



Entscheid des Kantonsgerichts Basel-Landschaft, Abteilung Sozialversicherungsrecht

vom 27. Februar 2019 (715 18 338 / 53)

Arbeitslosenversicherung

Einstellung in der Anspruchsberechtigung wegen selbstverschuldeter Arbeitslosigkeit. Das der Versicherten vorgeworfene Fehlverhalten kann bei der vorliegenden Aktenlage beweismässig nicht klar auf das Verhalten der Versicherten zurückgeführt werden. Gutheissung der Beschwerde.

_____ Besetzung Präsidentin Eva Meuli, Gerichtsschreiber Stephan Paukner

_____ Parteien **A.**_____, Beschwerdeführerin

gegen

Öffentliche Arbeitslosenkasse Baselland, Bahnhofstrasse 32,
Postfach, 4133 Pratteln, Beschwerdegegnerin

_____ Betreff Einstellung in der Anspruchsberechtigung

A. Die 1988 geborene A._____ war seit dem 1. Mai 2017 im Rahmen eines unbefristeten Arbeitsverhältnisses bei der B._____ GmbH (GmbH) als Agent angestellt gewesen. Mit Schreiben vom 27. Februar 2018 kündigte die Arbeitgeberin das Arbeitsverhältnis unter Einhaltung der Kündigungsfrist per Ende März 2018. Am 1. März 2018 meldete sich die Versicherte beim Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) zur Arbeitsvermittlung an und erhob tags darauf bei der Öffentlichen Arbeitslosenkasse Baselland (Kasse) Anspruch auf Arbeitslosenentschädi-

gung ab 1. April 2018. Mit Verfügung Nr. 1303 / 2018 vom 14. Juni 2018 stellte die Kasse A._____ wegen selbstverschuldeter Arbeitslosigkeit ab 1. April 2018 für die Dauer von 31 Tagen in der Anspruchsberechtigung ein. Die hiergegen erhobene Einsprache wies die Einspracheinstanz des KIGA Baselland, Abteilung Öffentliche Arbeitslosenkasse, mit Entscheid vom 14. September 2018 ab.

B. Hiergegen erhob A._____ am 11. Oktober 2018 Beschwerde beim Kantonsgericht, Abteilung Sozialversicherungsrecht (Kantonsgericht), und beantragte dessen Aufhebung. Zur Begründung brachte sie im Wesentlichen vor, das ihr zur Last gelegte Fehlverhalten sei unzutreffend. Die Vorinstanz habe nichts unternommen, um die Aussagen ihrer ehemaligen Arbeitgeberin zu überprüfen, sondern habe fälschlicherweise darauf abgestellt, dass deren Aussagen wahr seien. Es sei nicht hinterfragt worden, weshalb die Arbeitgeberin nie eine schriftliche Abmahnung vorgenommen habe, oder wann die behaupteten, mündlichen Abmahnungen überhaupt erfolgt seien. Ausserdem sei zwar festgestellt worden, dass nach der Kündigung ein „Incentive“ ausbezahlt worden sei; die Vorinstanz habe aber nicht weiter erläutert, weshalb trotz der erhobenen Vorwürfe ein solches „Incentive“ überhaupt ausbezahlt worden sei. Die Tatsache, dass die Versicherte nicht alles geleugnet, sondern auch „mögliche“ Fehler eingestanden habe, obschon sie gleichzeitig darauf hingewiesen habe, dass solche Fehler an einem Empfangsdesk täglich geschehen würden, werde nun ausschliesslich zu ihren Lasten ausgelegt.

C. In ihrer Vernehmlassung vom 29. November 2018 schloss die Kasse auf Abweisung der Beschwerde.

Auf die einzelnen Vorbringen der Parteien ist soweit notwendig in den nachfolgenden Erwägungen einzugehen.

Die Präsidentin zieht **in Erwägung** :

1.1 Gemäss Art. 1 Abs. 1 des Bundesgesetzes über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzenschädigung (AVIG) vom 25. Juni 1982 in Verbindung mit den Art. 56 und 57 des Bundesgesetzes über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG) vom 6. Oktober 2000 kann gegen Einspracheentscheide aus dem Bereich der Arbeitslosenversicherung Beschwerde beim kantonalen Versicherungsgericht erhoben werden. Örtlich zuständig ist nach Art. 100 Abs. 3 AVIG in Verbindung mit Art. 128 Abs. 1 sowie Art. 119 Abs. 1 lit. a und Abs. 2 der Verordnung über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzenschädigung (AVIV) vom 31. August 1983 das Versicherungsgericht desjenigen Kantons, in dem die versicherte Person zur Zeit des Verfügungserlasses die Kontrollpflicht erfüllt. Laut § 54 Abs. 1 lit. a des Gesetzes über die Verfassungs- und Verwaltungsprozessordnung (VPO) vom 16. Dezember 1993 beurteilt das Kantonsgericht als Versicherungsgericht als einzige gerichtliche Instanz des Kantons Beschwerden gegen Einspracheentscheide der Versicherungsträger gemäss Art. 56 ATSG. Auf die beim sachlich und örtlich zuständigen Gericht form- und fristgerecht eingereichte Beschwerde ist demnach einzutreten.

1.2 Gemäss § 55 Abs. 1 VPO in der ab 1. Januar 2019 anwendbaren Fassung entscheidet die präsidierende Person der Abteilung Sozialversicherungsrecht des Kantonsgerichts Streitigkeiten bis zu einem Streitwert von Fr. 20'000.— durch Präsidialentscheid. Streitig und zu prüfen ist, ob die Beschwerdeführerin zu Recht für die Dauer von 31 Tagen in der Anspruchsberechtigung eingestellt worden ist. Bei einem Taggeld von Fr. 155.05 beläuft sich der Streitwert auf Fr. 4'806.55.— (Kassen-Dok 104). Die Angelegenheit ist somit präsidial zu entscheiden.

2.1 Nach Art. 17 Abs. 1 AVIG muss die versicherte Person alles Zumutbare unternehmen, um eine Arbeitslosigkeit zu vermeiden oder zu verkürzen. Kommt sie dieser Verpflichtung nicht nach, kann die zuständige Arbeitslosenkasse die Einstellung in der Anspruchsberechtigung verfügen (Art. 30 AVIG). Die Einstellung hat die Funktion einer Haftungsbegrenzung der Versicherung für Schäden, die die versicherte Person hätte vermeiden oder vermindern können. Als Verwaltungssanktion ist sie vom Gesetzmässigkeits-, Verhältnismässigkeits- und Verschuldensprinzip beherrscht (THOMAS NUSSBAUMER, Arbeitslosenversicherung, in: Koller/Müller/Rhinow/Zimmerli, Schweizerisches Bundesverwaltungsrecht, Soziale Sicherheit, 2. Aufl., Basel 2007, Rz. 822 ff.).

2.2 Gemäss Art. 30 Abs. 1 lit. a AVIG ist eine versicherte Person in der Anspruchsberechtigung einzustellen, wenn sie durch eigenes Verschulden arbeitslos geworden ist. Dieser Tatbestand erfasst Verhaltensweisen der versicherten Person, die kausal für den Eintritt der Arbeitslosigkeit sind und eine Verletzung der Pflicht, Arbeitslosigkeit zu vermeiden, bedeuten. Art. 44 Abs. 1 AVIV zählt in den lit. a-d beispielhaft Tatbestände auf, die unter den Begriff der selbstverschuldeten Arbeitslosigkeit fallen. So liegt selbstverschuldete Arbeitslosigkeit unter anderem dann vor, wenn die versicherte Person durch ihr Verhalten, insbesondere wegen Verletzung arbeitsvertraglicher Pflichten, der Arbeitgeberin Anlass zur Auflösung des Arbeitsverhältnisses gegeben hat (Art. 44 Abs. 1 lit. a AVIV). Die Einstellung in der Anspruchsberechtigung im Sinne von Art. 44 Abs. 1 lit. a AVIV setzt keine fristlose Auflösung des Arbeitsverhältnisses aus wichtigen Gründen nach Art. 337 bzw. Art. 346 Abs. 2 des Schweizerischen Obligationenrechts (OR) vom 30. März 1911 voraus. Das unkorrekte Verhalten muss auch nicht unbedingt eine eigentliche Verletzung arbeitsvertraglicher Pflichten darstellen, sondern es genügt, dass die versicherte Person durch ihr sonstiges Verhalten innerhalb und ausserhalb des Betriebs berechtigten Anlass zur Kündigung gab (vgl. Urteil des Eidgenössischen Versicherungsgerichts [EVG; seit 1. Januar 2007: Bundesgericht, sozialrechtliche Abteilungen] vom 8. Oktober 2002, C 392/00, E. 3.1; ARV 1987 Nr. 7; 1982 Nr. 18). Dabei müssen nicht zwingend Beanstandungen in beruflicher Hinsicht vorgelegen haben. Es genügt beispielsweise, dass charakterliche Eigenschaften im weiteren Sinne, die den Arbeitnehmer für den Betrieb als untragbar erscheinen lassen, zur Entlassung geführt haben (BGE 112 V 244, E. 1). Selbstverschuldete Arbeitslosigkeit im Sinne der Arbeitslosenversicherung liegt also immer dann vor, wenn und soweit der Eintritt der Arbeitslosigkeit nicht objektiven Faktoren zuzuschreiben ist, sondern in einem nach den persönlichen Verhältnissen vermeidbaren Verhalten der versicherten Person liegt (vgl. Urteil des Bundesgerichts vom 30. April 2009, 8C_958/2008, E. 2.2 mit Hinweisen, publiziert in: ARV 2009 S. 264).

2.3 Gemäss Art. 20 lit. b des Übereinkommens der Internationalen Arbeitsorganisation über Beschäftigungsförderung und den Schutz gegen Arbeitslosigkeit vom 21. Juni 1988 (Übereinkommen Nr. 168 der IAO), das für die Schweiz am 17. Oktober 1991 in Kraft getreten ist, kann eine Leistung, auf die eine geschützte Person bei Voll- oder Teilzeitarbeitslosigkeit oder Verdienstausfall infolge einer vorübergehenden Arbeitseinstellung ohne Unterbrechung des Beschäftigungsverhältnisses Anspruch gehabt hätte, nur gekürzt werden, wenn die zuständige Stelle festgestellt hat, dass die betreffende Person vorsätzlich zu ihrer Entlassung beigetragen hat. Art. 20 lit. b des Übereinkommens Nr. 168 der IAO ist hinreichend bestimmt und klar, um als Grundlage eines Entscheids im Einzelfall dienen zu können, und ist daher direkt anwendbar (BGE 122 V 54 ff.; Urteil des EVG vom 17. Oktober 2000, C 53/00). Aufgrund des grundsätzlichen Primats des Völkerrechts geht Art. 20 lit. b des Übereinkommens Nr. 168 der IAO Art. 44 Abs. 1 lit. a AVIV vor. Demzufolge führt nicht jedes schuldhaftes Verhalten der versicherten Person, das dem Arbeitgeber Anlass zur Auflösung des Arbeitsverhältnisses gegeben hat, zu einer Einstellung in der Anspruchsberechtigung gemäss Art. 30 Abs. 1 lit. a AVIG. Das vorwerfbare Verhalten muss gemäss Art. 20 lit. b des Übereinkommens Nr. 168 der IAO vielmehr vorsätzlich erfolgt sein, wobei auch Eventualvorsatz genügt (Urteil des EVG vom 4. Juni 2002, C 371/01, E. 2b).

2.4 Eventualvorsatz ist im Zusammenhang mit Art. 44 lit. a AVIV dann anzunehmen, wenn die versicherte Person vorhersehen kann oder damit rechnen muss, dass ihr Verhalten zu einer Kündigung durch den Arbeitgeber führt (THOMAS NUSSBAUMER, a.a.O., Rz. 831). Im Rahmen von Art. 44 Abs. 1 lit. a AVIG darf somit bei blosser Fahrlässigkeit keine Einstellung in der Anspruchsberechtigung erfolgen (JACQUELINE CHOPARD, Die Einstellung in der Anspruchsberechtigung, Zürich 1998, S. 76 f.). Im Entscheid vom 6. Juni 2012, 8C_872/2011, E. 4.2.1 f. hat das Bundesgericht – unter Hinweis auf den im Strafrecht geltenden Massstab – festgestellt, dass Eventualvorsatz und bewusste Fahrlässigkeit auf der Wissensseite übereinstimmen, indem der betroffenen Person die Möglichkeit des Risikos der Tatbestandsverwirklichung bewusst ist. Wer die Möglichkeit der Tatbestandsverwirklichung erkennt, kann sich, selbst leichtfertig, über sie hinwegsetzen, d.h. darauf vertrauen bzw. mit der Einstellung handeln, dass schon nichts passieren werde (bewusste Fahrlässigkeit). Demgegenüber erfordert der Eventualvorsatz, dass der Täter sich für die Tatbestandsverwirklichung entscheidet, sie mithin in Kauf nimmt. Weitestgehend ausser Frage stehen dürfte das Willenselement nur, wenn der Betroffene die Tatbestandsverwirklichung für so naheliegend hält, dass die Bereitschaft, sie als Folge seines Verhaltens hinzunehmen, vernünftigerweise nicht mehr bezweifelt werden kann; oder wenn sie ihm, im eigentlichen Sinn des Wortes, erwünscht oder recht war, wie wohl auch noch im Falle schiefer Gleichgültigkeit. Als Faustregel gilt: Dass die betroffene Person die Tatbestandsverwirklichung in Kauf genommen hat, liegt grundsätzlich näher, je wahrscheinlicher es ihr erschien, dass sie eintreten könnte, und je weniger sie diese innerlich ablehnte, bzw. umgekehrt (vgl. auch Urteil des Bundesgerichts vom 16. Juni 2008, 8C_504/2007, E. 5.4 mit Hinweis). Zu den Umständen, die allenfalls auf eventualvorsätzliches Verhalten schliessen lassen, gehören dabei die Grösse des Risikos der Tatbestandsverwirklichung, die Schwere der Sorgfaltspflichtverletzung, die Beweggründe und die Art der Tathandlung. Das Gericht darf vom Wissen der Betroffenen auf deren Willen schliessen, wenn sich ihm der Eintritt des Erfolgs als so wahrscheinlich aufdrängt, dass die Bereitschaft, ihn als Folge hinzunehmen, vernünftigerweise nur als

Inkaufnahme des Erfolgs ausgelegt werden kann. Was die betroffene Person wusste, wollte und in Kauf nahm, betrifft innere Tatsachen und ist somit eine Tatfrage. Rechtsfrage ist hingegen, ob im Lichte der festgestellten Tatsachen der Schluss auf Eventualvorsatz berechtigt erscheint (BGE 138 V 74 E. 8.4.1 mit Hinweisen; zum Ganzen: Urteil des Bundesgerichts vom 6. Juni 2012, 8C_872/2011, E. 4.2.1 f.).

3.1 Das sozialversicherungsrechtliche Verwaltungs- und Verwaltungsgerichtsbeschwerdeverfahren ist vom Untersuchungsgrundsatz beherrscht. Danach haben Versicherungsträger und Gerichte von Amtes wegen für die richtige und vollständige Feststellung des rechtserheblichen Sachverhaltes zu sorgen (vgl. BGE 125 V 195 E. 2; 122 V 158 E. 1a). Dies bedeutet, dass in Bezug auf den rechtserheblichen Sachverhalt Abklärungen vorzunehmen sind, wenn hierzu aufgrund der Parteivorbringen oder anderer sich aus den Akten ergebender Anhaltspunkte hinreichender Anlass besteht (vgl. Urteil des Bundesgerichts vom 8. Juni 2009, 8C_106/2009, E. 1 mit weiteren Hinweisen). Dieser Grundsatz gilt indessen nicht uneingeschränkt; er findet sein Korrelat in den Mitwirkungspflichten der Parteien (vgl. BGE 125 V 193 E. 2, Urteil des Bundesgerichts vom 17. Juni 2009, 8C_412/2009, E. 1). Die Mitwirkungspflicht kommt als allgemeiner Verfahrensgrundsatz auch im kantonalen Beschwerdeverfahren zur Anwendung und bedeutet das aktive Mitwirken der Parteien bei der Feststellung des Sachverhalts (vgl. THOMAS LOCHER, Grundriss des Sozialversicherungsrechts, 3. Aufl., Bern 2003, S. 446 f., 489 f.; FRITZ GYGI, Bundesverwaltungsrechtspflege, 2. Aufl., Bern 1983, S. 284 f.).

3.2 Die Verwaltung als verfügende Instanz und im Beschwerdefall das Gericht dürfen eine Tatsache erst und nur dann als bewiesen annehmen, wenn sie von ihrem Bestehen überzeugt sind (vgl. MAX KUMMER, Grundriss des Zivilprozessrechts, 4. Aufl., Bern 1978, S. 135). Im Sozialversicherungsrecht hat das Gericht seinen Entscheid nach dem Beweisgrad der überwiegenden Wahrscheinlichkeit zu fällen (vgl. HANS-ULRICH STAUFFER, Rechtsprechung des Bundesgerichts zum Sozialversicherungsrecht, Bundesgesetz über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und Insolvenzenschädigung, Zürich 1998, S. 77). Die blosse Möglichkeit eines bestimmten Sachverhaltes genügt diesen Beweisanforderungen nicht. Es ist vielmehr jener Sachverhaltsdarstellung zu folgen, die das Gericht von allen möglichen Geschehensabläufen als die wahrscheinlichste würdigt (vgl. BGE 126 V 360 E. 5b, 125 V 195 E. 2, 121 V 47 E. 2a, 121 V 208 E. 6b). Eine Ausnahme hierzu bildet die Anwendung von Art. 44 Abs. 1 lit. a AVIV (vgl. dazu Urteil des EVG vom 17. Oktober 2000, C 53/00, E. 3a). Praxisgemäss muss das der versicherten Person im Rahmen dieser Bestimmung zur Last gelegte Verhalten in beweismässiger Hinsicht klar feststehen, ansonsten eine Einstellung ausser Betracht fällt (vgl. Urteile des EVG vom 7. November 2002, C 365/01, E. 2 und vom 8. Oktober 2002, C 392/00, E. 3.1; siehe im Weiteren auch BGE 112 V 245 E. 1; SVR 1996 ALV Nr. 72 S. 220 E. 3b/bb; NUSSBAUMER, a.a.O., Rz. 829).

3.3 In seiner Beweiswürdigung ist das Gericht regelmässig insbesondere auf die Aussagen der Arbeitgeber angewiesen. Dabei ist davon auszugehen, dass diese eine Sachverhaltsdarstellung abgeben, ohne am Ausgang des Verfahrens interessiert zu sein und ohne ein Interesse daran zu haben, die versicherte Person in einem ungünstigen Licht erscheinen zu lassen. Solange kein Grund besteht, an den Aussagen der Arbeitgeberin zu zweifeln, ist deshalb auf diese

abzustellen. Es darf hingegen insbesondere dann nicht einzig auf deren Aussagen zu den Umständen der vorzeitigen Auflösung des Arbeitsverhältnisses abgestellt werden, wenn diese bestritten und durch keine weiteren Indizien gestützt werden (vgl. BGE 112 V 245 E. 1; ARV 1999 Nr. 8 S. 39 E. 7b; Urteil des EVG vom 8. März 2001, C 102/00, E. 1a). Denn eine Einstellung in der Anspruchsberechtigung kann, wie eben dargestellt, nur verfügt werden, wenn das der versicherten Person zur Last gelegte Verhalten klar feststeht und von dieser vorsätzlich ausgeübt wurde. Ein derartiges Verhalten muss demnach als solches auch bewiesen werden und nicht bloss mit dem ansonsten im Bereich des Sozialversicherungsrechts erforderlichen Beweisgrad der überwiegenden Wahrscheinlichkeit erstellt sein (BGE 112 V 245 E. 1; SRV 1996 ALV Nr. 72 S. 220). Bei Differenzen zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer darf somit nicht ohne weiteres auf ein fehlerhaftes Verhalten des Arbeitnehmers geschlossen werden, wenn der Arbeitgeber nur unbestimmte Gründe geltend zu machen vermag, für welche er keine Beweise anführen kann (vgl. Urteil des EVG vom 26. April 2001, C 380/00, E. 2b; BGE 112 V 245 mit Hinweisen; NUSSBAUMER, a.a.O., Rz. 831).

4. Zu prüfen ist, ob die Beschwerdeführerin zur Kündigung Anlass gegeben und deshalb die Folgen einer selbstverschuldeten Arbeitslosigkeit im Sinne von Art. 30 Abs. 1 lit. a AVIG in Verbindung mit Art. 44 Abs. 1 lit. a AVIV zu tragen hat. Dabei ist insbesondere zu prüfen, ob ihr zu Recht ein vorsätzliches Verhalten zur Last gelegt worden ist. Wie bereits dargelegt, muss das der Beschwerdeführerin zur Last gelegte Verhalten in beweismässiger Hinsicht klar feststehen, andernfalls eine Einstellung in der Anspruchsberechtigung ausser Betracht fällt (oben, Erwägung 3.3 hiervor).

4.1 Dem Kündigungsschreiben vom 27. Februar 2018 ist lediglich zu entnehmen, dass die Kündigungsgründe mündlich erläutert worden seien. Konkrete Kündigungsgründe oder sonstige Anhaltspunkte in diesem Zusammenhang sind der Kündigung hingegen nicht zu entnehmen (Kassen-Dok 30).

4.2 Dem Antrag auf Arbeitslosenentschädigung vom 2. März 2018 kann entnommen werden, dass sich die Versicherte zu oft über Missstände im Betrieb beschwert habe (Kassen-Dok 33).

4.3 Der Arbeitgeberbescheinigung vom 7. März 2018 können keine Gründe für die Kündigung entnommen werden (Kassen-Dok 48).

4.4 Der Stellungnahme der ehemaligen Arbeitgeberin der Versicherten vom 17. Mai 2018 ist einleitend folgender Wortlaut zu entnehmen: „Da Sie als Arbeitslosenkasse abzuklären haben, ob Frau A._____ die Kündigung verschuldet hat und allenfalls Einstelltage verfügt werden müssen, kann ich Ihnen vergewissern, dass dem nicht der Fall ist“. Weiter geht daraus hervor, dass die Kündigungsgründe mündlich mitgeteilt worden seien. „Es betreffe insbesondere die fehlerhafte Arbeitsweise sowie den Vertrauensverlust aufgrund persönlichen Verhaltens gegenüber der vorgesetzten Person“. Beanstandungen hinsichtlich des Arbeitsverhaltens seien mündlich erfolgt. Gerne könne die Kasse wieder Kontakt aufnehmen, nachdem die Versicherte zu diesem Schreiben ihrerseits Stellung bezogen habe (Kassen-Dok 85).

4.5 Auf erneute Nachfrage der Kasse vom 22. Mai 2018 um Konkretisierung nahm die ehemalige Arbeitgeberin der Versicherten mit Mail vom 24. Mai 2018 erneut Stellung. Hinsichtlich des Vorwurfs fehlerhaften Verhaltens geht daraus hervor, dass innerhalb des Teams für schlechte Stimmung gesorgt worden sei durch Niedermachen des Direktors bei anderen Mitarbeitern hinter dessen Rücken und durch das Nicht-Respektieren des Direktors durch die Behauptung, dass dieser keine Ahnung von den Richtlinien der Betriebe habe. Mitte Februar 2018 sei gegenüber dem Manager folgende Aussage erfolgt: „Ich bin froh, dass du da bist, weil der da hinten (Direktor) keine Ahnung von nichts hat“. Mündliche Verwarnungen seien ohne jegliche Besserung erfolgt. Es sei behauptet worden, der Direktor würde nicht auf die Mitarbeiter und deren Bedürfnisse eingehen, und es seien Mitarbeiter gegen den Direktor aufgehetzt worden. Es hätten Mehrfachbuchungen stattgefunden, so dass diese Buchungen zu Gewinnverlusten geführt hätten. Im Dezember 2017 sei die Versicherte in die Firmenzentrale zu einer Schulung geschickt worden. Obschon sämtliche Reisekosten übernommen worden seien und eine detaillierte Wegbeschreibung mitgegeben worden sei, habe sie sich öffentlich über das Fehlen einer Wegbeschreibung und über die Tatsache beklagt, dass sie ungern Geld für nichts ausbebe. Auf die Frage der Kasse, ob mit der Versicherten im Vorfeld der Kündigung über die beanstandeten Punkte ein Gespräch geführt bzw. eine Verwarnung ausgesprochen worden sei, gab der ehemalige Vorgesetzte der Beschwerdeführerin an, diese habe ihn als Vorgesetzten und seine Arbeitsanweisungen nicht akzeptiert. Im Dezember 2017 sei klar kommuniziert worden, dass keine Eurowährungen angenommen würden. Daraufhin habe sich die Versicherte beschwert, dass es der einzige Betrieb sei, welcher keine Euros annehmen würde und gesagt, sie würde es mit ihrer eigenen Karte bezahlen und die Euros einstecken (Kassen-Dok 90).

4.6 Gemäss Arbeitszeugnis vom 28. März 2018 habe sich die Versicherte mit ihren Aufgaben identifiziert und mit Engagement gearbeitet. Sie habe ihren Aufgabebereich gut beherrscht und habe optimale Lösungen bei unerwarteten Ereignissen gefunden. Sie habe zudem stets effizient und selbständig gearbeitet. Aufgrund ihres teamorientierten Verhaltens und ihrer angenehmen Umgangsformen sei sie jederzeit eine geschätzte Mitarbeiterin und Kollegin gewesen. Ihre Arbeitsleistung sei jederzeit zuverlässig und ihr persönliches Verhalten immer vorbildlich gewesen. Sie sei bei allen Kunden, Mitarbeitenden und Vorgesetzten beliebt gewesen (Kassen-Dok 115 f.).

4.7 Im Rahmen des rechtlichen Gehörs hielt die Versicherte in ihrer Stellungnahme vom 6. Juni 2018 fest, dass sie weder mündlich noch schriftlich je abgemahnt worden sei. Sie habe nicht für schlechte Stimmung gesorgt. Vielmehr habe sie wiederholt versucht, zu schlichten und Lösungen zu finden (Kassen-Dok 118). Vor ihrer Kündigung habe sie nie schlecht über den Direktor gesprochen, sie habe ihn im Gegenteil bei den Arbeitskollegen oft verteidigt. Insbesondere habe sie auch nicht gesagt, dass der Direktor keine Ahnung habe. Vielleicht habe es Mehrfachbuchungen gegeben, aber nicht mehr als bei anderen Angestellten und schon gar nicht in böser Absicht. Ausserdem habe dies nie zu einem Gewinnverlust geführt und auch keine Ermahnung nach sich gezogen. Betreffend die Reise in die Firmenzentrale habe sie keine Wegbeschreibung erhalten, weshalb sie im öffentlichen Chat des Betriebs um Hilfe gebeten habe. Diese Hilfe sei erst spät erfolgt, so dass ihr der zu viel bezahlte Betrag für ein zwischen-

zeitlich zu einem überbezahlten Preis gekaufte Bahnticket nicht zurückerstattet worden sei. Der Vorwurf, Euros entgegen genommen zu haben, stehe im konkreten Zusammenhang mit dem Besuch zweier Kunden, die spät abends angereist seien und nur mit Euro bezahlen könnten. Nachdem sie versucht habe, den Direktor telefonisch zu erreichen, habe sie die entsprechende Buchung mit ihrer privaten EC-Karte bezahlt, und die Kunden hätten ihr das Geld am nächsten Tag nach einem Besuch auf der Bank in Schweizer Franken wieder zurückgegeben. Die Kunden hätten tags darauf mit dem Direktor gesprochen und hätten ihm mitgeteilt, wie dankbar sie gewesen seien, dass sie ausgeholfen habe. Der Direktor habe darüber nicht mit ihr gesprochen (Kassen-Dok 117 f.).

4.8 Der Einsprache der Versicherten vom 21. Juni 2018 ist zu entnehmen, dass die Arbeitgeberin den ihr nunmehr zur Last gelegten Kündigungsgrund nie erwähnt habe. Die Argumentation der Kasse sei nicht nachvollziehbar. Die Versicherte sei nach ihrer Kündigung – mit Blick auf die geltenden Bestimmungen teils sogar über das zulässige Mass hinaus – eingesetzt worden und sogar mit der Einführung ihres Nachfolgers beauftragt worden. Was den Vorwurf der Mehrfach-Buchungen betreffe, könne dieser Vorwurf rasch gemacht werden. Im Empfangsbereich gehe es teils chaotisch zu und her. Buchungen müssten kurz nach ihrem Eingang wieder korrigiert und storniert werden. Da die Erstbuchung nicht von denselben Personen vorgenommen würde, welche dann die Korrektur vornehmen würden, würden immer wieder Fehler unterlaufen. So könne es beispielsweise geschehen, dass etwas reserviert bleibe, obschon die Kunden ihre Ankunft nachträglich ändern würden. Solche Fehler seien ihr sicherlich auch unterlaufen, ebenso aber auch anderen Mitarbeitern. Einmal hätten deshalb alle Mitarbeitenden eine Mail erhalten. Ihr persönlich sei jedoch nie mitgeteilt worden, dass ihre Fehlerquote höher als jene der anderen sei (Kassen-Dok 143 ff.).

5.1 Den Angaben der ehemaligen Arbeitgeberin ist zu entnehmen, dass die Beanstandungen hinsichtlich des Arbeitsverhaltens mündlich erfolgt und die Kündigungsgründe erläutert worden seien (Kassen-Dok 85). Diese Aussage wird von der Beschwerdeführerin jedoch bestritten (Kassen-Dok 117 f.). Auf die von der Kasse im Anschluss konkretisierende Nachfrage, ob mit der Versicherten im Vorfeld der Kündigung über die beanstandeten Punkte ein Gespräch geführt oder eine Verwarnung ausgesprochen worden sei, hat der ehemalige Vorgesetzte der Beschwerdeführerin lediglich angegeben, dass die Versicherte dessen Anweisungen nicht akzeptiert habe. Die hier im Zentrum stehende Frage, ob bereits im Vorfeld gegenüber der Versicherten konkret formulierte Beanstandungen und allfällige Verwarnungen vorlagen, blieb indes unbeantwortet (Kassen-Dok 90).

5.2 Mit Blick auf das der Versicherten von der Beschwerdegegnerin vorgeworfene Fehlverhalten steht damit letztlich Aussage gegen Aussage (Kassen-Dok 149). Ein konkretes Mitarbeitergespräch oder gar eine Verwarnung, welche das von der ehemaligen Arbeitgeberin erwähnte kritisierte Verhalten der Versicherten belegen würde, hat offenbar nicht stattgefunden. Trotz wiederholter Nachfrage seitens der Kasse liegen in diesem Zusammenhang ebenso wenig allfällige Kopien von Gesprächsprotokollen oder schriftliche Mitarbeiterbeurteilungen in den Akten, welche das der Versicherten zur Last gelegte Verhalten zumindest nahelegen würden. Es ist somit nicht erstellt, dass die Beschwerdeführerin trotz Wissens um eine beanstandete

Arbeitsweise ihr Verhalten nicht geändert hat und damit ihrer Arbeitgeberin mindestens eventualvorsätzlich Anlass zur Kündigung gegeben oder ihre Kündigung gar in Kauf genommen hätte. Den Akten zufolge verhält es sich eher umgekehrt: Einerseits hat die ehemalige Arbeitgeberin auf Nachfrage der Kasse bestätigt, dass die Kündigung von der Versicherten nicht verschuldet worden sei (Kassen-Dok 85). Andererseits liegt ein – explizit als uncodiert bezeichnetes – Arbeitszeugnis vor, welches der Versicherten durchwegs gute Leistungen attestiert und im Vergleich zu den erst im Nachgang geäußerten Vorwürfen nicht nur ein deutlich positiveres Bild abgibt, sondern dem ihr nunmehr zur Last gelegten Verhalten geradezu widerspricht (Kassen-Dok 115 f.). Für vorbildliche Verhaltensweisen und Arbeitsleistungen spricht ausserdem der Umstand, dass der Versicherten im Juli 2017, Oktober 2017 und zuletzt im Januar 2018, mithin drei Mal während ihres insgesamt elf Monate dauernden Arbeitsverhältnisses, eine nicht unerhebliche Gratifikation in Form eines „Qualitätsincentive“ ausgerichtet worden ist (Kassen-Dok 79). Damit ist zugleich gesagt, dass die zwischen den Parteien im Grundsatz anerkannte Mehrfachbuchung im Dezember 2017 (Kassen-Dok 90) kein derart gravierender Vorfall dargestellt hat, aufgrund dessen die Versicherte – zumindest eventualvorsätzlich – mit ihrer Kündigung hätte rechnen müssen. Andernfalls ist nicht zu erklären, weshalb ihr sogleich im Januar 2018 zum wiederholten Mal eine Gratifikation ausgerichtet worden ist. Die Beschwerdeführerin hat zwar anerkannt, sich oft über Missstände im Betrieb beschwert zu haben (Kassen-Dok 33). Ebenfalls hat sie angegeben, nicht immer nur eine angenehme und angepasste Mitarbeiterin zu sein, sondern zu ihrer Meinung, aber auch zu ihren Fehlern zu stehen (Kassen-Dok 150). Eine solche Aussage alleine kann dem oben Dargelegten aber nicht genügen, ein allfälliges Fehlverhalten der Versicherten im konkreten Einzelfall klar genug nachzuweisen (oben, Erwägung 3.3 hiervor). Im Gegenteil: Die Tatsache, dass Buchungen generell eine gewisse Fehlerquote anhaftet, ist notorisch; die Darstellung der Versicherten, dass daraus kein spezifischer Vorwurf zu ihren Lasten abgeleitet werden kann, mithin solange plausibel, als ihre Fehlerquote kein inakzeptables Mass erreicht. Ein solcher Vorwurf ist jedoch weder erhoben noch anerkannt. Ausserdem handelt es sich bei den von der ehemaligen Arbeitgeberin geltend gemachten Divergenzen betreffend Mehrfachbuchungen und die Entgegennahme von Euros nicht um derart gravierende Vorkommnisse, bei welchen sogleich ohne eine Verwarnung mit einer Entlassung zu rechnen gewesen wäre (vgl. eine ähnliche Konstellation im Urteil des Bundesgerichts vom 10. Januar 2007, C 354/05, E. 4.4). Insbesondere im Zusammenhang mit dem Vorwurf der Entgegennahme von Euros als Zahlungsmittel ist festzustellen, dass – wenn auch sicherlich in einer unkonventionellen Art und Weise (vgl. diesbezüglich auch das positive Arbeitszeugnis, Kassen-Dok 115 f.) – die Versicherte die Euro gerade nicht als Zahlungsmittel entgegen genommen hat, sondern die Buchung gemäss ihrer unbestritten gebliebenen Darstellung zufolge sehr wohl in Schweizer Franken abgewickelt hat. Für die Tatsache, dass die Versicherte für diese unkonventionelle Lösung nicht etwa getadelt, sondern – wie sie selber vorbringt – gelobt worden ist, spricht wiederum die Tatsache, dass ihr im Januar 2018 eine weitere Gratifikation ausgerichtet worden war (Kassen-Dok 79).

5.3 Es mag zwar zutreffen, dass diverse Unstimmigkeiten zwischen der Versicherten und ihrem direkten Vorgesetzten bestanden haben. Diese begründet die Versicherte letztlich aber glaubwürdig mit Differenzen fachlicher Natur, welche dem zitierten Urteil des Bundesgerichts zufolge alleine nicht genügen, dass die Versicherte ohne den Nachweis einer konkreten Ver-

warnung mit einer Entlassung hätte rechnen müssen. Eine solche Verwarnung hat offenbar nicht stattgefunden; der Versicherten wurde im Gegenteil und wiederholt eine Gratifikation ausbezahlt. Im Zusammenhang mit dem ihr vorgeworfenen Verhalten steht ausserdem Aussage gegen Aussage: Dass die Versicherte ihrem Vorgesetzten gegenüber ungebührlich aufgetreten wäre und insbesondere noch vor Erhalt ihrer Kündigung ein despektierliches Verhalten an den Tag gelegt hätte, ist bestritten und nicht näher belegt. Hintergrund der Unstimmigkeiten zwischen der Arbeitnehmerin und ihrem Vorgesetzten waren offenbar unterschiedliche Ansichten über die zu verrichtenden Arbeiten einerseits und der Umgang mit den Kunden bzw. mit den Zahlungsmodalitäten andererseits. Selbst wenn diese Spannungen zu Auseinandersetzungen geführt haben, können sie hinsichtlich ihrer Intensität bei der vorliegenden Aktenlage jedoch beweismässig nicht eindeutig genug auf das Verhalten der Versicherten selbst zurückgeführt werden. Auseinandersetzungen zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber geben in arbeitslosenversicherungsrechtlicher Hinsicht zwar keinen Rechtfertigungsgrund für eine mangelhafte Leistungsbereitschaft. Von derart mangelhaften Leistungen ist im vorliegenden Fall aber gerade nicht auszugehen, andernfalls der Versicherten weder kaum wiederholt eine Gratifikation ausbezahlt, noch ihr ein durchwegs positives Arbeitszeugnis ausgestellt worden wäre. Konkrete Ausfälle, welche der Versicherten im Vorfeld ihrer Kündigung zur Last gelegt werden könnten, sind schliesslich bestritten und nicht belegt. Im Gegenteil: Nachdem zunächst weder der Kündigung vom 27. Februar 2018 noch der Arbeitgeberbescheinigung vom 7. März 2018 allfällige Gründe für eine Kündigung entnommen werden können, geht aus der Stellungnahme der Arbeitgeberin vom 17. Mai 2018 vielmehr hervor, dass die Versicherte ihre Kündigung nicht selbst verschuldet hat. Die entsprechende Formulierung in dieser Stellungnahme kann jedenfalls nicht anders verstanden werden, als dass allenfalls gewisse Unstimmigkeiten zwischen Arbeitnehmerin und Arbeitgeberin bestanden haben mögen, diese jedoch nicht derart gravierend ausgefallen sind, dass sie nicht tolerierbar gewesen wären (Kassen-Dok 85). Unbesehen dessen darf ohnehin nicht leichthin auf ein fehlerhaftes Verhalten der Arbeitnehmerin geschlossen werden, wenn die Arbeitgeberin nur unbestimmte Gründe geltend zu machen vermag, für welche sie keine Beweise anführen kann. So verhält es sich auch hier: Nebst dem Umstand, dass keinerlei schriftliche Protokolle oder echtzeitliche Gesprächsnotizen in Bezug auf das der Beschwerdeführerin vorgeworfene Fehlverhalten vorliegen, bleiben die Vorwürfe an die Versicherte wenig konkret. Ein Verhalten der Versicherten, welches trotz unterschiedlicher Arbeitsauffassungen nicht zu tolerieren gewesen wäre, vermag die Kasse in arbeitslosenversicherungsrechtlicher Hinsicht deshalb nicht rechtsgenügend zu belegen. Dass die Versicherte mit ihrem Verhalten das Vertrauensverhältnis gegenüber ihrer Arbeitgeberin letztlich derart strapaziert hat, dass sie damit rechnen musste, ihre Stelle zu verlieren, ist unter diesen Umständen jedenfalls nicht dargetan.

5.4 Zusammenfassend ist nicht erstellt, dass die Beschwerdeführerin die Kündigung und den Verlust ihrer Arbeitsstelle zumindest eventualvorsätzlich in Kauf genommen hat. Damit erübrigen sich weitere Abklärungen zu einem allfälligen Fehlverhalten. Kann der Beschwerdeführerin kein eventualvorsätzliches oder gar vorsätzliches Fehlverhalten zur Last gelegt werden, ist von einer Einstellung in der Anspruchsberechtigung abzusehen. Dies führt zur Aufhebung des angefochtenen Einspracheentscheids und zur Gutheissung vorliegenden der Beschwerde.

6. Art. 61 lit. a ATSG hält fest, dass der Prozess vor dem kantonalen Gericht für die Parteien kostenlos zu sein hat. Es sind deshalb für das vorliegende Verfahren keine Kosten zu erheben.

Demgemäss wird **e r k a n n t** :

- ://:
1. In Gutheissung der Beschwerde wird der Einspracheentscheid der öffentlichen Arbeitslosenkasse vom 14. September 2018 aufgehoben.
 2. Es werden keine Verfahrenskosten erhoben.