

Bundesarbeitsgericht
Vierter Senat

Urteil vom 22. April 2026
- 4 AZR 165/25 -
ECLI:DE:BAG:2026:220426.U.4AZR165.25.0

I. Arbeitsgericht Erfurt

Urteil vom 28. Februar 2024
- 5 Ca 601/23 -

II. Thüringer Landesarbeitsgericht

Urteil vom 12. August 2025
- 6 Sa 72/24 -

Entscheidungsstichworte:

Eingruppierung - Manteltarifvertrag für die Beschäftigten der Mitglieder der
Tarifgemeinschaft Allgemeiner Ortskrankenkassen (BAT/AOK-Neu) -
Beschäftigte, die im Leistungsbereich Kunden betreuen

Hinweis des Senats:

Weitgehende Parallelentscheidung zu führender Sache - 4 AZR 74/25 -

BUNDESARBEITSGERICHT



4 AZR 165/25
6 Sa 72/24
Thüringer
Landesarbeitsgericht

Im Namen des Volkes!

Verkündet am
22. April 2026

URTEIL

Freitag, Urkundsbeamtin
der Geschäftsstelle

In Sachen

Klägerin, Berufungsklägerin und Revisionsklägerin,

pp.

Beklagte, Berufungsbeklagte und Revisionsbeklagte,

hat der Vierte Senat des Bundesarbeitsgerichts aufgrund der Beratung vom 22. April 2026 durch die Richterin am Bundesarbeitsgericht Dr. Rennpferdt als Vorsitzende, die Richter am Bundesarbeitsgericht Dr. Betz und Pessinger sowie die ehrenamtliche Richterin Wedepohl und den ehrenamtlichen Richter Prof. Dr. Schubert für Recht erkannt:

1. Auf die Revision der Klägerin wird das Urteil des Thüringer Landesarbeitsgerichts vom 12. August 2025 - 6 Sa 72/24 - aufgehoben.
2. Die Sache wird zur neuen Verhandlung und Entscheidung - auch über die Kosten der Revision - an das Landesarbeitsgericht zurückverwiesen.

Von Rechts wegen!

Tatbestand

- Die Parteien streiten über die zutreffende Eingruppierung der Klägerin. 1
- Die Klägerin ist seit 1991 bei der Beklagten beschäftigt. Auf das Arbeitsverhältnis findet kraft vertraglicher Bezugnahme der Manteltarifvertrag für die Beschäftigten der Mitglieder der Tarifgemeinschaft Allgemeine Ortskrankenkassen (BAT/AOK-Neu) Anwendung. 2
- Eine von der Beklagten für die von der Klägerin auszuübende Tätigkeit als „Sachbearbeiter Freiwillige Mitglieder“ (SB Freiwillige Mitglieder) erstellte Stellenbeschreibung aus dem Jahr 2022 lautet wie folgt: 3
- „Ziel der Stelle
- ...
- Sicherstellung einer gründlichen und umfassenden Beratung und Sachbearbeitung für freiwillige Mitglieder/Selbstzahler unter Berücksichtigung komplexer Sachverhalte und spezifischer Sonderregelungen und den Erfordernissen des RSA. Diese Prozesse werden eigenverantwortlich, selbstständig und fallabschließend bearbeitet.
- Im Rahmen einer gründlichen und umfassenden Kundenberatung lotst der Mitarbeiter die Versicherten durch Beitrags-, Versicherungs- und Leistungsanliegen und bietet die Mehrwerte der AOK PLUS an und stellt die Zufriedenheit und Loyalität der Kunden sicher.

Arbeitsvorgänge/Hauptaufgaben	Zeitanteil (wo vorhanden)
<p>Umfassende und fallabschließende Prüfung der versicherungsrechtlichen Voraussetzungen für die Durchführung der Freiwilligen Mitgliedschaft:</p> <ul style="list-style-type: none">• nach § 9 SGB V,• nach § 5 Abs. 1. Nr. 13 SGB V,• obligatorischen Anschlussversicherung (OAV) nach § 188 Abs. 4 SGB V,• die Pflegepflichtversicherten• die JAE-Übergrenzer• Anwartschaftsversicherung• nach § 191 Abs. 4 SGB V• Auslandsberührung• Beamte, Zeitsoldaten, Polizeianwärter, Wehrdienst• Weiterführung/Umstellung/Beendigung während Haft/Maßregelvollzug• Sicherstellung der Schnittstellen zu den tangierten Versicherungsbereichen <p>Bearbeitung von Mitgliedschaftsanträgen und der Bestandspflege für o.g. Personenkreise, insbesondere durch</p> <ul style="list-style-type: none">• Erlass von Verwaltungsakten zum Beginn und Ende der Mitgliedschaft sowie bei Korrekturen und Ablehnungen• versicherungsrechtliche Beurteilung• Beurteilung Haupt- und Nebenberuflichkeit	15 %
<p>Festsetzung der Beiträge für die unterschiedlichen Personenkreise unter Berücksichtigung der jeweils zutreffenden gesetzlichen Regelungen:</p> <p>...</p>	25 %
<p>Selbständiges Pflegen, Prüfen und Korrigieren der Beitragskonten der Versicherten der unterschiedlichen Personenkreise:</p> <p>...</p>	15 %

<p>Sicherstellung einer kompetenten Kundenberatung/-betreuung unter Beachtung der Servicekriterien, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none">• umfassende Kundenberatung von freiwillig und pflichtversicherten Mitgliedern und potenziellen Mitgliedern• Beratung von Steuerbüros, Rechtsanwälten, Arbeitgeber, Sozialämter, Jugendämter, Betreuer, Amtsgerichte, Rententräger Kommunalen Sozialverbände, Ausländerbehörde zur freiwilligen Versicherung• Beratung zu Versicherten mit Auslandsberührung• abteilungsübergreifende Beratung und Unterstützung der Kundenberater in den Filialen, dem Kundencenter und dem Außendienst• Sicherstellung des virtuellen Kundencenters• Durchführung von Anhörungen• kundenorientierte Bearbeitung, Beantwortung und Erfassung von Beschwerden• selbstständige Bearbeitung und entscheidungsreife Prüfung von Widersprüchen und möglicher Abhilfe unter Einhaltung der Fristen• Beratung und Bearbeitung von Wechselwilligen in Zusammenarbeit mit Meldemanagement• Sicherstellung der Dokumentation der Kundenkontakte und Beschwerden im CRM• eigenständige Durchführung des Clearing Prozesses für freiwillige Mitglieder	<p>20 %</p>
<p>Eigenständige und kundenorientierte Beratung zum Leistungsrecht durch abteilungsübergreifendes Fachwissen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Prüfung und Entscheidung über den Beginn und das Ende für das Ruhen der Leistungen	<p>15 %</p>

<ul style="list-style-type: none">• selbstständige Beratung zur Sicherstellung bei Notfallbehandlungen• umfassende Fachkenntnisse zur Beratung, Bearbeitung und Aufklärung zur Sicherstellung der finanziellen Absicherung im Krankheitsfall im gesetzlichen Optionskrankengeld sowie Krankengeldwahltarif hinsichtlich Beginn, Beitragshöhe, Krankengeldhöhe und Ende• Überprüfung, Ermittlung und Verbeitragung während des Bezuges von Entgeltersatzleistungen• Sicherstellung der Schnittstellen zu leistungsgewährenden Bereichen• aktive Beratung zu Mehrwerten und Zusatzangeboten	
<p>Durchführung von themenübergreifende Aufgaben</p> <ul style="list-style-type: none">• fachliche Unterstützung bei der Einarbeitung von neuen Mitarbeitern• Betreuung von im Team eingesetzten Auszubildenden• Umsetzung der Prüfkonzeptionen• Sicherstellung des Wissenstransfers durch Teilnahme an Fachschaften• Teilnahme an Projekten und an regionalen und überregionalen Arbeitsgruppen• fachspezifische Qualifizierung und Multiplikatorenfunktion für das ganze Team• Entwicklung und Umsetzung von BestPractice-Ansätzen durch Hospitationen• regelmäßige fachliche Weiterbildung	5 %
...	5 %“

Die Beklagte vergütet die Klägerin nach Vergütungsgruppe 6 BAT/AOK-Neu. 4

Die Klägerin hat, nachdem bereits vier andere als SB freiwillige Mitglieder beschäftigte Arbeitnehmer mit Schreiben vom Dezember 2020 „für den Fachbereich KC Freiwillige Mitglieder“ eine Vergütung nach Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu begehrt hatten, mit Schreiben vom August 2022 ebenfalls eine solche Vergütung rückwirkend ab dem 1. Juli 2020 erfolglos geltend gemacht. 5

Sie hat die Auffassung vertreten, ihre Tätigkeit erfülle die tariflichen Anforderungen des Tätigkeitsmerkmals der Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu. Von ihr würden Kunden im Beitrags-, Leistungs- und Versicherungsbereich iSd. Tätigkeitsbeispiels nach Ziff. 1 Fall 1 dieser Vergütungsgruppe betreut. Zudem lägen die Voraussetzungen des Tätigkeitsbeispiels nach Ziff. 2 dieser Vergütungsgruppe vor. Schließlich ergebe sich ein Anspruch auf die begehrte Vergütung auch aufgrund des arbeitsrechtlichen Gleichbehandlungsgrundsatzes. 6

Die Klägerin hat zuletzt - klarstellend - beantragt 7

festzustellen, dass die Beklagte verpflichtet ist, sie seit dem 1. Juli 2020 nach der Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu zu vergüten und die monatlichen Bruttonachzahlungsbeträge zwischen der Vergütungsgruppe 7 und der Vergütungsgruppe 6 BAT/AOK-Neu beginnend ab dem 1. Juli 2020 ab dem auf die jeweilige Fälligkeit folgenden Tag mit fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verzinsen.

Die Beklagte hat beantragt, die Klage abzuweisen und hierzu den Standpunkt eingenommen, der geltend gemachte Vergütungsanspruch sei mangels einer dem Tätigkeitsmerkmal der Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu entsprechenden Beschäftigung nicht gegeben. 8

Das Arbeitsgericht hat die Klage abgewiesen. Das Landesarbeitsgericht hat die Berufung der Klägerin zurückgewiesen. Mit ihrer Revision verfolgt diese ihr Feststellungsbegehren - allerdings nur noch gestützt auf die tariflichen Eingruppierungsbestimmungen - weiter. 9

Entscheidungsgründe

Die zulässige Revision ist begründet. Mit der gegebenen Begründung durfte das Landesarbeitsgericht die Klage nicht abweisen. Das führt im Umfang der eingelegten Revision zur Aufhebung des Berufungsurteils (§ 562 Abs. 1 ZPO) und zur Zurückverweisung der Sache an das Landesarbeitsgericht (§ 563 Abs. 1 Satz 1 ZPO). 10

I. Die Revision der Klägerin ist zulässig, insbesondere ordnungsgemäß begründet iSv. § 72 Abs. 5 ArbGG iVm. § 551 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 ZPO (*zu den Anforderungen im Einzelnen vgl. zB BAG 24. Januar 2024 - 4 AZR 362/22 - Rn. 12*). Die Klägerin wendet sich gegen die Annahme des Landesarbeitsgerichts, sie sei keine Beschäftigte iSd. Tätigkeitsbeispiels der Ziff. 1 der Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu und macht insoweit eine fehlerhafte Auslegung der tariflichen Anforderungen „Kundenbetreuung“ und „Leistungsbereich“ geltend. Die Rüge ist geeignet, die angefochtene Entscheidung über die auf die Erfüllung des Tätigkeitsmerkmals der Vergütungsgruppe 7 des kraft vertraglicher Bezugnahme anwendbaren BAT/AOK-Neu gestützte Eingruppierungsfeststellungsklage insgesamt in Frage zu stellen. Entgegen der Ansicht der Beklagten handelt es sich bei den Ausführungen des Landesarbeitsgerichts, das Tätigkeitsbeispiel der Ziff. 2 der Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu und die in deren Obersätzen genannten Voraussetzungen seien ebenfalls nicht erfüllt, nicht um selbstständig tragende rechtliche Erwägungen. Sie betreffen auch nicht einen anderen Streitgegenstand, sondern Alternativbegründungen innerhalb des einheitlichen Streitgegenstandes. Zeigt die Revisionsbegründung - wie hier - eine angenommene Rechtsverletzung in Bezug auf eine dieser Begründungen und deren Erheblichkeit für das Ergebnis der Entscheidung auf, ist die Revision insgesamt zulässig. 11

II. Die Revision ist begründet. Das Landesarbeitsgericht durfte auf der Grundlage seiner bisherigen Feststellungen die Berufung der Klägerin nicht zurückweisen. Ob die Klägerin Anspruch auf Vergütung nach der Vergütungs- 12

gruppe 7 BAT/AOK-Neu hat, vermag der Senat aufgrund der fehlenden Feststellungen nicht zu beurteilen.

1. Die Klage ist als allgemein übliche Eingruppierungsfeststellungsklage, für die das nach § 256 Abs. 1 ZPO erforderliche Feststellungsinteresse - auch hinsichtlich der begehrten Zinsen - gegeben ist (*BAG 24. Januar 2024 - 4 AZR 114/23 - Rn. 12*), zulässig. Durch die Entscheidung über den Antrag wird der Streit der Parteien insgesamt bereinigt. Über weitere Vergütungselemente, insbesondere die Stufenzuordnung, herrscht kein Streit (*zum anderenfalls bestehenden Erfordernis der Benennung der Stufe im Feststellungsantrag vgl. BAG 27. August 2014 - 4 AZR 518/12 - Rn. 15; 17. Oktober 2007 - 4 AZR 1005/06 - Rn. 15, BAGE 124, 240*). 13

2. Die Annahme des Landesarbeitsgerichts, die Klägerin könne kein Entgelt nach Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu beanspruchen, ist nicht frei von Rechtsfehlern. 14
 - a) Die Eingruppierung richtet sich aufgrund vertraglicher Bezugnahme nach dem BAT/AOK-Neu. 15

 - b) Nach § 16 Abs. 2 BAT/AOK-Neu sind Beschäftigte in der Vergütungsgruppe eingruppiert, deren Tätigkeitsmerkmalen die gesamte von ihnen nicht nur vorübergehend auszuübende Tätigkeit entspricht. Die gesamte auszuübende Tätigkeit entspricht den Tätigkeitsmerkmalen einer Vergütungsgruppe, wenn zeitlich mindestens zur Hälfte Arbeitsvorgänge anfallen, die für sich genommen die Anforderungen eines Tätigkeitsmerkmals oder mehrerer Tätigkeitsmerkmale dieser Vergütungsgruppe erfüllen. Bezugspunkt der tariflichen Bewertung ist danach der Arbeitsvorgang. 16

 - c) Für die Bewertung der Tätigkeit der Klägerin sind die nachstehenden Bestimmungen des BAT/AOK-Neu maßgebend: 17
 - „Vergütungsordnung zur Anlage 1 a zu § 16 BAT/AOK-Neu
 - ...

Vergütungsgruppe 5

Beschäftigte mit Tätigkeiten, die gründliche und vielseitige Fachkenntnisse erfordern

zum Beispiel:

1. Beschäftigte im Leistungs- oder Versicherungs- oder Beitrags- oder Vertragsbereich, die
 - Sachverhalte bearbeiten oder
 - Abrechnungen sachlich prüfen oder
 - Zahlungen sachlich feststellen

...

Vergütungsgruppe 6

Beschäftigte mit Tätigkeiten, die gründliche und vielseitige Fachkenntnisse und mindestens zu einem Drittel selbstständige Leistungen erfordern

zum Beispiel:

1. Beschäftigte im Leistungs- oder Versicherungs- oder Beitrags- oder Vertragsbereich, die
 - Sachverhalte bearbeiten oder
 - Abrechnungen sachlich prüfen oder
 - Zahlungen sachlich feststellen,wenn sie sich durch ihre Leistungen aus der Vergütungsgruppe 5 herausheben (Protokollnotiz)

...

3. Beschäftigte im Außendienst in der Mitgliederbestandspflege für längstens sechs Monate

Protokollnotiz zu Ziff. 1:

Die tarifschließenden Parteien sind sich einig, dass dieses Merkmal in der Regel nach zweijähriger Tätigkeit erfüllt ist.

Vergütungsgruppe 7

Beschäftigte mit Tätigkeiten, die gründliche und umfassende Fachkenntnisse und selbstständige Leistungen erfordern

zum Beispiel:

1. Beschäftigte, die im Leistungs- und Versicherungs- und Beitragsbereich Kunden/Kundinnen betreuen, oder Beschäftigte im Vertragsbereich, die auch Prüf-anträge vorbereiten

2. Beschäftigte der Vergütungsgruppe 6 Ziffer 1 mit zusätzlichen Aufgaben (Protokollnotiz) oder mit umfassenden Aufgaben

...

Protokollnotiz zu Ziff. 2:

Zusätzliche Aufgaben sind u. a.

- die wiederkehrende Vertretung anderer Beschäftigter auf anderen Arbeitsplätzen (§ 18 BAT/AOK-Neu bleibt unberührt),
- Unterstützung von Führungskräften bei Sonderaufgaben und/oder bei der Einarbeitung von Beschäftigten und/oder bei der Ausbildung.“

d) Das Landesarbeitsgericht ist zwar im Ausgangspunkt zu Recht davon 18
ausgegangen, dass von der Bestimmung von Arbeitsvorgängen abgesehen werden kann, wenn eine Eingruppierung in die begehrte Vergütungsgruppe unter keinem denkbaren Zuschnitt in Betracht kommt (*vgl. BAG 24. September 2014 - 4 AZR 558/12 - Rn. 18; 13. November 2002 - 4 AZR 428/01 - zu I 1 d der Gründe*). Zutreffend ist auch seine Annahme, dass das Tätigkeitsmerkmal der Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu erfüllt ist, wenn die Beschäftigung dem Tätigkeitsbeispiel in Ziff. 1 Fall 1 entspricht (*sh. dazu bereits BAG 13. November 2002 - 4 AZR 428/01 - zu I 1 e aa der Gründe*). Jedoch hält seine weitere Begründung, die Anforderungen des Tätigkeitsbeispiels seien nicht erfüllt, einer revisionsrechtlichen Überprüfung nicht stand.

aa) Das Landesarbeitsgericht hat ausgeführt, der Klägerin obliege nicht die 19
Kundenbetreuung im Tarifsinne. Diese sei von einer Sachbearbeitung abzugrenzen. Das Tätigkeitsbeispiel nach Ziff. 1 Fall 1 der Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu setze ausdrücklich eine Betreuung von Kunden voraus, so dass eine bloße Beratung nicht ausreiche. Letztere diene dazu, den Ratsuchenden zu befähigen, eine eigene sachgerechte Entscheidung zu treffen. Demgegenüber übernehme eine Kundenbetreuerin eine umfassendere, ganzheitliche und eigenverantwortliche Betreuung der ihr persönlich zugeordneten Kunden, die auch in einer anlasslosen Kontaktaufnahme bestehen könne. Zudem erfasse die Tätigkeit der Klägerin nicht den Leistungsbereich, da sie lediglich unabhängig von oder im Vorfeld

von einem konkreten Versicherungsfall abstrakt zur Reichweite einzelner Leistungen aus einer Versicherung berate und keine Entscheidungen über konkrete Leistungsanträge treffe.

bb) Das Urteil des Landesarbeitsgerichts unterliegt, soweit es um die Anwendung der Begriffe „Kunden betreuen“ sowie „Leistungsbereich“ und damit um die von unbestimmten Rechtsbegriffen geht (*zum Begriff „betreuen“ bereits BAG 13. November 2002 - 4 AZR 428/01 - zu I 1 e bb (2) der Gründe*), lediglich der eingeschränkten revisionsrechtlichen Überprüfung. Es kann nur dahingehend überprüft werden, ob das Berufungsgericht den Rechtsbegriff als solchen erkannt und ihn bei der Subsumtion beibehalten hat, ob es Denkgesetze oder allgemeine Erfahrungssätze nicht verletzt und alle wesentlichen Umstände berücksichtigt hat sowie darauf, ob es in sich widerspruchsfrei ist (*st. Rspr., etwa BAG 13. Dezember 2023 - 4 AZR 317/22 - Rn. 26 mwN, BAGE 182, 251*).

cc) Diesem Überprüfungsmaßstab halten die Annahmen des Landesarbeitsgerichts, die Klägerin „betreue“ weder Kunden noch sei sie im „Leistungsbereich“ tätig, nicht stand. Diese Sichtweise erfasst den Begriff „betreuen“ von Kunden unzutreffend und geht von einem zu engen Verständnis des „Leistungsbereichs“ aus. Das ergibt die Auslegung der tariflichen Bestimmung (*zu den Auslegungsgrundsätzen BAG 12. Dezember 2018 - 4 AZR 147/17 - Rn. 35 mwN, BAGE 164, 326*).

Das Erfordernis „Kunden betreuen“ iSd. Tätigkeitsbeispiels der Ziff. 1 Fall 1 der Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu setzt eine qualifizierte fachliche Beratung voraus (*BAG 13. November 2002 - 4 AZR 428/01 - zu I 1 e cc der Gründe*).

(a) Die Tarifvertragsparteien haben nicht definiert, welche Tätigkeiten für eine Betreuung von Kunden erforderlich sind. Nach dem allgemeinen Sprachgebrauch bedeutet „betreuen“ ua. für jemanden sorgen, sich um jemanden kümmern (*WAHRIG Deutsches Wörterbuch 2011/2018, <https://www.dwds.de/wb/wdw/betreuen>, zuletzt abgerufen am 21. April 2026*). Hierunter kann die Beratung von Kunden ohne weiteres gefasst werden.

(b) Die Tarifsystematik spricht nicht für ein anderes Ergebnis. Zwar hat das Landesarbeitsgericht im Ausgangspunkt zutreffend erkannt, dass eine Kundenbetreuung von der in den Vergütungsgruppen 6 Ziff. 1 und 7 Ziff. 2 BAT/AOK-Neu genannten Bearbeitung von Sachverhalten abzugrenzen ist. Allerdings ergibt sich daraus nicht die von ihm getroffene Differenzierung zwischen einer „Kundenbetreuung“ und einer „Kundenberatung“. Eine solche Unterscheidung hat in den tariflichen Bestimmungen keinen Niederschlag gefunden. 24

(c) Unter Berücksichtigung des Aufgabenbereichs einer gesetzlichen Krankenkasse ist eine Betreuung durch das Erfassen der Wünsche und Bedürfnisse der Kunden und das Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten und Alternativen gekennzeichnet (vgl. BAG 13. November 2002 - 4 AZR 428/01 - zu I 1 e bb (2) der Gründe). Hierbei handelt es sich um eine von der Sachbearbeitung, welche primär auf die Abwicklung eines Vorgangs und weniger auf Kundenkontakt ausgerichtet ist, verschiedene Tätigkeit, jedoch nicht um eine gegenüber einer Kundenberatung andersartige oder umfassendere Tätigkeit. Ferner enthält die Tarifbestimmung keinen Anhaltspunkt dafür, dass diese gegenüber einem festen Kundenstamm erbracht werden müsse. Allerdings ist für die Auslegung des Begriffs „betreuen“ und der dafür erforderlichen fachlichen Kompetenz zu berücksichtigen, dass für die Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu nach deren allgemeinen Merkmalen Tätigkeiten ausgeübt werden müssen, die gründliche, umfassende Fachkenntnisse und selbstständige Leistungen erfordern. Das Tätigkeitsbeispiel ist daher nicht erfüllt, wenn eine Beschäftigte in ihrem Zuständigkeitsbereich zwar die „erste Anlaufstelle“ für Kunden ist, ihre Tätigkeit sich jedoch darauf beschränkt, die Kunden an die zuständigen Sachbearbeiter zu verweisen, einfachere Auskünfte zu erteilen oder Anträge aufzunehmen. Erforderlich ist danach eine qualifizierte fachliche Beratung (BAG 13. November 2002 - 4 AZR 428/01 - zu I 1 e bb und cc (2) der Gründe). 25

(2) Das Tätigkeitsbeispiel Ziff. 1 Fall 1 der Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu setzt die Betreuung von Kunden im Leistungs-, im Versicherungs- sowie im Beitragsbereich voraus. Die einzelnen Bereiche sind - anders als im Tätigkeits- 26

beispiel der Ziff. 1 der Vergütungsgruppe 6 BAT/AOK-Neu - nicht mit der Konjunktion „oder“, sondern mit „und“ verbunden.

(a) Unter den Beitragsbereich fallen insbesondere die Erhebung und Berechnung der Beiträge sowie die Regelungen zur Beitragstragung. Der Versicherungsbereich betrifft die Frage, wer und unter welchen Voraussetzungen in der gesetzlichen Krankenversicherung versichert ist, also die Versicherungspflicht, die freiwillige Versicherung und die Familienversicherung. Der Leistungsbereich umfasst die Ansprüche der Versicherten auf medizinische und sonstige Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung, deren Voraussetzungen, Umfang und Art. 27

(b) Maßgebend dafür, ob eine Beschäftigte Kunden in einem dieser Bereiche betreut, ist nicht der Zeitpunkt der Beratung, sondern deren Inhalt. Eine Beratung von Kunden nach Eintritt eines Versicherungsfalls ist danach weder eine notwendige noch eine hinreichende Voraussetzung für eine Kundenbetreuung im Leistungsbereich. Entscheidend ist vielmehr, ob es sich um eine qualifizierte fachliche Beratung handelt (*Rn. 25*). Eine solche kann im Leistungsbereich auch dann stattfinden, wenn die Beschäftigte Kunden spezifisch über Präventionsangebote informiert oder im Vorfeld eines Versicherungsfalls nicht nur einfache Auskünfte in Form allgemeiner Informationen zum Leistungsportfolio erteilt, sondern diese bedarfsorientiert zu konkreten Leistungen und insbesondere zu etwaigen individuell in Betracht kommenden Zusatzleistungen persönlich und eingehend berät. Das abweichende Verständnis des Landesarbeitsgerichts, eine Kundenbetreuung im Leistungsbereich setze einen konkreten Versicherungsfall voraus, findet im Wortlaut keine Anhaltspunkte. Entgegen der Auffassung der Beklagten führt diese Sichtweise auch nicht dazu, dass dem Erfordernis der Betreuung von Kunden im Leistungsbereich neben derjenigen im Versicherungsbereich keine eigenständige Bedeutung zukäme. Erforderlich ist im jeweiligen Bereich eine qualifizierte fachliche Beratung, die bei einfachen Auskünften nicht vorliegt. Es ist durchaus möglich, dass eine Beschäftigte eine qualifizierte Beratung im Versicherungsbereich erbringt und sich hieraus entweder kein qualifizierter Beratungsbedarf im Leistungsbereich ergibt oder der Kunde aufgrund der Ar- 28

beitsanweisungen der Arbeitgeberin insoweit an einen anderen Beschäftigten zu verweisen ist.

e) Der Rechtsfehler des Landesarbeitsgerichts führt nach § 562 Abs. 1, § 563 Abs. 1 Satz 1 ZPO zur Aufhebung des angefochtenen Urteils und zur Zurückverweisung der Sache an das Landesarbeitsgericht. Der Senat kann mangels erforderlicher Feststellungen nicht nach § 563 Abs. 3 ZPO in der Sache selbst entscheiden. 29

aa) Das Landesarbeitsgericht, welches davon ausgegangen ist, die Stellenbeschreibung enthalte lediglich schlagwortartige Bezeichnungen, die nicht ausschlaggebend seien, hat keine konkreten Feststellungen zur Tätigkeit der Klägerin und zur Arbeitsorganisation getroffen. Der Senat kann danach weder selbst Arbeitsvorgänge bestimmen (*zu den Anforderungen an eine Stellenbeschreibung als Grundlage für die Bestimmung von Arbeitsvorgängen sh. BAG 10. Juni 2020 - 4 AZR 142/19 - Rn. 15*) noch beurteilen, ob die Voraussetzungen des Tätigkeitsbeispiels Ziff. 1 Fall 1 der Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu auch unter Zugrundelegung des richtigen Begriffsverständnisses der Betreuung von Kunden im Leistungs-, im Versicherungs- und im Beitragsbereich entweder bei keinem oder aber bei jedem erdenklichen Zuschnitt von Arbeitsvorgängen erfüllt sind. 30

bb) Das Berufungsgericht wird daher zunächst festzustellen haben, welche konkreten Tätigkeiten die Klägerin auszuüben hat. Sodann wird es, sofern nicht ein Fall vorliegt, in dem die Bestimmung von Arbeitsvorgängen ausnahmsweise unterbleiben kann (*Rn. 18*), Arbeitsvorgänge zu bestimmen haben (*vgl. hierzu zum inhaltsgleichen § 22 Abs. 2 Satz 1 BAT BAG 16. Oktober 2024 - 4 AZR 253/23 - Rn. 21 mwN*) und prüfen müssen, ob die Anforderungen des Tätigkeitsmerkmals der Vergütungsgruppe 7 BAT/AOK-Neu und dabei insbesondere diejenigen des Tätigkeitsbeispiels Ziff. 1 Fall 1 dieser Vergütungsgruppe erfüllt sind, weil die Klägerin Kunden im Leistungs-, im Versicherungs- und im Beitragsbereich qualifiziert fachlich berät. 31

cc) Von weiteren Hinweisen sieht der Senat ab.

32

M. Rennpferdt

Pessinger

Betz

A. Wedepohl

Jens M. Schubert