

## Dos und Don'ts beim Arbeitszeugnis

**Bernadette Hess**

lic. iur. Rechtsanwältin  
Ringhof Rechtsanwälte

### Inhalt

- Rechtsanspruch
- Form
- Inhalt des Arbeitszeugnisses
- Die vier Zeugnisgrundsätze
- Negative Tatsachen und Beurteilungen
- Die Brückentechnik als Formulierungshilfe
- Erwähnung von Krankheit, Sucht und Straftaten
- Erwähnung des Kündigungsgrunds
- Wortlaut, Verwendung von bestimmten Formulierungen etc.
- Beweislast
- Haftung für den Inhalt des Arbeitszeugnisses

## Rechtsanspruch und Form

### Rechtsanspruch

- gemäss den anwendbaren Anstellungsnormen/öffentlich-rechtlichen Grundlagen bzw. wenn diese fehlen, analog dem Art. 330a Obligationenrecht (OR; SR 220)
- grundsätzlich jederzeit (berechtigtes Interesse)
- Verjährung: gemäss den anwendbaren öffentlich-rechtlichen Verjährungsregeln oder analog Art. 127 OR während zehn Jahren

### Form

- Arbeitszeugnis /Schlusszeugnis
  - umfassend (sog. qualifiziertes Zeugnis oder Vollzeugnis), Vergangenheitsform
- Zwischenzeugnis
  - umfassend für die Periode Anstellungsbeginn bis Ausstellungszeitpunkt, Gegenwartsform
- Arbeitsbestätigung
  - beschränkt sich auf die Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses ohne jegliche Beurteilung der geleisteten Arbeit oder des Verhaltens im Betrieb

## Inhalt des Arbeitszeugnisses

- Bezeichnung als Arbeitszeugnis oder Zwischenzeugnis
- klare Identifizierbarkeit der Arbeitgeberin
- Beschreibung des Unternehmens
- vollständige Personalien AN/in (Vorname, Familienname, akademische Titel, Geburtsdatum, Heimatort)
- Dauer des Arbeitsverhältnisses
- Ort der Tätigkeit
- Stellung im Betrieb und wahrgenommene Funktion(en)
- Fachwissen
- Leistungsbeurteilung
- Verhaltensbeurteilung
- Angaben zum Austritt
- Schlusssatz
- Datum und Unterschrift

## Die vier Zeugnisgrundsätze

### Vollständigkeit

- Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses, Leistungen und Verhalten, Gesamtbeurteilung
- enthält alle für eine Gesamtbeurteilung relevanten Fakten und Bewertungen, möglichst getreues Abbild von Tätigkeit, Leistung und Verhalten
- ausgewogen über die gesamte Dauer des Arbeitsverhältnisses (Fokus auf die letzten Jahre)
  - Ermessen der Arbeitgeberin, welche Stärken und Schwächen sie hervorheben will, solange das Gesamtbild stimmig ist
  - grundsätzlich kein Verweis auf Zwischenzeugnisse (wird in der Praxis häufig gemacht)
  - keine übermässige Gewichtung von Einzelfälle (positiv und negativ) oder die letzten schwierigen Monate am Ende des Arbeitsverhältnisses
  - Beschränkung auf für das Arbeitsverhältnis relevante Aussagen

### Wohlwollen und Wahrheit

- Fürsorgepflichten der Arbeitgeberin
- Wahrung berechtigter Interessen der Arbeitnehmenden in guten Treuen
- Förderung des beruflichen Fortkommens
- Grundsatz der Wahrheitspflicht geht dem Grundsatz des Wohlwollens vor (Spannungsverhältnis)
- Anspruch auf ein objektiv wahres Zeugnis
- entscheidend ist, wie ein unbeteiligter Dritter das Zeugnis nach Treu und Glauben verstehen darf

### Klarheitsgebot

- klar und frei von Widersprüchen
- keine missverständlichen oder zweideutigen Formulierungen
- Weglassung (beredetes Schweigen) darf kein unwahres oder unvollständiges Bild entstehen lassen
- Verbot der Codierung

## Negative Tatsachen und Beurteilungen

Das Zeugnis darf und muss ungünstige Tatsachen und Beurteilungen enthalten sofern:

- sie objektiv wahr sind (beweisbar, durch Tatsachen belegt)
- für die Beurteilung von Leistung oder Verhalten wesentlich
- zuvor mit der Arbeitnehmerin oder dem Arbeitnehmer thematisiert worden (Vorhersehbarkeit, rechtliches Gehör)

### Dos

- ausgewogen, fair und objektiv formulieren, Stärken betonen und auch Gründe erwähnen, die nicht bei AN/in liegen

### Don'ts

- Codierungen und Floskeln, unklare, mehrdeutige Formulierungen
  - *Bspw. Sie hat zufriedenstellend/so gut wie möglich – Mit ihren Leistungen waren wir zufrieden – Sie war bemüht – Sie tat ihr Mögliches – Sie arbeitete gemäss ihren Fähigkeiten, etc.*
- Negative, belastende Wörter (Killerwörter) sollten nach Möglichkeit nicht verwendet werden
  - *Aber – Trotz – Schade – Unglücklicherweise – Schwierigkeiten – Fehler – Flüchtigkeitsfehler – Schuld – Problem – Massnahmen – Ihre/seine Art (Persönlichkeit/Charakter), etc.*
- Zu knappe Formulierungen, die grossen Auslegungsspielraum lassen, Verhältnisse nur verkürzt und damit falsch abbilden, etc.

## Die Brückentechnik als Formulierungshilfe

- hilfreich beim Verfassen von Arbeitszeugnisse, in denen auf negative Punkte (ungenügende Leistungen oder mangelhaftes Verhalten) verwiesen werden muss
- Ziel: Negativpunkte in einer moderaten Sprache klar und eindeutig ansprechen.
- Einbettung des Negativen in positive Erkenntnisse → Struktur (+) (-) (+)
- positive Aspekte werden zuerst genannt
  - fachliche Stärken, Leistungsbereiche oder positive Verhaltensaspekte
  - müssen wahr und wichtig sein, Nebensächlichkeiten und Selbstverständlichkeiten sollen nicht aufgezählt werden
- Negativpunkte werden anschliessend klar, in moderater Sprache benannt
  - nur typische und ausgeprägte Negativpunkte
  - Einzelereignisse sind in der Regel nicht signifikant
  - relativierenden Formulierungen und Füllwörter verwenden  
*noch, noch nicht, nicht immer, noch nicht immer, manchmal, hin und wieder, öfters, gelegentlich, vielleicht, im Grossen und Ganzen; wir hätten uns gewünscht; in der heutigen Teamkonstellation, aufgrund der gestiegenen Leistungsanforderungen, die ausserordentlich hohen Anforderungen, etc.*
- Abschliessend Lösungsweg aus der negativen Situation aufzeigen
  - Beschreibung der Möglichkeiten zur Überwindung oder Verbesserung des Negativpunktes

## Brückentechnik: Beispiele

### Fehlende Sprachkenntnisse

(+) Herr X verfügt über sehr gute Kenntnisse und Fähigkeiten im Marketing und der Produktepräsentation. Er hat zahlreiche neue Kunden im deutschsprachigen Raum gewonnen. (-) Wir hätten uns gewünscht, dass es Herrn X noch besser gelungen wäre, auch die hohen Erwartungen unserer internationalen, vorwiegend Englisch sprechenden Kunden zu erfüllen. (+) Die von uns empfohlenen und von Herrn X bereits eingeleiteten Weiterbildungsmaßnahmen werden unseres Erachtens dazu beitragen, dass er sich in einem neuen Bereich erfolgreich neuorientieren kann.

### Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit

(+) Frau Y hat sich innerhalb kurzer Zeit in das komplexe Aufgabengebiet eingearbeitet und verfügt über hervorragende Fachkenntnisse, die sie laufend erweitert. (-) Die enge Zusammenarbeit zwischen Frau Y als Projektmanagerin und dem Verkaufsteam erfordert einerseits ein hohes Durchsetzungsvermögen und andererseits Verständnis für die Belange des Verkaufsteams. Die Erfüllung dieser Anforderung ist nicht optimal gelungen, was dazu führte, dass sich die Zusammenarbeit mit dem Verkaufsteam im Laufe der Zeit immer schwieriger gestaltete und schliesslich zur Auflösung des Arbeitsverhältnisses führte. (+) Wir gehen davon aus, dass die Fähigkeiten von Frau Y in einem Umfeld, in dem die Leistungsumsetzung weniger von der engen Zusammenarbeit mit einer Verkaufsabteilung abhängt, besser zum Tragen kommt. Dies insbesondere, weil die Kommunikationsstrategien und -lösungen sowohl die Kunden als auch die Vorgesetzten stets überzeugt haben und Frau Y sehr gute Arbeit geleistet hat.

### Fehlende Fachkenntnisse

(+) Wir haben Herr Z als ausserordentlich engagierten und hilfsbereiten Mitarbeiter kennengelernt. (-) Wir hätten uns gewünscht, dass Herr Z auch in komplexen Buchungsvorgängen fachlich noch sicherer ist. Hier zeigte sich, dass er kein ausgebildeter Buchhalter ist. Die fachlichen Voraussetzungen für diese Stelle wurden bei der Anstellung auch von uns nicht richtig beurteilt. Diese beidseitige Falscheinschätzung war die Hauptursache dafür, dass die diesbezüglichen Leistungen nicht erbracht werden konnten. (+) Hingegen zeigten sich seine Stärken in der Debitoren- und Kreditorenbewirtschaftung. Besonders hervorheben möchten wir seine Zuverlässigkeit und Genauigkeit und der sehr professionelle Umgang mit säumigen Kunden.

(vgl. Thomas Wachter, *Uncodiertes Arbeitszeugnis: Die Brückentechnik als Formulierungshilfe*)

## Negative Tatsachen: Krankheit / Sucht

- Wahrheit vor Wohlwollen
- Keine Erwähnung von
  - Diagnosen (Ausnahme: ausdrücklicher Wunsch der/des AN/in)
  - geheilten Gesundheitsproblemen, die keine Auswirkungen hatten, die Beurteilung der Leistung oder des Verhaltens nicht beeinträchtigen
  - übliche krankheitsbedingte Abwesenheiten (z.B. Grippe etc.)

Krankheit darf bzw. muss erwähnt werden bei

- erheblichem Einfluss auf Leistung oder Verhalten
- Beeinträchtigung der Eignung zur Erfüllung der bisherigen Aufgaben (Kündigungsgrund)
- längere krankheitsbedingte Unterbrüche, sofern sie im Verhältnis zur gesamten Vertragsdauer erheblich ins Gewicht fallen (falscher Eindruck bezüglich der gesamthaften Berufserfahrung)

Suchterkrankungen

- Persönlichkeitsschutz (Wortwahl!)
- direkter Einfluss auf das Arbeitsverhältnis bzw. ausschlaggebend für die Kündigung
- relevante für die Eignung zur Ausübung des Berufs (bspw. Berufskraftfahrer, Baumaschinenführer etc.)

Langandauernde Abwesenheiten (Militärdienst, Mutterschaftsurlaube, Sabbatical etc.)

- sind unabhängig vom Grund zu erwähnen, sofern sie im Verhältnis zur gesamten Vertragsdauer erheblich ins Gewicht fallen
- Freistellungen sind grundsätzlich nicht zu erwähnen, deren Grund kann im Einzelfall aber bei der Qualifikation von Leistung und Verhalten berücksichtigt werden

## Formulierungsbeispiele für Krankheit

- Leider erkrankte Herr X im Januar 2022 so, dass er seine Arbeit nicht mehr fortsetzen konnte. Wir mussten uns deshalb entschliessen, das Arbeitsverhältnis aufzulösen.
- In der Zeit seit November 2022 zeigte es sich zunehmend, dass Frau Y aus körperlichen (gesundheitlichen) Gründen oft längere Zeit nicht arbeiten konnte und ab Mai 2023 vollständig krankgeschrieben werden musste.
- Leider zeigte es sich seit Oktober 2022 dass Herr Z den Belastungen der Stelle nicht immer gewachsen war, was auch längere Abwesenheiten bedingte. (psychische Krankheit)

## Negative Tatsachen: Straftaten

Straftaten müssen erwähnt werden, wenn

- im Rahmen des Arbeitsverhältnisses oder am Arbeitsplatz begangen
- eingestanden oder rechtskräftig verurteilt

Bei Verdacht einer Straftat mit Bezug zum Arbeitsverhältnis

- Anzeige wurde erstattet, strafrechtliche Untersuchung ist noch nicht abgeschlossen
- Zuwarten mit der Ausstellung des Arbeitszeugnisses *oder*
- Ausstellung des Zeugnis mit Hinweis auf die festgestellte Pflichtverletzung bzw. das erschütterte Vertrauensverhältnis
- keine Erwähnung der verdächtigten Straftat und der laufenden Strafuntersuchung

Straftaten ausserhalb des Arbeitsverhältnisses

- dürfen im Arbeitszeugnis nur erwähnt werden, wenn sie für die Beurteilung der Leistungen und des dienstlichen Verhaltens von wesentlicher Bedeutung sind (bspw. erhebliche Vermögensdelikte bei einem Mitarbeiter der Finanzverwaltung, nicht jedoch Verkehrsregelverletzungen oder Tötlichkeiten).

## Erwähnung des Beendigungsgrundes

- Über die Umstände des Austritts, insbesondere die Kündigungshintergründe oder wer die Kündigung aussprach, darf im Zeugnis gegen den Willen der ANin oder des AN nichts erwähnt werden
  - **ausser** wenn ohne einen solchen Hinweis ein unwahres Zeugnis entstünde, also bspw. ein schwerwiegender Mangel unterschlagen würde und so ein täuschender Gesamteindruck entstünde
  - bspw. fristlose Kündigungen, fehlende Fähigkeiten oder andere Voraussetzungen, die zur Kündigung geführt haben
- AN können jederzeit selbst verlangen, dass sich das Zeugnis über den Grund des Austritts (Kündigungsmotiv) und die juristische Art der Auflösung (Kündigung oder Aufhebungsvereinbarung) äussert
  - AN wünschen in der Regel im Zeugnis den Grund des Ausscheidens auf eigenen Wunsch oder wegen Stellenabbau aufgrund konjunktureller Gründen

### Zwischenzeugnis bei bereits gekündigtem bzw. einvernehmlich aufgelöstem Arbeitsverhältnis

- Im Zwischenzeugnis darf nicht erwähnt werden, dass AN/in im gekündigten Arbeitsverhältnis steht, ausser die betroffene Person verlangt dies
- grundsätzlich kein Anspruch auf die Floskel, die Arbeitgeberin hoffe auf eine weitere Zusammenarbeit

## Wortlaut, Formulierungen, Freizeichnungsklausel etc.

- weites Ermessen der Arbeitgeberin für den Wortlaut
- Keine Pflicht, ein bestimmtes Werturteil abzugeben
- Kein Anspruch auf
  - Verwendung bestimmter Formulierungen
  - Verwendung des exakt gleichen Wortlauts des letzten Zwischenzeugnisses
  - Dankesworte
  - Bedauern über das Ausscheiden
  - Zukunftswünsche
  - Freizeichnungsklausel («frei von allen Verpflichtungen ....«)
- Ein bestehendes Konkurrenzverbot ist im Arbeitszeugnis nicht zu erwähnen aber Verzicht auf Freizeichnungsklausel

## Beweislast

- die objektive Beweislast richtet sich im verwaltungsrechtlichen Verfahren betreffend Arbeitszeugnisse in der Regel nach dem allgemeinen Grundsatz von Art. 8 des Zivilgesetzbuches (ZGB; SR 210)
- grundsätzlich ist die Arbeitgeberin verantwortlich, die tatsächlichen Grundlagen für die Erstellung des Arbeitszeugnisses zu schaffen bzw. bereitzustellen
- fehlender Beweis der Tatsachen darf nicht zuungunsten der ANin oder des AN verwertet werden
- AN/in trägt bezüglich der gewünschten Änderungen bzw. des beantragten Zeugnistextes die (objektive) Beweislast (Mitwirkungspflicht Arbeitgeberin)
- Für substantiiert bestrittene Inhalte des Arbeitszeugnisses ist die Arbeitgeberin beweisbelastet (Mitwirkungspflicht AN/in)

### Praxishinweis:

Eine umfassende Dokumentation von Leistung und Verhalten sowie aller relevanten Ereignisse ist notwendig und erleichtert den Prozess der Zeugnisausstellung

## Haftung für Zeugnisinhalte

- Gegenüber AN
- Gegenüber Dritten
- In der Praxis sind Haftungsfälle aufgrund der hohen Beweisanforderungen eher selten

### Zu beachten:

- das Zeugnis ist eine Visitenkarte der Arbeitgeberin
- formell und inhaltlich korrekte Zeugnisse stärken die Reputation positiv
- Arbeitszeugnisse sind Urkunden (strafrechtliche Relevanz)

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit**

**Kontakt**  
Bernadette Hess  
lic. iur. Rechtsanwältin  
Ringhof Rechtsanwälte  
Bahnhofstrasse 58  
8001 Zürich  
[bernadette.hess@hess-recht.ch](mailto:bernadette.hess@hess-recht.ch)





### Literatur

ULLIN STREIFF/ADRIAN VON KAENEL/ROGER RUDOLPH, Arbeitsvertrag – Praxiskommentar zu Art. 319 - 362 OR, 7. Aufl., Zürich/Basel/Genf 2012, Art. 330a  
ROLAND MÜLLER/PHILIPP THALMANN, Streitpunkt Arbeitszeugnis, 2. Aufl., Basel 2016  
STEPHAN FISCHER, Arbeitszeugnis, Beurteilung und Durchsetzung, Zürich, St. Gallen, 2016  
ALEX ENZLER, Der arbeitsrechtliche Zeugnisanspruch, 2012  
THOMAS WACHTER, Uncodiertes Arbeitszeugnis: Die Brückentechnik als Formulierungshilfe vom 23. Mai 2022 (<https://www.weka.ch/themen/personal/kuendigung-arbeitszeugnis/arbeitszeugnisse-erstellen/article/uncodiertes-arbeitszeugnis-die-brueckentechnik-als-formulierungshilfe/>, zuletzt besucht am 22. Januar 2024)

### Rechtsprechung

#### *Bundesgericht*

BGer 8C\_134/2018 vom 17. September 2018

#### *Bundesverwaltungsgericht*

BVGer A-5819/2016 vom 22. November 2017

BVGer A-7165/2016 vom 5. Dezember 2017

BVGer A-364/2022 vom 17. August 2023

#### *Verwaltungsgericht des Kantons Zürich*

VGer ZH VB.2019.00365 vom 9. Mai 2020

VGer ZH VB.2020.00016 vom 24. Juni 2020

VGer ZH VB.2022.00120 vom 21. September 2022

VGer ZH VB.2023.00231 vom 15. August 2023