



---

Abteilung I  
A-659/2023

## Urteil vom 12. März 2024

---

Besetzung

Richter Jürg Marcel Tiefenthal (Vorsitz),  
Richterin Christine Ackermann, Richter Alexander Mistic,  
Gerichtsschreiber Joel Günthardt.

---

Parteien

**A.** \_\_\_\_\_,  
vertreten durch  
Christian Gerber, Rechtsanwalt,  
ADVO.gerber,  
Waisenhausplatz 14, Postfach, 3001 Bern,  
Beschwerdeführerin,

gegen

**Schweizerische Bundesbahnen SBB,**  
Recht & Compliance Human Resources,  
Hilfikerstrasse 1, 3000 Bern 65 SBB,  
Vorinstanz.

---

Gegenstand

Auflösung des Arbeitsverhältnisses; fristlose Kündigung.

**Sachverhalt:****A.**

A.\_\_\_\_\_, geboren am (...), war seit dem (...) bei den Schweizerischen Bundesbahnen SBB als Kundenberaterin in Zweitausbildung befristet bis zum (...) angestellt.

**B.**

Vom 8. August 2022 bis 11. September 2022 war A.\_\_\_\_\_ zu 100% krankgeschrieben. Aufgrund ihrer Krankheit konnte sie die Zweitausbildung nicht beginnen und es wurde eine Ersatztätigkeit innerhalb des (...) in (...) organisiert. Ab dem 12. September 2022 konnte sie das Pensum langsam erhöhen und arbeitete einen Tag pro Woche im Team der Erstattungen.

**C.**

Am 3. November 2022 wurde die erste Unregelmässigkeit bezüglich einer Erstattung eines Libero-Abonnements festgestellt. Es wurde ein Libero-Abonnement nach seiner Gültigkeit erstattet. Die Rückerstattung erfolgte an eine Person mit der gleichen Adresse, an der A.\_\_\_\_\_ wohnhaft war.

**D.**

Am 11. November 2022 fiel eine Erstattung von zwei Sparbilletten auf. Auch diese sollten an eine Person an der Adresse von A.\_\_\_\_\_ erstattet werden.

**E.**

Aufgrund der festgestellten Unregelmässigkeiten wurde die Compliance-Stelle informiert, um den Sachverhalt zu klären. Am 5. Dezember 2022 musste ein Gespräch zur Sachverhaltsabklärung wegen Krankheit der Beschwerdeführerin abgesagt werden. Die Sachverhaltsabklärung fand schliesslich am 12. Dezember 2022 im (...) in (...) in Begleitung der Mutter von A.\_\_\_\_\_ statt.

**F.**

Anlässlich der Sachverhaltsabklärung vom 12. Dezember 2022 äusserte A.\_\_\_\_\_ sich im Wesentlichen dahingehend, dass sie alle Erstattungs-Anträge für Streckenbillette und Sparbillette, bei denen eine Begründung vorhanden bzw. erkennbar sei, vergüten dürfe. Auf die Fragen, ob man Erstattungen für Personen machen dürfe, die man kenne bzw. wie die Vorschriften bei Libero-Abonnements in Bezug auf die Erstattungen seien, antwortete sie, dass sie das nicht wisse. Sie gab weiter zu Protokoll, dass B.\_\_\_\_\_ ihr Verlobter sei. Sie habe ihm (verschiedene) Tickets gelöst

und auch erstattet. Sie wisse nicht genau, wie ihr Verlobter die Rückerstattung (des Libero-Abos) erhalten habe. Weiter schilderte sie detailliert die von ihr getätigten Rückerstattungen von Billetten bzw. des Abonnements, soweit sie sich daran erinnern konnte. Abschliessend erwähnte sie, dass ihr bei der Einführung nie gesagt worden sei, dass Billette der Familie nicht erstattet werden dürften.

#### **G.**

Nachdem die SBB mit Schreiben vom 14. Dezember 2022 das rechtliche Gehör gewährt hatten, lösten sie mit Verfügung vom 3. Januar 2023 das Arbeitsverhältnis mit A. \_\_\_\_\_ fristlos auf.

#### **H.**

Mit Eingabe vom 2. Februar 2023 erhebt A. \_\_\_\_\_ (nachfolgend: Beschwerdeführerin) Beschwerde gegen die Kündigungsverfügung der SBB (nachfolgend: Vorinstanz) vom 3. Januar 2023 beim Bundesverwaltungsgericht. Sie beantragt, die angefochtene Verfügung sei aufzuheben und die Vorinstanz sei zu verpflichten, den Lohn bis zum Ablauf des befristeten Arbeitsverhältnisses sowie eine Entschädigung zu bezahlen.

#### **I.**

Mit Vernehmlassung vom 15. Mai 2023 beantragt die Vorinstanz die vollumfängliche Abweisung der Beschwerde.

#### **J.**

Die Beschwerdeführerin reichte am 5. Juli 2023 ihre Schlussbemerkungen ein.

### **Das Bundesverwaltungsgericht zieht in Erwägung:**

#### **1.**

**1.1** Verfügungen eines Arbeitgebers im Sinne von Art. 3 des Bundespersonalgesetzes vom 24. März 2000 (BPG, SR 172.220.1) können gemäss Art. 36 Abs. 1 BPG und Ziff. 182 des Gesamtarbeitsvertrags der SBB vom 26. November 2018 (GAV SBB 2019, nachfolgend: GAV SBB) mit Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht angefochten werden. Beim angefochtenen Entscheid handelt es sich um eine Verfügung (vgl. Art. 5 des Verwaltungsverfahrensgesetzes vom 20. Dezember 1968 [VwVG, SR 172.021]), die von einem Arbeitgeber im Sinne von Art. 3 Abs. 1 Bst. d

BPG erlassen wurde. Das Bundesverwaltungsgericht ist zur Beurteilung der Beschwerde zuständig. Das Verfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht richtet sich nach dem VwVG, soweit das Verwaltungsgerichtsgesetz (VGG, SR 173.32) nichts anderes bestimmt (Art. 37 VGG).

**1.2** Die Beschwerdeführerin hat sich am vorinstanzlichen Verfahren beteiligt 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).

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

## **2.**

**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 BVGer A-169/2018 vom 23. Januar 2019 E. 2.1 m.w.H.).

**2.2** Das Bundesverwaltungsgericht stellt den Sachverhalt unter Vorbehalt der Mitwirkungspflicht der Parteien von Amtes wegen fest (Art. 12 f. VwVG) und bedient sich nötigenfalls verschiedener Beweismittel. Es nimmt die ihm angebotenen Beweise ab, wenn diese zur Abklärung des Sachverhaltes tauglich erscheinen (Art. 33 Abs. 1 VwVG) und kann von einem beantragten Beweismittel dann absehen, wenn bereits Feststehendes bewiesen werden soll, wenn von vornherein gewiss ist, dass der angebotene Beweis keine wesentlichen Erkenntnisse zu vermitteln vermag oder wenn es den Sachverhalt auf Grund eigener Sachkunde ausreichend würdigen kann (antizipierte Beweiswürdigung; vgl. BVGE 2009/46 E. 4.1 m.H.). Das Bundesverwaltungsgericht würdigt die vorgelegten Beweismittel frei (Art. 40 des Bundesgesetzes vom 4. Dezember 1947 über den Bundeszivilprozess [BZP, SR 273] i.V.m. Art. 19 VwVG). Der Beweis ist erbracht, wenn das

Gericht gestützt auf die Beweismwürdigung nach objektiven Gesichtspunkten zur Überzeugung gelangt, dass sich der rechtserhebliche Sachverhalt verwirklicht hat. Absolute Gewissheit ist indes nicht erforderlich. Es genügt, wenn es an der behaupteten Tatsache keine ernsthaften Zweifel mehr hat oder allenfalls verbleibende Zweifel als leicht erscheinen (Urteile des BVGer A-6031/2017 vom 3. April 2019 E. 2.2 und A-1399/2017 vom 13. Juni 2018 E. 2.2, je m.H.).

**2.3** Bleibt eine entscheidungsrelevante Tatsache unbewiesen, gilt im Bereich des öffentlichen Rechts grundsätzlich die Beweislastregel von Art. 8 des Schweizerischen Zivilgesetzbuches vom 10. Dezember 1907 (ZGB, SR 210) als allgemeiner Rechtsgrundsatz. Demnach hat jene Partei die Folgen der Beweislosigkeit zu tragen, die aus der unbewiesenen Tatsache Rechte ableitet (Urteil des BVGer A-6927/2014 vom 1. Oktober 2015 E. 2.2 m.H.). 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 (Urteil des BVGer A-477/2021 vom 18. Januar 2022 E. 2.2).

**2.4** Die Bestimmungen über das Dienstverhältnis des Bundespersonals gelten grundsätzlich auch für das Personal der Vorinstanz (Art. 15 Abs. 1 des Bundesgesetzes über die Schweizerischen Bundesbahnen vom 20. März 1998 [SBBG, SR 742.31]; Art. 2 Abs. 1 Bst. d BPG). Ergänzend ist auf die (Ausführungs-)Bestimmungen des erlassenen GAV SBB abzustellen. Dagegen ist die Bundespersonalverordnung vom 3. Juli 2001 (BPV, SR 172.220.111.3) auf das Personal der Vorinstanz – welche für ihren Bereich stattdessen mit den Personalverbänden den GAV SBB abgeschlossen hat – nicht anwendbar (vgl. z. B. Urteil des BVGer A-4201/2022 vom 1. Februar 2024 E. 2.3).

### **3.**

**3.1** Zunächst erhebt die Beschwerdeführerin die Rüge des unrichtig respektive unvollständig festgestellten Sachverhaltes.

**3.2** Gemäss Art. 12 VwVG gilt sowohl im vorinstanzlichen Verfahren, wie auch im Verfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht, der Untersuchungsgrundsatz. Demnach hat die Vorinstanz von Amtes wegen für die richtige und vollständige Feststellung des rechtserheblichen Sachverhalts

zu sorgen, wobei eine Verletzung dieser Pflicht gemäss Art. 49 Bst. b VwVG ein Beschwerdegrund darstellt. Inhalt und Umfang dieser Sachverhaltsermittlung bestimmen sich nach dem pflichtgemässen Ermessen, wobei die Behörde im Rahmen des Zumutbaren einzig die entscheidereheblichen Umstände zu ergründen hat (vgl. BGE 138 V 218 E. 6; BVGE 2009/50 E. 5.1; PATRICK L. KRAUSKOPF/MARKUS WYSSLING, in: Praxiskommentar Verwaltungsverfahrensgesetz [VwVG], 3. Aufl., Zürich 2023 [nachfolgend: Praxiskommentar VwVG], Rz. 27 f., 65 zu Art. 12; OLIVER ZIBUNG/ELIAS HOFSTETTER, in: Praxiskommentar VwVG, Rz. 36 ff. zu Art. 49; ANDRÉ MOSER/MICHAEL BEUSCH/LORENZ KNEUBÜHLER/MARTIN KAYSER, Prozessieren vor dem Bundesverwaltungsgericht, 3. Aufl., Bern 2022, Rz. 3.119a f.).

**3.3** Eine Verletzung von Art. 49 Bst. b VwVG liegt dann vor, wenn eine der Untersuchungsmaxime unterworfenen Behörde den Sachverhalt fehlerhaft respektive unrichtig oder unvollständig erhoben hat. Als unrichtig gilt die Sachverhaltsfeststellung, wenn der angefochtenen Verfügung ein falscher und aktenwidriger Sachverhalt zugrunde gelegt wurde oder entscheiderelevante Gesichtspunkte nicht geprüft oder Beweise falsch gewürdigt wurden. Als unvollständig gilt sie, wenn nicht über alle rechtserheblichen Umstände Beweis geführt wurde oder eine entscheiderelevante Tatsache zwar erhoben, jedoch nicht gewürdigt wurde und nicht in den Entscheid einfluss (vgl. ALFRED KÖLZ/ISABELLE HÄNER/MARTIN BERTSCHI, Verwaltungsverfahren und Verwaltungsrechtspflege des Bundes, 3. Aufl., Zürich 2013, Rz. 1043; Urteil des BVGer A-3542/2018 vom 28. August 2019 E. 5; ZIBUNG/HOFSTETTER, in: Praxiskommentar VwVG, Rz. 39 f. zu Art. 49; MOSER/BEUSCH/KNEUBÜHLER/KAYSER, a.a.O., Rz. 2.188 ff. und 3.119 ff.).

### **3.4**

**3.4.1** Die Beschwerdeführerin macht als erstes geltend, sie habe nicht gewusst, dass sie Libero-Abonnemente nach ihrer Gültigkeit nicht habe erstatten dürfen. Auch von der angeblichen Nicht-Erstattbarkeit von Sparbilletten habe sie nie gehört. Über diese Weisungen sei sie nie instruiert worden. Sie habe daher davon keine Kenntnis nehmen können und habe somit auch nicht willentlich irgendwelche Regeln gebrochen.

**3.4.2** Die Vorinstanz entgegnet, dass die Nichterstattbarkeit von Sparbilletten ein Thema gewesen sei, da dies in der Tätigkeit der Beschwerdeführerin täglich vorgekommen sei. Die Rückerstattungen von Abonnements sei in der Tätigkeit der Beschwerdeführerin gar nicht gefordert gewesen. Ein

diesbezügliches weisungswidriges "Üben" sei somit weder notwendig noch zulässig gewesen. Die Beschwerdeführerin habe während des Einsatzes bei der Vorinstanz nie Vorwürfe von fehlender Instruktion gemacht. Entsprechende E-Mails, Chat-Nachrichten oder Ähnliches würden folglich auch fehlen.

**3.4.3** In ihren Schlussbemerkungen bringt die Beschwerdeführerin vor, dass sie die Merkblätter und Schulungsunterlagen zur Vernehmlassung nie zuvor gesehen habe. Es sei unklar, ob ihre Krankheitsabwesenheit der Grund für diese Unterlassung gewesen sei. Die Vorinstanz könne ihr jedoch nicht im Nachhinein die Verletzung von Vorschriften unterstellen, welche sie weder gekannt habe noch hätte kennen müssen.

**3.4.4** Aus dem Protokoll der Sachverhaltsabklärung geht insgesamt hervor, dass die Vorinstanz den Sachverhalt in Bezug auf die Rückerstattung des Libero-Abonnements sowie der Sparbillette umfassend abgeklärt hat. Diesen hat sie in der angefochtenen Verfügung gewürdigt. Ob die Beschwerdeführerin genügend für die Vornahme von Rückerstattungen instruiert wurde bzw. ihr der Aufgabenbereich genügend erklärt worden ist, ist keine Frage der Sachverhaltsfeststellung, sondern eine Frage der materiellen Beweiswürdigung (vgl. E. 5 hiernach). Hier ist einzig festzuhalten, dass die vorgenommene Erhebung des Sachverhalts als genügend zu erachten ist.

### **3.5**

**3.5.1** Weiter macht die Beschwerdeführerin geltend, dass ihr anlässlich der Sachverhaltsabklärung vom Vorgesetzten erklärt worden sei, dass sie zwar weiterbeschäftigt, der Arbeitsvertrag nach Ablauf der Befristung jedoch nicht verlängert werde. Die Vorinstanz räume selber ein, dass ihr Vorgesetzter zuerst die Absicht gehabt habe, sich am 14. Dezember 2022 mit ihr zu treffen, um mit ihr eine einvernehmliche Lösung zu finden. Erst als sie nicht in der Lage gewesen sei, zu diesem Gespräch nach (...) zu reisen, habe sich die Vorinstanz zur fristlosen Kündigung entschieden. Ein solcher Meinungswandel sei willkürlich und die fristlose Kündigung sei bereits aus diesem Grund unzulässig.

**3.5.2** Die Vorinstanz bestreitet die Vorbringen der Beschwerdeführerin. Ihr Vorgesetzter habe sich dahingehend geäußert, dass ein Vertrauensbruch stattgefunden habe und der Vertrag nicht verlängert werde. Gleichzeitig sei der Beschwerdeführerin jedoch auch mitgeteilt worden, dass die weiteren

Konsequenzen nun abgewogen und ihr in einem Folgegespräch mitgeteilt würden.

**3.5.3** Die Beschwerdeführerin hält in ihren Schlussbemerkungen daran fest, es sei keine Rede davon gewesen, dass weitere Konsequenzen folgen würden. Zu diesem Zeitpunkt sei seitens der Vorinstanz offensichtlich auch keine fristlose Kündigung geplant worden, andernfalls hätte der Vorgesetzte die erwähnte Äusserung nicht gemacht.

**3.5.4** Insofern als die Beschwerdeführerin behauptet, es sei ihr zugesichert worden, dass sie weiterbeschäftigt werde, steht Aussage gegen Aussage. Es bestehen keine Anhaltspunkte, dass ihre Aussage bzw. diejenige ihrer Mutter glaubhafter sind als diejenige des Vorgesetzten, zumal sie und ihre Mutter das Protokoll der Sachverhaltsabklärung vom 12. Dezember 2022 unterzeichnet haben. Da die Beschwerdeführerin diesbezüglich die Lohnfortzahlung bis zum Ende des befristeten Arbeitsverhältnisses fordert, hat die (objektiv) beweisbelastete Beschwerdeführerin daher die Folgen der Beweislosigkeit zu tragen (vgl. zu den Folgen der Beweislosigkeit E. 2.3 hiavor).

**3.6** Im Ergebnis steht fest, dass die Beschwerdeführerin mit ihrer Rüge der fehlerhaften bzw. falschen Sachverhaltsfeststellung nicht durchzudringen vermag.

#### **4.**

Als nächstes macht die Beschwerdeführerin eine Verletzung des rechtlichen Gehörs geltend.

**4.1** Der in Art. 29 Abs. 2 der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 (BV, SR 101) verankerte und im VwVG konkretisierte Anspruch auf rechtliches Gehör gilt auch im öffentlichen Personalrecht uneingeschränkt (vgl. Urteil des BGer 8C\_340/2014 vom 15. Oktober 2014 E. 5.2). Das Recht auf vorgängige Anhörung ist Teilgehalt des rechtlichen Gehörs und bildet gleichsam dessen Kernelement (WALDMANN/BICKEL, in: Praxiskommentar VwVG, Rz. 3 zu Art. 30 VwVG; BVGE 2013/33 E. 3). Der Anspruch umfasst auch das Recht der Parteien auf Akteneinsicht (Art. 26 ff. VwVG). Demnach besteht ein Anspruch darauf, alle als Beweismittel dienenden Aktenstücke einzusehen (Art. 26 Abs. 1 Bst. b VwVG; vgl. zum Ganzen Urteil des BVer A-2913/2021 vom 24. Oktober 2022 E. 3.3.1 f.).

## 4.2

**4.2.1** Die Beschwerdeführerin bringt vor, dass die Vorinstanz für das rechtliche Gehör sehr kurze Fristen unmittelbar vor den Feiertagen gesetzt habe. Ein solches Vorgehen verletze den Anspruch auf rechtliches Gehör.

**4.2.2** Die Vorinstanz bestreitet eine Verletzung des rechtlichen Gehörs und entgegnet, dass die Frist von der Beschwerdeführerin selbst gewahrt worden sei. Einzig der vom Rechtsvertreter verlangten übermässigen Fristverlängerung sei nicht in der verlangten Dauer entsprochen worden. Angesichts der Massnahme sei dies jedoch nachvollziehbar.

**4.2.3** Festzuhalten ist, dass der Beschwerdeführerin mit Schreiben vom 14. Dezember 2022 eine Frist bis am 19. Dezember 2022 für die Wahrung des rechtlichen Gehörs angesetzt wurde. Mit Eingabe vom 15. Dezember 2022 reichte die Beschwerdeführerin eine selbst verfasste Stellungnahme ein. Der Rechtsvertreter erhielt mit Schreiben vom 19. Dezember 2022 Akteneinsicht. Weiter wurde der Antrag auf Fristerstreckung im Sinne der Ansetzung einer Notfrist teilweise gutgeheissen und die Frist bis zum 23. Dezember 2023 erstreckt. Die Beschwerdeführerin hatte somit insgesamt neun Tage (bzw. vier Tage nach Akteneinsicht) Gelegenheit, eine zusätzliche Stellungnahme zu verfassen. Anzumerken ist diesbezüglich, dass auch das Bundesgericht in einem Leitentscheid eine Frist von vier Tagen zur Wahrung des rechtlichen Gehörs bezüglich einer fristlosen Kündigung nicht bemängelt hat (vgl. BGE 140 I 320, nicht publizierte E. 5.3 ff.). Der Umstand, dass nach Akteneinsicht durch den Rechtsvertreter nur noch vier Tage zur Verfügung standen, vermag daher nichts zu ändern. Im Übrigen zeigt sich auch aus den detaillierten Eingaben der Beschwerdeführerin sowie ihres Rechtsvertreters im Rahmen des rechtlichen Gehörs, dass die Frist angemessen war, zumal die Vorwürfe und die Akten nicht besonders umfangreich sind. Hinzu kommt, dass die Beschwerdeführerin vorab per E-Mail am 29. November 2022 (vgl. Beschwerdebeilage 11) sowie anlässlich der Sachverhaltsabklärung am 12. Dezember 2022 darüber informiert worden war, dass es sich um einen Vorwurf im Zusammenhang mit Erstattungen handelt, womit die Gelegenheit zum rechtlichen Gehör nach der Sachverhaltsabklärung nicht überraschend war. Nachdem die Beschwerdeführerin somit vorab informiert war, sich der Umfang der Untersuchungsakten in Grenzen hielt und Lehre sowie Rechtsprechung bei fristlosen Kündigungen überdies eine beförderliche Abklärung des Sachverhalts fordern (vgl. Urteil des BGer 8C\_294/2011 vom 29. Dezember 2011 E. 6.3.3; Urteil des BVGer A-4389/2016 vom 21. September 2021 E. 3.4.4.2), stand der

Beschwerdeführerin somit ein angemessener Zeitraum zur Verfügung, ihren Standpunkt wirksam zur Geltung zu bringen. Der Zeitraum war denn auch nach dem bereits Gesagten offenbar ausreichend. Im Übrigen erscheint es vor dem Hintergrund einer fristlosen Kündigung und dem Gebot der beförderlichen Abklärung auch widersprüchlich, dass der Rechtsvertreter bemängelt, die Fristen seien zu kurz vor den Feiertagen angesetzt worden, gleichzeitig aber eine Ferienabwesenheit bis zum 8. Januar 2023 im Fristerstreckungsgesuch vom 16. Dezember 2022 in Aussicht stellte.

### **4.3**

**4.3.1** Weiter macht die Beschwerdeführerin geltend, dass sie von der Situation (der Sachverhaltsabklärung) komplett überfordert gewesen sei. Sie habe Herzrasen gehabt und Panik sei in ihr hochgekommen. Ihr Fokus habe darauf gelegen, den Raum nicht plötzlich fluchtartig verlassen zu müssen. Sie habe die Fragen wie durch einen Nebel wahrgenommen. Sie habe den Vertretern der Vorinstanz ihr Unwohlsein und ihre Überforderung mehrmals mitgeteilt. Diese seien jedoch weder darauf eingegangen, noch hätten sie ihre Einwände im Protokoll festgehalten. Trotz ihres schlechten Gesundheitszustands habe sie die Fragen nach bestem Wissen und Gewissen beantwortet. Immer wenn sie nicht sofort eine Antwort gegeben habe oder nicht in der Lage gewesen sei zu sprechen, sei im Protokoll "ich weiss es nicht" oder "ich kann mich nicht erinnern" vermerkt worden, obschon sie diese Sätze gar nicht gesagt habe.

**4.3.2** Die Vorinstanz bestreitet die Ausführungen der Beschwerdeführerin. Diese habe das Protokoll unterzeichnet und dessen Richtigkeit bestätigt.

**4.3.3** Soweit die Beschwerdeführerin geltend macht, dass sie sich an der Sachverhaltsabklärung vom 12. Dezember 2022 in einem schlechten Gesundheitszustand befunden habe, kann sie daraus nichts zu ihren Gunsten ableiten. Aus dem Protokoll der Sachverhaltsabklärung vom 12. Dezember 2022 geht zwar hervor, dass sie sich nicht gut fühlte. Sie gab jedoch zu Protokoll, dass sie das Gespräch führen könne (Antwort zu Frage 4). Zudem gab sie auf die meisten Fragen ausführliche Antworten und führte sogar eine Ergänzung an, nachdem die Vorinstanz ihre Fragen gestellt hatte (vgl. Antwort zur Frage 42). Abschliessend unterzeichneten sowohl die Beschwerdeführerin als auch ihre Mutter das Protokoll. Es handelt sich mithin um einen verwertbaren Beweis, was auch nicht bestritten wird. Unter diesen Umständen ist es nicht glaubwürdig, dass die Vorinstanz bestimmte Antworten ("ich weiss es nicht" oder "ich kann mich nicht erinnern") ins

Protokoll eingefügt hätte, wobei die Folgen der Beweislosigkeit ohnehin durch die Beschwerdeführerin zu tragen wären (vgl. E. 2.3 hiervor). Es kann daher auf das Protokoll der Sachverhaltsabklärung vom 12. September 2022 abgestellt werden.

#### **4.4**

**4.4.1** Schliesslich rügt die Beschwerdeführerin, dass ihrer Mutter entgegen der Belehrung des Protokolls keine Gelegenheit für Ergänzungsfragen gegeben worden sei. In der Folge hätten sie und ihre Mutter notgedrungen das Protokoll unterzeichnet.

**4.4.2** Die Vorinstanz führt demgegenüber aus, dass die Mutter der Beschwerdeführerin als Begleitperson zu Beginn der Sachverhaltsabklärung darauf aufmerksam gemacht worden sei, dass sie am Ende noch Ergänzungsfragen stellen könne. Nach der Frage 41 sei explizit eine "Rückmeldung der Begleitperson" aufgeführt. Dass das Protokoll "notgedrungen" unterzeichnet worden sei, sei schlicht unwahr. Es sei unterzeichnet worden, nachdem die Beschwerdeführerin und ihre Begleitperson Zeit gehabt hätten, dieses durchzulesen. Dies ergebe sich auch aus dem entsprechenden Hinweis auf Seite 5 des Protokolls in fine.

**4.4.3** Entgegen den Vorbringen der Beschwerdeführerin geht aus dem Protokoll der Sachverhaltsabklärung eindeutig hervor, dass sie und ihre Mutter Ergänzungen anbringen konnten, wovon sie auch Gebrauch machten (Antworten zu den Fragen 41 und 42) und das Protokoll unterschrieben. Zudem besteht ein Hinweis, dass mit der Unterschrift die Richtigkeit bestätigt wird. Diese Vorbringen erweisen sich daher nicht als stichhaltig.

**4.5** Soweit die Beschwerdeführerin schliesslich geltend macht, dass sie an der Sachverhaltsabklärung keine Kopie des Protokolls vom 12. Dezember 2022 erhalten habe, kann offen gelassen werden, wie es sich damit verhält. Der Rechtsvertreter der Beschwerdeführerin erhielt unbestrittenermassen mit Schreiben vom 19. Dezember 2022 Akteneinsicht. Damit erweist sich die Beschwerde auch in diesem Punkt als unbegründet.

**4.6** Zusammenfassend liegt keine Verletzung des rechtlichen Gehörs vor.

#### **5.**

Streitig und zu prüfen ist, ob ein wichtiger Grund vorliegt, der die Vorinstanz zur fristlosen Kündigung des Arbeitsverhältnisses mit der Beschwerdeführerin berechtigte.

## 5.1

**5.1.1** Nach Art. 10 Abs. 4 BPG und Ziff. 176 Abs. 1 GAV SBB können die Vertragsparteien das Arbeitsverhältnis aus wichtigen Gründen fristlos kündigen. Als wichtiger Grund gilt gemäss Ziff. 176 Abs. 2 GAV SBB jeder Umstand, bei dessen Vorhandensein der kündigenden Partei nach Treu und Glauben die Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses nicht mehr zugemutet werden darf. Die Voraussetzung zur fristlosen Auflösung des Arbeitsverhältnisses orientiert sich damit an den "wichtigen Gründen" gemäss Art. 337 Abs. 2 des Obligationenrechts vom 30. März 1911 (OR, SR 220), der die fristlose Auflösung privatrechtlicher Arbeitsverhältnisse regelt. Um zu beurteilen, ob eine fristlose Kündigung gerechtfertigt ist, kann somit die zu Art. 337 OR entwickelte Rechtsprechung angemessen berücksichtigt werden. Den Besonderheiten des öffentlichen Dienstes ist dabei allerdings Rechnung zu tragen (Urteile des BVGer A-6031/2017 vom 3. April 2019 E. 3.2 und A-5997/2017 vom 14. März 2019 E. 5.3).

**5.1.2** Eine fristlose Kündigung ohne vorgängige Verwarnung ist nur bei einem besonders schweren Fehlverhalten der angestellten Person gerechtfertigt. Dieses muss einerseits objektiv geeignet sein, die für das Arbeitsverhältnis wesentliche Vertrauensgrundlage zu zerstören oder zumindest so tiefgreifend zu erschüttern, dass dem Arbeitgeber die Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses nicht mehr zuzumuten ist; andererseits muss es sich auch tatsächlich so auf das Vertrauensverhältnis auswirken. Auch die Kombination verschiedenartiger, für sich allein zu wenig schwerwiegender Verfehlungen kann, je nach Schwere mit oder ohne Verwarnung, zur fristlosen Kündigung berechtigen. Entscheidend sind auch hierbei sämtliche Umstände des Einzelfalls (Urteile des BVGer A-1508/2020 vom 9. September 2020 E. 4.4 und A-4389/2016 vom 21. September 2016 E. 5.5.3 m.H.).

**5.1.3** Dem Arbeitgeber kommt beim Entscheid, ob ein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung vorliegt, ein erheblicher Ermessensspielraum zu. Er hat aber den Grundsatz der Verhältnismässigkeit zu beachten und diejenige Massnahme zu wählen, die angemessen ist bzw. genügt. Als strengste ihm zur Verfügung stehende Massnahme darf er die fristlose Kündigung nur in Ausnahmefällen als letztes Mittel ("Ultima Ratio") aussprechen. Er hat dabei unter Berücksichtigung sämtlicher Umstände des konkreten Falls zu prüfen, ob sie gerechtfertigt ist (Urteile des BVGer A-1508/2020 vom 9. September 2020 E. 4.2, A-6031/2017 vom 3. April 2019 E. 3.2 und A-3148/2017 vom 3. August 2018 E. 7.1.2). Der Arbeitgeber hat seinen Entscheid unter Berücksichtigung aller Umstände zu treffen.

Er muss den konkreten Einzelfall in Verbindung mit der Stellung und Verantwortung des betroffenen Arbeitnehmers sowie allen anderen Gegebenheiten, wie beispielsweise das bisherige Verhalten des Beschwerdeführers sowie Natur und Dauer des Vertragsverhältnisses, prüfen. Zudem sind die Auswirkungen auf das Arbeits- bzw. Vertrauensverhältnis und das Ansehen des Arbeitgebers in Betracht zu ziehen (Urteile des BGer 8C\_146/2014 vom 26. Juni 2014 E. 5.4 und 4C.346/2002 vom 14. Januar 2003 E. 2.3; Urteil des BVGer A-2718/2016 vom 16. März 2017 E. 5.3). Bei einer kurzen Kündigungsfrist ist die Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses eher zumutbar als bei einer längeren (ANDREAS ABEGG/CHRISTOF BERNAUER, Präjudizienbuch OR, 10. Aufl. 2021, Rz. 9 zu Art. 337 OR m.H.).

**5.1.4** Ein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung kann insbesondere in einer schweren Verletzung der in Art. 20 Abs. 1 BPG und Ziffer 36 Abs. 1 GAV SBB verankerten Treuepflicht liegen, also der Pflicht der Angestellten, die berechtigten Interessen ihres Arbeitgebers wie auch des Bundes zu wahren (sog. "doppelte Loyalität"). Der Umfang der Treuepflicht ist beschränkt und sie besteht nur so weit, als es um die Erreichung und Sicherung des Arbeitserfolges geht, also soweit ein genügender Zusammenhang zum Arbeitsverhältnis besteht. Sie hängt daher stark von Funktion und Aufgabe des Arbeitnehmers und den betrieblichen Verhältnissen ab und ist für jedes Arbeitsverhältnis gesondert aufgrund der Umstände und Interessenlage des konkreten Falls zu bestimmen (Urteile des BVGer A-6031/2017 vom 3. April 2019 E. 3.3 und A-3148/2017 vom 3. August 2018 E. 7.1.3).

Die Treuepflicht verlangt namentlich die Unterlassung gewisser das Arbeitsverhältnis oder die Interessen des Arbeitgebers störender Aktivitäten. Dies betrifft insbesondere strafbares und rechtswidriges Handeln, die das Arbeitsverhältnis stören (etwa Veruntreuungen oder Diebstähle), sowie Fehlinformationen, etwa unwahre Angaben in Arbeits- und Reiserapporten, aber auch ungebührliches Verhalten (vgl. Urteile des BVGer A-7515/2014 vom 29. Juni 2016 E. 4.5 m.H., A-403/2016 vom 29. August 2016 E. 3.5 und A-4312/2016 vom 23. Februar 2017 E. 5.5.3). Falsche Arbeitszeiterfassungen stellen unabhängig von der Höhe des Schadens eine schwerwiegende – in gewissen Konstellationen eine fristlose Kündigung rechtfertigende – Verletzung der Treuepflicht dar (Urteil des BVGer A-6660/2018 vom 9. Dezember 2019 E. 5.1.2). Das Bundesgericht beurteilt entsprechend auch Stempeluhrmanipulationen als Verstoss gegen die Treuepflicht, und zwar grundsätzlich als schwerwiegenden (vgl. Urteile des BGer 4A\_395/2015 vom 2. November 2015 E. 3.6 und 4C.114/2005 vom 4. August 2005 E. 2.5; vgl. zudem Urteil des BGer 4C.149/2002 vom 12. August

2002 E. 1.3 [Manipulation der Stempelkarte im öffentlichen Dienst]). Als weitere Beispiele für sehr schwere Pflichtverletzungen und damit als wichtige Gründe werden im Privatrecht ausserdem namentlich die beharrliche Arbeitsverweigerung oder die Missachtung klarer Weisungen genannt (vgl. ANDREAS ABEGG/CHRISTOF BERNAUER, a.a.O., Rz. 4 und 14 zu Art. 337 OR m.H.).

Auch die Pflicht des Arbeitnehmenden zur Mitwirkung bei der Untersuchung von Sachverhalten wird als Aspekt der Treuepflicht verstanden. Ein Arbeitnehmender ist deshalb gehalten, insbesondere anlässlich einer internen Untersuchung die Fragen der Arbeitgeberin wahrheitsgemäss und vollumfänglich zu beantworten. Aus eigener Initiative hat er die Arbeitgeberin über Umstände zu informieren, die für sie in diesem Zusammenhang relevant sind. Der Mitarbeitende, der sich von einer internen Untersuchung betroffen sieht, kann sich dieser daher grundsätzlich nicht entziehen und hat aktiv zur Ermittlung des Sachverhaltes beizutragen (Urteil des BVGer A-4201/2022 vom 1. Februar 2024 E. 4.2.4; vgl. GUDRUN ÖSTERREICHER, Arbeitsrecht Teil 2: Unternehmensinterne Untersuchungen, Anwaltsrevue 2013, S. 282).

**5.2** Vorab rügt die Beschwerdeführerin, sie sei keineswegs ausreichend in ihren Tätigkeitsbereich eingeführt worden. Es komme hinzu, dass sie aufgrund ihrer Krankheit lediglich einen Tag pro Woche habe arbeiten können. Es sei vor diesem Hintergrund unmöglich gewesen, das in Form einer kurzen mündlichen Einführung vermittelte Wissen zu behalten. Es sei korrekt, dass sie ihrem Vorgesetzten sowie den Mitarbeitenden nicht mitgeteilt habe, dass sie nach wie vor erhebliche Wissenslücken gehabt habe. Dies sei aus Angst erfolgt, dass damit das aufgrund ihrer Krankheit bereits sehr angespannte Arbeitsverhältnis zusätzlich belastet würde. Es stimme jedoch nicht, dass sie sich selber als einsatzfähig bezeichnet habe. Vor dem Hintergrund der kurzen Einführung sowie des tiefen Arbeitspensums habe der Vorinstanz klar sein müssen, dass sie höchstens oberflächliche Kenntnisse von ihrem Aufgabengebiet gehabt habe. Dies habe sich auch darin geäussert, dass sie zahlreiche Fehler gemacht habe, was der Vorinstanz bekannt gewesen sei. Ihr Vorgesetzter habe zwar tatsächlich jede Woche bei ihr vorbeigeschaut. Er habe von ihr jedoch in erster Linie wissen wollen, wie es um ihren Gesundheitszustand stehe. Dieses Nachfragen habe sie unter enormen Druck gesetzt und jeweils wieder zu Rückschlägen auf dem Weg ihrer Genesung geführt. Der Stand ihrer Einarbeitung sei an diesen Treffen jeweils höchstens am Rande ein Thema gewesen. Die Vorinstanz könne sich offenbar nicht vorstellen, was es für eine psychisch

angeschlagene Person bedeute, sich solchen Gesprächen und falschen Anschuldigungen aussetzen zu müssen.

**5.3** Die Vorinstanz führt im Wesentlichen aus, dass das der Beschwerdeführerin vorgeworfene Fehlverhalten ausserhalb ihres Aufgabenbereichs gelegen habe. Sie habe ihre Fürsorgepflicht gegenüber der Beschwerdeführerin bestmöglich wahrgenommen. Sie habe zudem grosses Verständnis gezeigt, dass die Beschwerdeführerin die Tagesziele nicht erreicht habe. Natürlich habe die Beschwerdeführerin auch Kolleginnen als Ansprechpartnerinnen zur Seite gehabt. Ebenso habe sie die Möglichkeit gehabt, mit dem Second Level Support Kontakt aufzunehmen, was sie gemäss eigenen Angaben auch gewusst und getan habe. Unbestrittenermassen habe die Beschwerdeführerin keinen Bedarf für weitere Instruktionen gemeldet. Es sei beim Nachfragen des Vorgesetzten nicht um Druckausübung gegangen.

**5.4** In ihren Schlussbemerkungen hält die Beschwerdeführerin daran fest, dass sie ihr exaktes Aufgabengebiet gar nicht gekannt habe.

**5.5** Eingangs ist auf die Rüge einzugehen, die Beschwerdeführerin sei ungenügend instruiert worden.

**5.5.1** Die Beschwerdeführerin geht fehl, soweit sie sich ungenügend instruiert sieht. Diesbezüglich kann im Wesentlichen auf die schlüssigen Ausführungen der Vorinstanz verwiesen werden. Die Beschwerdeführerin schätzte sich genügend geschult ein, was sie in der von ihr selbst verfassten Stellungnahme vom 15. Dezember 2022 im Grundsatz bestätigte ("Zunächst dachte ich auch, dass ich alles gewusst hatte und selbstständig arbeiten konnte."). Zudem gab sie anlässlich der Sachverhaltsabklärung vom 12. Dezember 2022 zu Protokoll, dass sie an einem Tag 80 bis 100 Erstattungen vornehme (Antwort zu Frage 9), was – ungeachtet der tatsächlichen Anzahl an erfolgten Rückerstattungen – dafür spricht, dass sie verstanden hat, nach welchen Vorschriften sich Rückerstattungen richten. Kommt hinzu, dass sich die Beschwerdeführerin bei ihren Arbeitskolleginnen, beim Second Level Support oder beim Vorgesetzten hätte erkundigen können, was ihr durchaus bewusst war (vgl. Stellungnahme der Beschwerdeführerin zur Sachverhaltsabklärung vom 15. Dezember 2022, S. 2, 4. Absatz). Dass sie dies "aus Angst vor einem schlechten Eindruck" nicht getan habe, ist angesichts der protokollierten Äusserungen der Beschwerdeführerin zu ihrer Einarbeitung nicht glaubhaft. Angesichts der hohen Anzahl an Rückerstattungen pro Tag und der damit verbundenen Einarbeitung vermag

auch der Umstand nichts zu ändern, dass sie teilweise arbeitsunfähig war. Ob die fraglichen Anhänge, welche die einzelnen Bestimmungen zu den Rückerstattungen ausführen, ihr ausgehändigt wurden, braucht nicht vertieft zu werden. Erstens versties die Beschwerdeführerin gegen die ihr gemäss ihren eigenen Aussagen bekannten Vorschriften (vgl. Stellungnahme der Beschwerdeführerin zur Sachverhaltsabklärung vom 15. Dezember 2022, 4. Absatz: "bei Sparbilletten den Selbstbehalt abzuziehen sowie keine Erstattungen, nachdem die Billette kontrolliert wurden zu geben") oder hätten bekannt sein müssen. Zweitens sind die entsprechenden Tarifbestimmungen (T600.9 sowie die grundsätzlichen Informationen über die Nichtrückerstattbarkeit von Sparbilletten nach Deutschland gemäss Vorakte 7.4, Anlage 2) ohnehin öffentlich im Internet abrufbar, wie die Vorinstanz zu Recht ausführt. Zusammengefasst ist festzuhalten, dass es in erster Linie der Beschwerdeführerin oblag, sich allenfalls mangelndes Wissen anzueignen und angeblich fehlende Instruktion nicht entschuldigt, grundlegende Fehler wie vorschriftswidrige Rückerstattungen an den Verlobten bzw. an sich selbst vorzunehmen.

**5.5.2** Der Vollständigkeit halber ist an dieser Stelle auch auf die Rüge der Fürsorgepflichtverletzung einzugehen, obschon die Beschwerdeführerin keine Begehren wegen missbräuchlicher Kündigung stellt. Aus den Akten ergibt sich, dass die erste Sachverhaltsabklärung vom 5. Dezember 2022 wegen Krankheit der Beschwerdeführerin abgesagt werden musste (vgl. Beschwerdebeilage 11). Ein übermässiges Nachfragen bei der Beschwerdeführerin wegen der Arbeitsunfähigkeit ist dagegen nicht ersichtlich, zumal ihre Leistung trotz verminderter Arbeitsfähigkeit nie bemängelt wurde. Die Vorinstanz bemühte sich, der Beschwerdeführerin, die sich in Zweitausbildung zur Kundenbegleiterin befand, eine neue Tätigkeit zuzuweisen (vgl. Beschwerdebeilage 10, Reintegrationsplan). Dies zeigt, dass sie sich engagierte, um ihrer Fürsorgepflicht nachzukommen. Zudem ist erstellt, dass die Beschwerdeführerin in ihrer neuen Aufgabe von einer erfahrenen Mitarbeiterin eingeführt wurde, was sie in ihrer Stellungnahme vom 15. Dezember 2022 bestätigt. Unter diesen Umständen ist auch nicht erstellt, dass die Vorinstanz diesbezüglich ihre Fürsorgepflicht verletzt hätte.

**5.5.3** Als Zwischenergebnis steht fest, dass die Vorinstanz die Beschwerdeführerin genügend instruiert hat, was sich auch mit den Aussagen der Beschwerdeführerin zu den beiden Streitgegenständlichen Rückerstattungen deckt. Ebenso hat sie ihre Fürsorgepflicht nicht verletzt.

**5.6** Weiter stellt sich die Beschwerdeführerin auf den Standpunkt, die Vorinstanz scheine ihr zu unterstellen, dass sie sich habe bereichern wollen, indem sie bereits verwendete Fahrkarten erstattet habe. Ihr sei nur der Restwert des Libero-Abonnements erstattet worden, welchen das System automatisch berechnet habe. Sogar wenn das Libero-Abonnement vorher verwendet worden wäre, wäre die Verwendungsdauer somit von ihr bezahlt worden und es habe keine Bereicherung stattgefunden. Die Billette nach Karlsruhe wären am 18. November 2022 (Hinfahrt) und am 19. November 2022 (Rückfahrt) gültig gewesen. Sie habe jedoch versucht, diese bereits am 10. November 2022 (und somit unmittelbar nach dem Kauf) zu erstatten. Eine erfolgte Benützung der Billette sei daher ausgeschlossen. Es komme hinzu, dass sie arbeitsunfähig gewesen sei und sich in diesem Zeitraum einer Augenoperation habe unterziehen müssen. In dieser Situation habe sie sicherlich keine Reise nach Karlsruhe geplant. Die Vorinstanz lege der angefochtenen Verfügung zwei Anhänge bei, welche Vorschriften für die Erstattungen enthalten würden, die sie noch nie zuvor gesehen habe. Aus diesen Anhängen gehe jedoch nicht hervor, inwiefern ein Libero-Abonnement nach Beginn seiner Gültigkeitsdauer nicht erstattet werden dürfe. Andernfalls hätte das System nicht den Restwert des Libero-Abonnements berechnet. Aus den Vorschriften der Vorinstanz sei einzig ersichtlich, das Sparbillette nicht erstattet, sondern nur umgetauscht werden dürfen. Dies habe sie jedoch nicht gewusst. Die Belege zur Erstattung des Libero-Abonnements habe sie ordnungsgemäss abgelegt. Sie habe zudem weitere Billettkäufe und anschliessende Erstattungen zu Übungszwecken getätigt. Die Belege aus diesen Erstattungen habe sie ebenfalls abgelegt. Die Dokumente betreffend die Erstattung der Billette nach Karlsruhe habe sie nur deshalb nicht aufbewahrt, weil das System eine Fehlermeldung produziert habe. Sie könne nicht mehr nachvollziehen, wie ihr Verlobter in den Besitz dieser Belege gekommen sei. Es komme hinzu, dass die Vorinstanz die angeblichen Richtlinien nicht nenne, welche es verbieten würden, solche Belege Dritten zu übergeben. Sie sei zu diesem Zeitpunkt durch ihr Augenleiden und die Operation absorbiert gewesen. Dies sei auch der Grund, weshalb ihr Verlobter sie bei der Rückforderung des Kaufpreises unterstützt habe. Sie habe entgegen dem von der Vorinstanz zitierten Bundesgerichtsentscheid weder ein System manipuliert noch habe sie sich bereichert.

**5.7** Die Vorinstanz entgegnet, dass ein Abonnement, das bereits einige Wochen Gültigkeit gehabt habe, nicht zum vollen Preis zurückerstattet werden könne, sei logisch. Technisch sei es nicht möglich, im System einzusehen, ob das Abonnement benutzt worden sei oder nicht. Hinzu komme,

dass Abonnement-Rückerstattungen explizit nicht zum Aufgabengebiet der Beschwerdeführerin gezählt hätten. Aus dem Umstand, dass das Computersystem bei der ausgelösten Rückerstattung in der Verarbeitung den Restwert des Libero-Abonnements automatisch berechnet habe bzw. den ordnungsgemässen Abzug getätigt habe, ändere am Fehlverhalten der Beschwerdeführerin nichts. Auch beim zweiten Vorwurf betreffend internationale Sparbillette gehe sie davon aus, dass die Beschwerdeführerin versucht habe, mittels Rückerstattung an sich bzw. ihren Verlobten die Vorinstanz finanziell zu schädigen. Dass Sparbillette grundsätzlich nicht rückerstattbar seien, gehöre zu den Grundregeln beim Thema Erstattungen. Dies sei der Beschwerdeführerin in der Einführung in Bezug auf Sparbillette Schweiz erläutert worden, denn internationale Billette hätten nicht zum Aufgabengebiet der Beschwerdeführerin gehört. Aufgrund der versuchten Erstattung sei eine Gutschrift ausgelöst worden. Diese sei jedoch in der Folge durch ihre Buchhaltung zurückgehalten worden. Ein "Üben" von solch weisungswidrigen Rückerstattungen ausserhalb des Aufgabengebiets mache ausserordentlich wenig Sinn. Es passe auch nicht ins Bild, dass der Verlobte der Beschwerdeführerin eine Rückerstattung am Schalter verlangt habe. Dass sie zu Recht davon ausgehen können, dass der Verlobte durch die unrechtmässige Weitergabe der Belege durch die Beschwerdeführerin an diese gelangt sei, räume diese nunmehr ein. Dass es sich dabei um Schutzbehauptungen handle, sei offensichtlich. Erschwerend komme hinzu, dass sie pauschal behaupte, noch mit anderen Billetts "geübt" zu haben, sich aber weder an die Billetts noch an die Begünstigten erinnern könne.

**5.8** In ihren Schlussbemerkungen entgegnet die Beschwerdeführerin, dass sie ihrem Vorgesetzten den Verlust des Geldes nicht gemeldet habe, weil sie gegenüber diesem nicht eingestehen wollen, dass sie mit eigenen Käufen Rückerstattungen geübt habe. Das gesteckte Ziel seien hundert Erstattungen pro Mitarbeiter und Tag gewesen. Da sei ihr gar keine Zeit für die Suche nach internen Richtlinien im Intranet und für deren Lektüre geblieben. Die Vorinstanz lege nicht dar, inwiefern sie verpflichtet gewesen wäre, die Annullierungsbelege nicht weiterzugeben. Sollte ihr die Vorinstanz eine strafbare Handlung unterstellen, müsste diese aufzeigen, welchen Straftatbestand sie aus welchen Gründen verletzt habe.

**5.9** Fraglich ist, ob die genannten Vorfälle eine Treuepflichtverletzung darstellen.

**5.9.1** Beim ersten Vorfall handelt es sich um die versuchte Rückerstattung des Libero-Abonnements vom 3. November 2022. Diese fand nach dem siebten Gültigkeitstag statt, was eindeutig weisungswidrig war (vgl. Vorakte 7.7, Tarif T600.9 "Erstattungen", Ziff. 4.2.3). Zudem lag kein entsprechender Nachweis der Nichtbenützung (oder andere Rückgabegründe) vor (vgl. Vorakte 7.7, Tarif T600.9 "Erstattungen", Ziff. 1.3). Die versuchte Rückerstattung ist an den Verlobten der Beschwerdeführerin erfolgt (Vorakte 12 Anhang 1). Der Erfolg ist nicht eingetreten, weil die Rückerstattung gemäss den schlüssigen Angaben der Vorinstanz von ihrer Buchhaltung bemerkt wurde (vgl. Vorakte 7.3). Insofern als die Beschwerdeführerin diesbezüglich geltend macht, dass sie nur "geübt" habe, ist ihr Aussage nicht glaubwürdig. Gemäss den Akten ergibt sich, dass das Libero-Abonnement am 11. Oktober 2022 am Schalter in (...) gekauft wurde. Es erschliesst sich deshalb nicht, inwiefern sie nur "geübt" haben sollte, hat sie doch den Kauf nicht selbst getätigt. Diese Behauptung ist nicht glaubwürdig, da Abonnemente nicht ihren Aufgabenbereich beschlagen. Das Argument der Beschwerdeführerin, wonach sie ihren Aufgabenbereich nicht gekannt hätte, ist nicht nachvollziehbar. Die Beschwerdeführerin gab zu Protokoll 80 – 100 Rückerstattungen pro Tag durchgeführt zu haben (Antwort zu Frage 9). Deshalb ist davon auszugehen, dass sie im September und im Oktober genügend Rückerstattungen getätigt hat, um ihren Aufgabenbereich zu kennen. Schliesslich ist auch nicht entscheidend, dass das Computersystem nur eine anteilmässige Rückerstattung vornahm, da die versuchte vollumfängliche Rückerstattung ohne Nachweis der Nichtbenützung (oder einen anderen Grund der Rückerstattung) von vornherein unzulässig war und wie bereits erwähnt auch nicht das Aufgabengebiet der Beschwerdeführerin betraf.

**5.9.2** Beim zweiten Vorfall am 11. November 2022 versuchte die Beschwerdeführerin zwei internationale Sparbillette zurückzuerstatten, welche grundsätzlich nicht rückerstattbar sind, was von der Beschwerdeführerin auch nicht bestritten wird (Vorakte 5.3, Anlage 2 sowie nach den Feststellungen der Vorinstanz T719-3 für Sparbillette Deutschland [CH-D], vgl. ferner auch Vorakte 7.7 Tarif T600.9 "Erstattungen", welche zum gleichen Resultat führt). Diese sollten an sie bzw. an ihren Verlobten erstattet werden. Der Erfolg ist auch hier nicht eingetreten, weil die Rückerstattung gemäss den schlüssigen Angaben der Vorinstanz von ihrer Buchhaltung bemerkt wurde (vgl. Vorakte 7.4). In ihrer Beschwerdeschrift gibt die Beschwerdeführerin zu, dass ihr Verlobter sie bei der Rückerstattung unterstützte. Die Vorinstanz geht aufgrund dieser Umstände zu Recht davon aus, dass sie interne Belege an den Verlobten herausgegeben hat, um eine

zweite Erstattung am Schalter zu beantragen. Dass ihr Verlobter ihr wegen des ärztlich attestierten Augenleidens bei der Rückerstattung helfen müssen, ist der Vorinstanz folgend als reine Schutzbehauptung zu qualifizieren. Abschliessend ist darauf hinzuweisen, dass die Arbeitsunfähigkeit der Beschwerdeführerin nicht auch zwingend bedeutet, dass sie ferienunfähig gewesen wäre (vgl. z. B. Urteil des BVGer A-4874/2020 vom 14. März 2022 E. 4.3). Wie es sich damit verhält, kann letztlich offen gelassen werden, da das Motiv der eindeutig weisungswidrigen versuchten Rückerstattung der Sparbillette letztlich nicht entscheidend ist.

**5.9.3** Soweit die Beschwerdeführerin vorbringt, dass es keine Vorschriften über die Ablage von Originalbelegen gebe, braucht ebenfalls nicht vertieft darauf eingegangen zu werden. Die Aussagen der Beschwerdeführerin in diesem Punkt sind widersprüchlich. Zum einen gab sie anlässlich der Sachverhaltsabklärung vom 12. Dezember 2022 bezüglich der Sparbillette nach Karlsruhe zu Protokoll, dass eine Fehlermeldung im System "gekommen" sei und sie dann die Belege entsorgt habe, weil es ihre Eigenen seien. Dieser Verlust schade niemanden anderem. Sie konnte jedoch nicht erklären, wieso ihr Verlobter versucht hatte, mit den Originalbelegen am Schalter in (...) eine Rückerstattung vorzunehmen. Gleichzeitig macht sie in ihrer Beschwerdeschrift erstmals geltend, dass ihr Verlobter sie bei der Rückforderung des Kaufpreises unterstützt habe. Zudem meldete sie sich bis zur Sachverhaltsabklärung nie bei ihrem Vorgesetzten um geltend zu machen, sie habe aufgrund eigener Übungszwecke Geld verloren. Die Aussagen der Beschwerdeführerin sind somit widersprüchlich und damit nicht glaubhaft.

**5.9.4** Auch die weiteren Ausführungen der Beschwerdeführerin anlässlich der Sachverhaltsabklärung vom 12. Dezember 2022 bestätigen, dass zusätzliche Rückerstattungen "zu Übungszwecken" erfolgt sind (Antwort zu Frage 38), nachdem sie in der Befragung zuerst weitere Rückerstattungen verneint hatte (Antwort zu Frage 33). Sie konnte sich jedoch nicht erinnern, um welche es sich handelte. Dabei läge es an ihr, aktiv bei der Ermittlung des Sachverhalts mitzuwirken (vgl. E. 5.1.4 hiervor).

**5.9.4.1** Wie bereits oben in E. 5.1.4 dargelegt, besteht die Treuepflicht unter anderem darin, die berechtigten Interessen des Arbeitgebers zu wahren. Insbesondere bezieht sie sich auch auf das Verhalten des Arbeitnehmers, welches nicht im Widerspruch zu diesen Interessen stehen soll (vgl. Ziffer 36 GAV SBB i.V.m. Art. 20 BPG). Dabei wird vorausgesetzt, dass das fragliche Verhalten direkt im Zusammenhang mit der zu erbringenden

Arbeitsleistung des betroffenen Arbeitnehmers (oder allenfalls anderer Angestellter) steht respektive sich auf diese auswirkt. Ob der Beschwerdeführerin strafbare Handlungen zur Last gelegt werden können bzw. ob sie gar deswegen belangt wurde, ist für die Beurteilung im vorliegenden Verfahren nicht ausschlaggebend. Das beanstandete Verhalten ist (auch unter objektiver Betrachtung) als hinreichend verwerflich anzusehen, zumal es mehrfach passierte und mangels Aufklärung durch die Beschwerdeführerin nur zwei Vorfälle geklärt werden konnten. Die beiden geklärten Vorfälle sind daher eindeutig als Treuepflichtverletzung zu qualifizieren. Die Beschwerdeführerin war erst seit kurzem bei der Vorinstanz tätig. Mit ihrer Arbeitsleistung war die Vorinstanz zwar im vorgängigen Praktikum vom 1. August 2020 bis 31. Juli 2021 zufrieden (vgl. Beschwerdebeilage 5, Arbeitszeugnis vom 31. Juli 2021). Das Arbeitsverhältnis beruhte jedoch aufgrund der kurzen Anstellungsdauer nicht auf einer gefestigten Vertrauensgrundlage (vgl. E. 5.1.3 hiervor). Die beiden erwähnten weisungswidrigen Verfehlungen sowie die weiteren zugegebenen weisungswidrigen Rückerstattungen sind objektiv geeignet, die (nicht gefestigte) Vertrauensgrundlage tiefgreifend zu erschüttern. Daran ändert der Umstand, wonach die Vorinstanz keinen finanziellen Schaden erlitten hatte, nichts. Ausserdem kommt es – im Unterschied zum Strafrecht – nicht auf die Absicht des Täters an. Es ist somit auch unter Berücksichtigung des Arbeitsumfelds ohne Weiteres nachvollziehbar, dass die versuchten unrechtmässigen Rückerstattungen von Billetten (samt Aushändigung von Originalbelegen) bzw. eines Abonnements sowie weiteren getätigten Rückerstattungen zur schweren Vertrauenserschütterung führten. In Anbetracht der Schwere der Vertrauenserschütterung kam die Vorinstanz daher zu Recht zum Schluss, dass eine Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses unzumutbar wäre.

**5.10** Das Vorliegen eines wichtigen Grundes im Sinne von Art. 10 Abs. 4 BPG bzw. im Sinne von Ziffer 176 Abs. 2 GAV SBB, der zur fristlosen Kündigung des Arbeitsverhältnisses berechtigt, ist deshalb zu bestätigen, sodass die Beschwerdeführerin fristlos ohne vorgängige Mahnung entlassen werden durfte.

## **6.**

**6.1** Als nächstes bleibt zu prüfen, ob die fristlose Kündigung auch verhältnismässig ist. Dem Verhältnismässigkeitsprinzip entsprechend muss die Kündigung stets Ultima Ratio sein. Dies gilt umso mehr, wenn eine fristlose Kündigung in Frage steht. Sie ist ausgeschlossen, wenn dem Arbeitgeber mildere und ebenso geeignete Massnahmen zur Verfügung stehen, um die

eingetretene Störung des Arbeitsverhältnisses in zumutbarer Weise zu beheben (vgl. E. 5.1.3 hiervor).

**6.2** Die Beschwerdeführerin macht im Wesentlichen geltend, die fristlose Kündigung sei umso weniger gerechtfertigt, als dass das befristete Arbeitsverhältnis nur noch bis zum 30. April 2023 gedauert hätte. Es sei offensichtlich, dass eine fristlose Kündigung im vorliegenden Fall massiv über das Ziel hinausschiesse. Die Belehrung im Zusammenhang mit dem vorliegenden Verfahren sowie eine angemessene Schulung hätten bereits ausgereicht, um den angestrebten Zweck, nämlich das Unterbinden von künftigen vorschriftswidrigen Erstattungen, zu erreichen. Eine andere Möglichkeit hätte darin bestanden, ihr eine andere Tätigkeit zuzuweisen. Das gelte umso mehr, als dass sie bereits ein einjähriges Praktikum bei der Vorinstanz absolviert und sich während dieser Zeit durch gute Leistungen und ein einwandfreies Verhalten ausgezeichnet habe. Sie sei erst 22 Jahre alt. Eine fristlose Kündigung und die damit einhergehende schlechte Reputation würden sie auf dem Arbeitsmarkt ihr Leben lang massiv beeinträchtigen. Es bestehe kein schützenswertes öffentliches Interesse daran, einen jungen Menschen wegen der einmaligen Übertretung einer internen Weisung, welche dieser nicht einmal bekannt gewesen sei, einem solchen Nachteil auszusetzen, zumal der verfolgte Zweck auch mit milderem Mitteln erreicht werden könne.

**6.3** Die Vorinstanz führt aus, dass durch das Fehlverhalten und das Verhalten während der Sachverhaltsabklärung der Beschwerdeführerin das für ein weiteres Arbeitsverhältnis unverzichtbare Vertrauensverhältnis grundlegend und endgültig zerstört worden sei. Da die Beschwerdeführerin in grober Weise gegen ihre Arbeits- und Treuepflichten verstossen habe, sei die Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses weder vorstellbar noch sei ihr eine solche zumutbar. Die fristlose Kündigung sei aufgrund der Umstände das geeignete und zwecktaugliche Mittel mit Blick auf das angestrebte Ziel der sofortigen Auflösung des Arbeitsverhältnisses. Auch in einem anderen Tätigkeitsbereich für die Vorinstanz sei nach dem eingetretenen grundlegenden Vertrauensverlust eine Weiterbeschäftigung weder vorstellbar noch zumutbar. Eine mildere arbeitsrechtliche Massnahme habe vor dem Gesamthintergrund der gravierenden Verfehlungen der Beschwerdeführerin sowie dem Vertrauensverlust der Vorinstanz ebenfalls keine angemessene Alternative dargestellt. Die fristlose Kündigung sei somit erforderlich, eine gleichermassen geeignete, weniger einschneidende Massnahme für die sofortigen Auflösung des Arbeitsverhältnisses habe es nicht gegeben. Die fristlose Kündigung sei schliesslich gerechtfertigt, da der damit

verbundene Eingriff in die Rechtsstellung des Beschwerdeführers im Vergleich zur Bedeutung des verfolgten öffentlichen Interesses nicht unverhältnismässig schwerer wiege.

**6.4** Die von der Beschwerdeführerin angeführte mildere arbeitsrechtliche Massnahme einer Versetzung im Sinne von Ziffer 46 Abs. 2 GAV SBB erweist sich nicht als geeignetes Mittel, um den massiven Vertrauensverlust der Vorinstanz zu verhindern respektive zu reparieren. Auch eine andere arbeitsrechtliche Massnahme im Sinne von Ziffer 46 Abs. 2 GAV SBB kommt unter diesen Umständen nicht in Frage und wird auch nicht geltend gemacht. Denn durch eine Weiterbeschäftigung der Beschwerdeführerin in dieser Situation würde die Glaubwürdigkeit der Vorinstanz unweigerlich Schaden nehmen, weshalb eine blosser Versetzung eine untaugliche Massnahme darstellt. Zudem liesse sich damit das zerrüttete Vertrauensverhältnis nicht wiederherstellen. Vielmehr konnte der Vorinstanz vor diesem Hintergrund eine Weiterführung des Arbeitsverhältnisses – und sei es auch nur für die Dauer der Kündigungsfrist – nicht zugemutet werden (vgl. Urteile des BVGer A-2913/2021 vom 24. Oktober 2022 E. 7.4 und A-4874/2020 vom 14. März 2020 E. 4.5.3). Daran vermag der Einwand der Beschwerdeführerin nichts zu ändern, dass man sie weiter hätte schulen bzw. ihr eine andere Tätigkeit hätte zuweisen können. Zwar stellt die fristlose Entlassung für die Beschwerdeführerin einen empfindlichen Eingriff dar. Dennoch überwiegen im vorliegenden Fall die gewichtigen öffentlichen Interessen die privaten Interessen der Beschwerdeführerin, zumal diese erst seit kurzem angestellt war. Daran vermag auch nichts zu ändern, dass sie allenfalls die "schlechte Reputation" ihr Leben lang beeinträchtigen könnte. Diesen allfälligen Umstand hat sie einzig sich selbst zuzuschreiben. Insgesamt erweist sich damit die fristlose Kündigung als verhältnismässig.

## 7.

**7.1** Unter Würdigung sämtlicher Umstände ergibt sich demnach, dass die Beschwerdeführerin mehrfach schwerwiegend gegen die Treuepflicht versties, wodurch die Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses für die Vorinstanz unzumutbar wurde. Eine Versetzung oder eine andere arbeitsrechtliche Massnahme war aufgrund des schweren Fehlverhaltens und dem entsprechend grundlegenden Vertrauensverlust auch nicht als Ausdruck des Verhältnismässigkeitsprinzips geboten.

**7.2** Zusammenfassend erweist sich die fristlose Entlassung als gerechtfertigt. Damit hält die Hauptbegründung der Vorinstanz der bundesverwaltungsgerichtlichen Überprüfung stand. Demzufolge ist die Beschwerde abzuweisen. Bei diesem Ausgang des Verfahrens erübrigt es sich, auf die Zusatzbegründung der Vorinstanz bezüglich der Nichtverlegung des Wohnsitzes der Beschwerdeführerin an den Arbeitsort einzugehen.

**7.3** Ausstehend ist auf die prozessualen Anträge einzugehen. Die Beschwerdeführerin stellt diverse Anträge auf Parteibefragung sowie Zeugen- einvernahme. Vorliegend erlauben die im Recht liegenden Akten eine ausreichende Würdigung des Sachverhalts. Damit erübrigen sich die Beweis- anträge, da Feststehendes nicht zu beweisen ist. Die entsprechenden Be- weisanträge der Beschwerdeführerin sind daher in antizipierter Beweiswür- digung (vgl. E. 2.3 hiervor) abzuweisen.

## **8.**

**8.1** Das Beschwerdeverfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht ist in personalrechtlichen Angelegenheiten grundsätzlich kostenlos (Art. 34 Abs. 2 BPG bzw. Ziff. 185 GAV SBB). Verfahrenskosten sind demnach keine zu erheben.

**8.2** Die Beschwerdeführerin unterliegt, weshalb ihr keine Parteientschädi- gung zugesprochen wird (Art. 64 Abs. 1 VwVG i.V.m. Art. 7 Abs. 1 des Reg- lements über die Kosten und Entschädigungen vor dem Bundesverwal- tungsgericht [VGKE, SR 173.320.2]). Ebenso wenig hat die obsiegende Vorinstanz einen Anspruch auf eine Parteientschädigung (vgl. Art. 7 Abs. 3 VGKE).

*(Das Dispositiv befindet sich auf der nächsten Seite).*

**Demnach erkennt das Bundesverwaltungsgericht:**

- 1.**  
Die Beschwerde wird abgewiesen.
- 2.**  
Es werden keine Verfahrenskosten erhoben.
- 3.**  
Es wird keine Parteientschädigung zugesprochen.
- 4.**  
Dieses Urteil geht an die Beschwerdeführerin und die Vorinstanz.

Für die Rechtsmittelbelehrung wird auf die nächste Seite verwiesen.

Der vorsitzende Richter:

Der Gerichtsschreiber:

Jürg Marcel Tiefenthal

Joel Günthardt

**Rechtsmittelbelehrung:**

Entscheide des Bundesverwaltungsgerichts auf dem Gebiet der öffentlich-rechtlichen Arbeitsverhältnisse können beim Bundesgericht angefochten werden, sofern es um eine vermögensrechtliche Angelegenheit geht, bei welcher der Streitwert mindestens Fr. 15'000.– beträgt oder bei der sich eine Rechtsfrage von grundsätzlicher Bedeutung stellt (vgl. Art. 85 Abs. 1 Bst. b und Abs. 2 BGG). Bei einer nicht vermögensrechtlichen Angelegenheit ist die Beschwerde nur zulässig, wenn sie die Gleichstellung der Geschlechter betrifft (vgl. Art. 83 Bst. g BGG). Steht die Beschwerde in öffentlich-rechtlichen Angelegenheiten offen, kann sie innert 30 Tagen nach Eröffnung dieses Entscheids beim Bundesgericht, 1000 Lausanne 14, erhoben werden (Art. 82 ff., 90 ff. und 100 BGG). Die Frist ist gewahrt, wenn die Beschwerde spätestens am letzten Tag der Frist beim Bundesgericht eingereicht oder zu dessen Händen der Schweizerischen Post oder einer schweizerischen diplomatischen oder konsularischen Vertretung übergeben worden ist (Art. 48 Abs. 1 BGG). Die Rechtschrift ist in einer Amtssprache abzufassen und hat die Begehren, deren Begründung mit Angabe der Beweismittel und die Unterschrift zu enthalten. Der angefochtene Entscheid und die Beweismittel sind, soweit sie die beschwerdeführende Partei in Händen hat, beizulegen (Art. 42 BGG).

Versand: