenn eine solche vorhanden gewesen sein sollte, die geschehene Verletzung im Kernbereich der den Beklagten treffenden Pflichten auch dann nicht entschuldbar; auch einem gestressten Beamten musste die Unangemessenheit der Gesprächsführung offenkundig sein. Zum anderen liegen keine Erkenntnisse dafür vor, dass hier eine extreme Beanspruchung des Beklagten vorlag, die eine psychische Ausnahmesituation bedingen würden. Zwar mag eine verstärkte Beanspruchung vorgelegen haben. Eine übermäßige Beanspruchung wird jedoch durch das in der Ermittlungsakte belegte Journal über die eingegangenen Anrufe des Tages nicht belegt. Zudem ist zu berücksichtigen, dass das ihm vorgeworfene Gespräch am Anfang seines Schichtdienstes stattgefunden hat und er die Tage zuvor frei hatte.

Das Tatgeschehen stellt sich auch nicht als eine plötzliche einmalige Entgleisung dar; die unangemessene Gesprächsführung zog sich über das gesamte Gespräch hin und äußerte sich nicht nur in einer einmaligen verbalen Entgleisung. Ihre Fortsetzung fand diese vielmehr sodann in der Weiterleitung des Hilfeanrufs an den kassenärztlichen Besuchsdienst sowie in der Bearbeitung des weiteren Anrufs des Herrn B.\_\_\_\_\_ um 11.47 Uhr in der Rettungsleitstelle.

---

Der Beklagte kann auch nicht zu seinen Gunsten einwenden, das Verfahren sei eine Schikane der Klägerin. Hierfür bestehen keine Anhaltspunkte. Das Verfahren wurde aufgrund einer Anzeige Dritter eingeleitet und erst nach sorgfältiger Vorprüfung aufgenommen.

Dagegen bewertet es der Senat als durchaus strafverschärfend, dass der Beklagte keine Einsicht in sein Fehlverhalten während des gesamten Disziplinarverfahrens gezeigt hat. Er hat sich wohl für einzelne Bemerkungen entschuldigt. Hierzu war er jedoch erst auf Aufforderung bereit. Eine darüber hinausgehende Einsicht, dass die gesamte Gesprächsführung völlig misslungen war, ließ der Beklagte auch bis zuletzt vermissen. Er ist im Gegenteil bestrebt, alle Verantwortung auf andere - selbst auf den hilflosen Anrufer - abzuschieben ohne eigenes Fehlverhalten grundlegend anzuerkennen.

Der Beklagte kann auch nicht mit Erfolg einwenden, dass die Art der Gesprächsführung in der Rettungsleitstelle üblich gewesen sei. Hierfür gibt es keine Anhaltspunkte. Insbesondere hat der im Disziplinarverfahren eingesetzte Ermittlungsführer nicht bestätigt, dass in den Tagen vor und nach der hier zu beurteilenden Tat in solcher Weise telefonische Gespräche in der Rettungsleitstelle geführt wurden. Ungeachtet dessen wäre selbst bei der Feststellung eines solchen Verhaltens, dies nicht für den Beklagten entlastend. Dies würde im Gegenteil eher darauf hindeuten, dass durch eine disziplinarische Ahndung auf andere Mitarbeiter der Klägerin hinzuwirken ist, um die Einhaltung grundlegender beamtenrechtlicher Pflichten in diesem Bereich sicherzustellen.

Bereits diese Verletzung im Kernbereich der den Beklagten treffenden Pflichten, die nach den besonderen Umständen des Falls als besonders gravierend einzuschätzen ist, würde auch unter Berücksichtigung der Einmaligkeit des Geschehens und der fehlenden Vorbelastungen wohl eine Disziplinarmaßnahme im Bereich der Degradierung rechtfertigen. Der Senat ist allerdings an einer Heraufsetzung des Disziplinarmaßes gehindert (§ 62 Abs. 2 Satz 3 ThürDG), sodass es bei dem Disziplinausspruch des Verwaltungsgerichts verbleibt. Es bedarf daher keiner Prüfung, ob weiterhin strafverschärfend berücksichtigt werden könnte, dass wegen des dem Beklagten vorgeworfenen Verhaltens etwa eine Fehldisposition verursacht wurde. Weiterer Beweiserhebungen bedarf es insoweit nicht.

---

Bleibt es mithin bei der Verhängung der Disziplinarmaßnahme der Kürzung von Dienstbezügen, so hat das Verwaltungsgericht zu Recht den Einbehaltungssatz auf 5 % festgelegt. Insoweit folgt auch der Senat der Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichts zum so genannten Regelkürzungsbruchteil (BVerwG, Urteil vom 21. März 2001 - 1 D 29.00 -, BVerwGE 114, 88), wonach der Kürzungsbruchteil bei Beamten des mittleren Dienstes regelmäßig auf 1/20 festzusetzen ist.

Der Senat weicht jedoch in der Festsetzung der Zeitdauer der Einbehaltung von Dienstbezügen von der erstinstanzlichen Entscheidung ab. Diesen Zeitraum legt der Senat auf 12 Monate fest. Hierbei berücksichtigt er insbesondere die in der mündlichen Verhandlung festgestellten wirtschaftlichen Verhältnisse des Klägers, dessen Einkommen durch bestehende Unterhaltsverpflichtungen und Kreditrückzahlungsraten geschmälert wird. Auch die nunmehr verhängte Zeitdauer ist hinreichend, um den Beklagten an die Einhaltung seiner Dienstpflichten zu mahnen.

Die Kosten der im Wesentlichen erfolglosen Berufung fallen dem Beklagten zur Last (§ 73 ThürBG).

Gründe, die Revision zuzulassen, liegen nicht vor (§§ 62 Abs. 3, 66 Abs. 1 ThürBG i. V. m. § 132 VwGO).

### **R e c h t s m i t t e l b e l e h r u n g**

Die Nichtzulassung der Revision kann durch Beschwerde innerhalb eines Monats nach Zustellung dieser Entscheidung angefochten werden. Die Beschwerde ist beim

Thüringer Obergerverwaltungsgericht

Kaufstraße 2 - 4

99423 Weimar

durch einen Rechtsanwalt oder eine andere nach näherer Maßgabe des § 67 Abs. 1 Verwaltungsgerichtsordnung zur Vertretung befugte Person einzulegen. Die Beschwerde muss die Entscheidung bezeichnen, die angefochten werden soll.

---

Die Beschwerde ist innerhalb von zwei Monaten nach der Zustellung dieser Entscheidung zu begründen. Die Begründung ist bei dem Thüringer Obergerverwaltungsgericht einzureichen. In der Begründung muss entweder

– die grundsätzliche Bedeutung der Rechtssache dargelegt werden

oder

– die Entscheidung des Bundesverwaltungsgerichts, des Gemeinsamen Senats der obersten Gerichtshöfe des Bundes, des Bundesverfassungsgerichts oder eines anderen Obergerverwaltungsgerichts bezeichnet werden, wenn geltend gemacht wird, von ihr werde in der in dem vorliegenden Verfahren ergangenen Entscheidung abgewichen und die Entscheidung beruhe auf dieser Abweichung,

oder

– ein Verfahrensmangel bezeichnet werden, auf dem die Entscheidung beruhen kann.

Lindner

Bathe

Dr. Hinkel