



## **Urteil vom 27. Januar 2016**

---

Besetzung

Richter Stephan Breitenmoser (Vorsitz),  
Eva Schneeberger und Pietro Angeli-Busi;  
Gerichtsschreiberin Deborah Staub.

---

Parteien

**A.** \_\_\_\_\_,  
Beschwerdeführer,

gegen

**Eidgenössische Zollverwaltung EZV,**  
Oberzolldirektion,  
Monbijoustrasse 40, 3003 Bern,  
Vorinstanz.

---

Gegenstand

Diplomprüfung zum diplomierten Zollexperten HF.

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

A. \_\_\_\_\_ (nachfolgend: Beschwerdeführer) reichte am 24. Oktober 2014 seine schriftliche Diplomarbeit im Rahmen des Qualifikationsverfahrens des Studiengangs zum diplomierten Zollexperten der Höheren Fachschule (nachfolgend: HF) ein. Mit Notenverfügung vom 7. Januar 2015 teilte ihm die Prüfungskommission der Oberzolldirektion der Eidgenössischen Zollverwaltung (nachfolgend: Vorinstanz) mit, dass er den schriftlichen Teil der Diplomprüfung nicht bestanden habe. Im Qualifikationsverfahren wurden die Prüfungsleistungen des Beschwerdeführers wie folgt bewertet:

<b>Prüfung</b>	<b>Note</b>	<b>Gewichtung</b>
Schriftlicher Teil: Diplomarbeit	<b>3.0</b>	2x
Mündlicher Teil: Präsentation und Fachgespräch	<b>4.0</b>	1x
<b>Gesamtbewertung</b>	<b>3.3</b>	-

**B.**

Gegen diese Verfügung erhob der Beschwerdeführer am 4. Februar 2015 Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht. Er beantragt, die Verfügung vom 7. Januar 2015 sei als nichtig zu erklären unter Kosten- und Entschädigungsfolgen. Im Hinblick auf allfällige Termine für die Wiederholung der Diplomprüfung beantragt er die aufschiebende Wirkung. Zur Begründung macht er im Wesentlichen geltend, seine Diplomarbeit im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT-Organisation) hätte nicht von Generalisten mit Zollobildung bewertet werden dürfen. Die Diplomarbeit soll deshalb nochmals durch unabhängige Experten begutachtet werden. Der Beschwerdeführer rügt überdies verschiedene Mängel bei der Bewertung der schriftlichen Diplomarbeit.

Mit Schreiben vom 10. Februar 2015 ersuchte das Bundesverwaltungsgericht die Vorinstanz, insbesondere zum Antrag auf eine unabhängige Begutachtung Stellung zu nehmen und für eine allfällige Begutachtung zwei unabhängige Experten vorzuschlagen.

**C.**

Mit Vernehmlassung vom 10. März 2015 beantragt die Vorinstanz, die Beschwerde sei kostenpflichtig abzuweisen und auf die Ernennung zweier unabhängiger Experten sei zu verzichten. Eventualiter seien als Experten B. \_\_\_\_\_ und C. \_\_\_\_\_ zu ernennen. Ergänzend beantragt sie, der Beschwerde sei in dem Sinne die aufschiebende Wirkung zu entziehen, als sie die Erteilung des Abschlussdiploms zum Gegenstand habe.

Des Weiteren stellt die Vorinstanz die Zuständigkeit des Bundesverwaltungsgerichts zur Beurteilung der Beschwerde gegen die angefochtene Verfügung in Frage. Grund sei, dass die Klassen des Jahres 2013 – und damit auch die Klasse des Beschwerdeführers – gemäss Sitzung der Prüfungskommission vom 7. Januar 2015 noch nach den alten Reglementen geführt würden, die das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (nachfolgend: SBFI) als Erstinstanz vorsehe.

**D.**

Mit Schreiben vom 19. März 2015 hat das Bundesverwaltungsgericht das SBFI zum Meinungsaustausch gestützt auf Art. 8 Abs. 2 VwVG eingeladen. Damit hat das SBFI Gelegenheit erhalten, zur Frage der Zuständigkeit Stellung zu nehmen.

Mit Schreiben vom 16. April 2015 erklärt das SBFI, der Bildungsgang Zoll-experte HF sei am 16. Oktober 2014 vom SBFI anerkannt worden. Seit jenem Zeitpunkt habe die Höhere Fachschule ihre Prüfungsentscheide in Verfügungsform zu kleiden. Die höhere Fachschule sei Teil der Bundesverwaltung, weshalb sich das Verfahren gemäss Art. 61 Abs. 2 BGG nach den übrigen Bestimmungen der Bundesverwaltungsrechtspflege richte. Verfügungen der höheren Fachschule seien deshalb gemäss Art. 33 Bst. d i.V.m. Art. 32 Abs. 2 Bst. a VGG direkt und allein beim Bundesverwaltungsgericht anfechtbar.

Mit Schreiben vom 12. April 2015 (Eingang 17. April 2015) reichte der Beschwerdeführer eine Stellungnahme zur Vernehmlassung ein. Darin bringt er im Wesentlichen vor, die aufschiebende Wirkung gelte klar für die allfällige Wiederholung der schriftlichen Diplomarbeit. Selbst wenn bei der Höheren Fachschule der Ausbildungslehrgang anerkannt sei und sie mit Bezug auf das Qualifikationsverfahren weitgehend frei sei, dürfe sie aber nicht willkürlich handeln. Seine Diplomarbeit sei hauptsächlich formell und nicht inhaltlich beurteilt worden.

**E.**

Mit Zwischenverfügung vom 28. April 2015 stellte das Bundesverwaltungsgericht fest, dass es sich bei der Vorinstanz um eine Verwaltungseinheit innerhalb der Bundesverwaltung handle (Art. 8 Abs. 1 lit. a i.V.m. Anhang 1 Bst. B Ziff. V.1.6 RVOV), deren Verfügungen mit Beschwerde direkt beim Bundesverwaltungsgericht angefochten werden könnten (Art. 61 Abs. 2 BBG sowie Art. 31 und 33 Bst. d VGG i.V.m. Art. 5 und 44 VwVG). Damit sei es für die vorliegende Beschwerde zuständig. Zudem stellte es fest, der Beschwerde vom 4. Februar 2015 komme von Gesetzes wegen aufschiebende Wirkung zu, weshalb die Fristen sowie allfällige Termine für die Wiederholung der Diplomprüfung für den Beschwerdeführer vorliegend bis zum Beschwerdeentscheid gehemmt würden. Die aufschiebende Wirkung der Beschwerde bewirke nicht die vorläufige Erteilung des Abschlussdiploms.

Auf die Begründung der Anträge des Beschwerdeführers und der Vorinstanz wird – soweit erforderlich – in den Erwägungen näher eingegangen.

**Das Bundesverwaltungsgericht zieht in Erwägung:****1.**

Gestützt auf Art. 31 des Verwaltungsgerichtsgesetzes vom 17. Juni 2005 (VGG, SR 173.32) beurteilt das Bundesverwaltungsgericht Beschwerden gegen Verfügungen nach Art. 5 des Bundesgesetzes über das Verwaltungsverfahren vom 20. Dezember 1968 (VwVG, SR 172.021). Die Beschwerde ist gemäss Art. 33 Abs. d VGG zulässig gegen Verfügungen der den Departementen unterstellten Dienststellen der Bundesverwaltung. Bei der Vorinstanz handelt es sich um eine Verwaltungseinheit innerhalb der Bundesverwaltung (Art. 8 Abs. 1 lit. a i.V.m. Anhang 1 Bst. B Ziff. V.1.6 RVOV [SR 172.010.1]; Rahmenlehrplan für Bildungsgänge der höheren Fachschulen "Zollverwaltung" vom 9. Juni 2011), deren Verfügung mit Beschwerde direkt beim Bundesverwaltungsgericht angefochten werden können (Art. 61 Abs. 2 BBG [412.10] sowie Art. 31 und 33 Bst. d VGG i.V.m. Art. 5 und 44 VwVG). Das Bundesverwaltungsgericht ist damit für die Behandlung der vorliegenden Beschwerde zuständig.

Der Beschwerdeführer hat am vorinstanzlichen Verfahren teilgenommen, ist durch die angefochtene Verfügung besonders berührt und hat ein schutzwürdiges Interesse an deren Aufhebung oder Änderung (Art. 48 Abs. 1 VwVG). Er ist somit zur Beschwerdeführung legitimiert.

Die Beschwerde ist frist- und formgerecht eingereicht worden und die übrigen Sachurteilsvoraussetzungen liegen vor (Art. 50 Abs. 1, Art. 52 Abs. 1 und Art. 44 ff. VwVG). Auf die Beschwerde ist daher einzutreten.

## **2.**

Nach Art. 49 VwVG können mit der Beschwerde die Verletzung von Bundesrecht, einschliesslich Überschreitung oder Missbrauch des Ermessens (Bst. a), die unrichtige oder unvollständige Feststellung des rechtserheblichen Sachverhalts (Bst. b) sowie Unangemessenheit (Bst. c) gerügt werden.

Das Bundesverwaltungsgericht überprüft angefochtene Prüfungsent-scheide in ständiger Rechtsprechung umfassend, soweit sich die Rügen auf Verfahrensmängel im Prüfungsablauf sowie auf die Auslegung und Anwendung von Rechtsnormen beziehen (Art. 49 VwVG; vgl. BVGE 2010/11 E. 4.2 in fine, BVGE 2008/14 E. 3.3., BVGE 2008/26 E. 6.1), jedoch mit einer gewissen Zurückhaltung, soweit diese sich auf die materielle Bewertung von Prüfungsleistungen beziehen (vgl. BGE 136 I 229 E. 5.4.1, Urteil BGer 2D\_2/2010 vom 25. Februar 2011 E. 3.4, BVGE 2010/11 E. 4.1, BVGE 2010/10 E. 4.1, BVGE 2008/14 E. 3.1 f., BVGE 2007/6 E. 3; PATRICIA EGLI, Gerichtlicher Rechtsschutz bei Prüfungsfällen: Aktuelle Entwicklungen, in: Schweizerisches Zentralblatt für Staats- und Verwaltungsrecht [ZBI] 2011, S. 538 ff., S. 555 ff.).

## **3.**

Gemäss Art. 27 Bst. a des Bundesgesetzes über die Berufsbildung vom 13. September 2002 (Berufsbildungsgesetz, BBG, SR 412.10) kann die höhere Berufsbildung durch eine eidgenössische Berufsprüfung oder eine eidgenössische höhere Fachprüfung erworben werden. Die Zulassungsbedingungen, Lerninhalte, Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel werden durch die zuständigen Organisationen der Arbeitswelt geregelt, wobei die entsprechenden Vorschriften der Genehmigung durch das SBFI bedürfen (Art. 28 Abs. 2 BBG).

Im Zeitpunkt, als der Beschwerdeführer die Ausbildung an der Höheren Fachschule Zollverwaltung (HF Zoll) begann, war das Anerkennungsverfahren durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) noch nicht abgeschlossen. Die Schulreglemente waren daher noch nicht definitiv genehmigt. Gemäss Ziff. 3 des Protokolls der Sitzung der Prüfungskommission vom 7. Januar 2015 werden die Klassen der Jahre 2013 noch nach den alten Reglementen geführt (vgl. Beilage 18 der Vorinstanz).

Diese sind fast identisch aufgebaut und stimmen im Wesentlichen inhaltlich überein mit den am 16. Oktober 2014 in Kraft getretenen Reglementen zum Diplomlehrgang und zur Diplomprüfung dipl. Zollexpertin / Zollexperte HF. Der Schlussbericht des Anerkennungsverfahrens verweist im Übrigen unter Ziffer 1 auf das "ausgezeichnete Qualitätsmanagementkonzept" des Bildungsanbieters (vgl. Beilage 7 der Vorinstanz).

Die Qualitätssicherungs-Kommission (nachfolgend: QS-Kommission) ist für die Aufgaben im Zusammenhang mit der Erlangung des Diploms zuständig (Ziff. 1.61 Reglement zum Diplomlehrgang dipl. Zollexpertin / Zollexperte HF). Sie wählt für die Beurteilung der Diplomprüfung die Prüfungsleitung und die Experten aus, bildet diese für ihre Aufgaben aus und setzt sie ein (Ziff. 1.71 Diplomlehrgangsreglement). Die Prüfungsleitung organisiert, koordiniert und überwacht die Leistungsnachweise sowie die Diplomprüfung (Ziff. 1.81 Diplomlehrgangsreglement). Unter anderem gehört zu ihrem Aufgabenbereich auch die Organisation von Schulung und Weiterbildung der Experten (Ziff. 1.82 Diplomlehrgangsreglement).

Die Diplomprüfung zum dipl. Zollexperten HF umfasst eine schriftliche Prüfung (Diplomarbeit), welche zweifach gewichtet wird, und eine mündliche Prüfung (Präsentation der Diplomarbeit), die einfach gewichtet wird. Jeder Prüfungsteil kann in Positionen unterteilt werden, welche die QS-Kommission festlegt (Ziff. 4.1 Reglement zur Diplomprüfung dipl. Zollexpertin / Zollexperte HF). Die Leistungen werden mit Noten von 6 bis 1 bewertet, wobei die Note 4 und höhere genügende Leistungen bezeichnen. Andere als halbe Zwischennoten sind nicht zulässig (Ziff. 6.12 des Prüfungsreglements). Die zu vergebende Gesamtnote entspricht schliesslich dem auf eine Dezimalstelle gerundeten gewichteten Mittel aus den Noten der einzelnen Prüfungsteile (Ziff. 6.14 Prüfungsreglement).

Die Diplomprüfung gilt gemäss Ziff. 6.21 des Prüfungsreglements als bestanden, wenn:

- "a) Die Gesamtnote nicht unter 4.0 liegt;
- b) Der schriftliche Prüfungsteil mindestens mit der Note 4.0 beurteilt wurde;
- c) Keine Prüfungsteilnote unter 3.0 erzielt worden ist."

Die QS-Kommission beschliesst im Anschluss an die Prüfung an einer Sitzung über das Bestehen der Prüfung (Ziff. 3.81 und 6.23 Prüfungsreglement).

Der Beschwerdeführer hat die Bedingungen für das Bestehen gemäss Ziff. 6.21 des Diplomprüfungsreglements mit der Note 3.0 für die schriftliche Diplomarbeit und seiner Gesamtnote (Schlussnote) von 3.3 nicht erfüllt. Er bemängelt diverse Punkte der Bewertungsbegründungen seiner schriftlichen Arbeit durch die Experten wie auch deren mangelndes Fachwissen, welches für das Verständnis seiner Arbeit notwendig sei.

#### **4.**

Zunächst ist auf die formellen Rügen des Beschwerdeführers einzugehen.

**4.1** Der Beschwerdeführer beanstandet, die Wahl der Experten sei inakzeptabel, da deren Fachkompetenz und Qualität nicht geprüft worden seien. Seine Arbeit hätte vielmehr von unabhängigen und fachlich kompetenten Experten, die Erfahrung im Bereich IKT-Organisation mitbrächten, beurteilt und bewertet werden müssen.

Den Akten lässt sich entnehmen, dass der Beschwerdeführer erst mit der Beschwerde vom 4. Februar 2015 rügte, dass die Wahl der Experten nicht akzeptabel sei, insbesondere mangels Fachkompetenz im Bereich IKT-Organisation. Der Beschwerdeführer erklärte in seiner Stellungnahme vom 12. April 2015, dass er bereits am 30. September 2014, als ihm die Expertennamen übermittelt worden seien, starke Zweifel an deren fachlichen und persönlichen Eignung gehabt habe, da beide Experten ihm aus seiner Einsatzperiode im IV. Zollkreis bekannt gewesen seien. Dennoch habe er nicht im Voraus ein Ausstandsbegehren stellen, sondern den Experten die Möglichkeit geben wollen, seine Diplomarbeit fachlich korrekt zu bewerten.

**4.1.1** Diesbezüglich muss vorab untersucht werden, ob der Beschwerdeführer seine Rüge nicht schon früher hätte erheben müssen, zumal er gemäss "Zeitplan – Diplomprüfung 2014/2015" bis am 31. Oktober 2014 die Möglichkeit gehabt hätte, gegen die Experten ein Ausstandsbegehren zu stellen (vgl. Beilage 11 der Vorinstanz).

**4.1.2** Nach dem Grundsatz von Treu und Glauben (Art. 5 Abs. 3 BV) und dem Verbot des Rechtsmissbrauchs (Art. 2 Abs. 2 ZGB) ist es unzulässig, formelle Rügen, die in einem früheren Verfahrensstadium hätten geltend gemacht werden können, später noch vorzubringen (vgl. BGE 135 III 334 E. 2.2., m.w.H.). Insbesondere widerspricht es dem Prinzip von Treu und Glauben, Verfahrensmängel im Prüfungsablauf erst nach einem negativen Prüfungsbescheid im Beschwerdeverfahren zu rügen, obwohl es zumutbar

gewesen wäre, sie sofort geltend zu machen (vgl. Urteil des BVGer B-6465/2013 vom 18. Mai 2015 E. 4.1.2, m.w.H.).

Gemäss Ziff. 3.2 Prüfungsreglement muss ein Ausstandsbegehren gegen Experten spätestens vier Wochen nach deren Bekanntgabe der QS-Kommission begründet eingereicht werden. Ziffer 3.6 ff. regelt die Voraussetzungen für die Experten und die Weiterleitung der Resultate der Diplomprüfung an die Prüfungsleitung. Darin ist unter anderem geregelt, dass Hauptreferenten der vorbereitenden Module, Verwandte, sowie gegenwärtige oder frühere Vorgesetzte und Mitarbeiter der Kandidaten bei der Prüfung als Experten in den Ausstand zu treten haben (Ziff. 3.64 Prüfungsreglement). Der Beschwerdeführer bringt zwar vor, die Experten aus seiner früheren Tätigkeit im (...) Zollkreis zu kennen. Mangels Substantiierung seitens des Beschwerdeführers ist aber nicht klar, ob es sich bei den beiden Experten um frühere Vorgesetzte oder um frühere Mitarbeiter von ihm handelt, die unter Umständen – wie oben dargelegt – in den Ausstand treten müssten.

Weil der Beschwerdeführer seine Rüge mit Bezug auf die Wahl der Experten für die Diplomarbeit erst anlässlich des Beschwerdeverfahrens erhoben hat, kann darauf nicht eingetreten werden. Ein Eintreten würde nach der oben dargestellten Praxis Treu und Glauben widersprechen.

**4.2** Der Beschwerdeführer stellt überdies die Fachkompetenz der Prüfungsexperten in Frage. Insbesondere zweifelt er daran, dass die beiden Experten seine Diplomarbeit im IKT-Bereich beurteilen könnten und fordert eine Abklärung, ob die beiden Personen nach klaren Kriterien rekrutiert worden seien.

**4.2.1** Mit Bezug auf die rechtlichen Grundlagen für die Qualitätssicherung für höhere Fachschulen verweist er insbesondere auf die Voraussetzungen der Lehrkräfte, welche über ein fachliches, pädagogisches und methodisch-didaktisches Wissen verfügen müssten. Ausserdem hätten Lehrkräfte über einen Hochschulabschluss, einen Abschluss einer höheren Fachschule oder eine gleichwertige Qualifikation zu verfügen. Der Beschwerdeführer zieht daraus den Schluss, dass diese Bestimmungen genauso für Prüfungsexperten gelten müssten und nicht nur für Dozierende. Dabei übersieht er, dass die Organisationen der Arbeitswelt (vorliegend die Oberzolldirektion, OZD) in den abschliessenden Qualifikationsverfahren durch Experten mitwirken (Art. 9 Ziff. 4 der Verordnung des WBF über Min-

destvorschriften für die Anerkennung von Bildungsgängen und Nachdiplomstudien der höheren Fachschulen vom 11. März 2005, MiVo-HF, SR 412.101.61). Die QS-Kommission wählt für die Beurteilung von Leistungsnachweisen, für welche die EZV zuständig ist, und der Diplomprüfung die Prüfungsleitung und die Experten, bildet sie für ihre Aufgaben aus und setzt sie ein (Ziff. 1.71 Diplomlehrgangsreglement). Dabei werden gewisse Qualifikationsanforderungen an die Experten gestellt (vgl. Beilage 9 der Vorinstanz "Die Expertin / Der Experte"). So muss der Experte beruflich beispielsweise ein mittleres oder höheres Kadernmitglied oder Fachexperte sein und über Berufserfahrung von mindestens zwei Jahren im entsprechenden Fachgebiet verfügen. Die Prüfungsleitung hat zudem beispielsweise die Schulung und Weiterbildung der Experten zu organisieren (1.82 Diplomlehrgangsreglement).

**4.2.2** Das Ziel der Diplomprüfung und damit der schriftliche Diplomarbeit und der mündlichen Präsentation im Bildungsgang HF Zoll wird unter Ziff. 1.2 des Diplomprüfungsreglements wie folgt beschrieben (vgl. Beilage 2 und 8 der Vorinstanz):

"Die Diplomprüfung dient, nebst den modularen Leistungsnachweisen, der Überprüfung der durch die Studierenden erreichten Kompetenzen gemäss Berufsbild (s. Rahmenlehrplan, Ziffer 3). Mit erfolgreichem Abschluss der Diplomprüfung zeigen die Studentinnen und Studenten, dass sie in der Lage sind, innerhalb einer gegebenen Frist komplexe Problem- und Fragestellungen aus ihrem Praxisalltag systematisch zu erarbeiten und einen Lösungsweg zu präsentieren."

Dabei steht die praktische Fragestellung im Vordergrund, die einen engen Bezug zum Alltag und zur Tätigkeit der Studierenden aufweist (Ziff. 5.12 Diplomprüfungsreglement). Das Dokument "Beurteilungskriterien schriftlicher Prüfungsteil" mit den zehn Bewertungskriterien wird transparent kommuniziert (Ziff. 10 Wegleitung zum Verfassen einer Diplomarbeit; Beilage 3 und 4 der Vorinstanz). Demnach müssen die Prüfungsexperten nicht zwingend Fachspezialisten im entsprechenden Diplomarbeitungsgebiet sein. Sie müssen aber – wie oben beschrieben – Berufserfahrung als Zollfachperson haben und damit ein gewisses Grundfachwissen sicherstellen.

**4.2.3** Gemäss den Akten wurden die beiden Experten auf die vorliegende Diplomprüfung an einer Schulung vom 31. Oktober 2014 durch den Stabsdienst Ausbildung der OZD und einen Dozenten der Eidgenössischen Hochschule für Berufsbildung vorbereitet (vgl. Beilage 11 der Vorinstanz). Die Vorinstanz führt in ihrer Vernehmlassung aus, dass die Experten an dieser Schulung über den Ablauf/Aufbau der Diplomprüfung informiert und

über ihre Rolle als Experten die damit verbundenen Aufgaben und Verantwortlichkeiten geschult worden seien. Dabei seien die Anwendung der Dokumente der Diplomprüfung, insbesondere der Reglemente, Wegleitung, Beurteilungsbogen etc., trainiert und die Durchführung der mündlichen Prüfung besprochen und geübt worden. Überdies seien die zwei Experten langjährige Mitarbeiter des höheren Kadern der EZV und hätten ein fundiertes, breit gefächertes Fach-, Führungs- und Expertenwissen. Beide Personen würden deshalb sämtliche Qualifikationsanforderungen erfüllen und seien fähig, eine Diplomarbeit korrekt, d.h. gemäss den Beurteilungskriterien, zu bewerten.

Die streitbetroffene Diplomarbeit trägt den Titel "Aufgabenteilung zwischen IT-Experten und Bereichsspezialisten in Betrieb und Wartung der IKT-Anwendungen: Vergleich der Lösungen in Zoll und anderen Organisationen". Zwar sind die Prüfungsexperten keine ausgewiesenen IKT-Spezialisten, aber die Leistungsausweise der beiden Experten bestätigen ihre langjährige Berufserfahrung im höheren Kader der EZV, bei der beide auch als Ausbilder tätig waren. Die beruflichen Voraussetzungen für Experten werden demnach erfüllt (vgl. Beilage 9 der Vorinstanz). Einer der Experten (D.\_\_\_\_\_) verfügt überdies über gewisse berufliche Erfahrungen im Zusammenhang mit Informatik und den Auswirkungen auf die Informatikbereiche. Ebenso nahm dieser Experte im alten Ausbildungssystem bereits Seminararbeiten ab und kann somit eine gewisse Erfahrung vorweisen. Aufgrund der dem Gericht vorliegenden Akte erfüllen deshalb die beiden Experten die erforderlichen Voraussetzungen als Experten und sie sind nach klaren Kriterien rekrutiert worden. Die formellen Rügen sind daher unbegründet.

## 5.

In materieller Hinsicht rügt der Beschwerdeführer die Bewertung der schriftlichen Diplomarbeit.

Das Bewertungsraster weist zehn Bewertungskriterien auf, die mit entsprechenden Bemerkungen und Begründungen von den Experten bewertet und kommentiert wurden. Aus diesem Bewertungsraster ergibt sich, dass sich die Gesamtnote aus den gewichteten Punkten zusammensetzte, wobei je nach Kriterium maximal zehn oder fünf Punkte erzielt werden konnten. In neun von zehn Kriterien erzielte der Beschwerdeführer nicht einmal die Hälfte der erreichbaren Punkte. Im schriftlichen Prüfungsteil erreichte er 31 Punkte. Für eine genügende Note, für die mindestens 44 Punkte erforderlich gewesen wären, fehlen ihm 13 Punkte.

Nach ständiger Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichts und des Bundesgerichts ist es im Rahmen der reduzierten Prüfungsdichte (vgl. oben E. 2) nicht Aufgabe der Beschwerdeinstanz, die Bewertung der Prüfungsleistung an Stelle der Prüfungsbehörde vorzunehmen und damit zu wiederholen. Auf Rügen zur Bewertung von Prüfungsleistungen hat die Rechtsmittelinstanz daher nur dann detailliert einzugehen, wenn der Beschwerdeführer selbst substantiierte, objektiv nachvollziehbare und damit überzeugende Anhaltspunkte dafür liefert, dass das Ergebnis offensichtlich nicht vertretbar und die Prüfungsleistung klar unterbewertet worden ist. Die entsprechenden Rügen müssen dabei von objektiven Argumenten und Beweismitteln getragen sein. Der Beschwerdeführer wird den Anforderungen an eine genügende Substantiierung seiner Rügen insbesondere dann nicht gerecht, wenn er sich einfach darauf beschränkt zu behaupten, seine Lösung sei vollständig und korrekt, ohne diese Behauptung näher zu begründen oder zu belegen. Solange die Bewertung nicht als fehlerhaft oder offensichtlich unangemessen erscheint und keine Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass sich die Prüfungsexperten von sachfremden Kriterien haben leiten lassen, ist auf deren Meinung und Bewertung abzustellen und es besteht kein Anlass, von der vorgenommenen Beurteilung abzuweichen. Das Bundesverwaltungsgericht hat sich lediglich davon zu überzeugen, dass die Korrekturen und Bewertungen insgesamt objektiv nachvollziehbar und schlüssig sind (vgl. BVGE 2010/21 E. 5.1, BVGE 2010/11 E. 4.3, BVGE 2010/10 E. 4.1). Sofern es dem Beschwerdeführer jedoch gelingt, eine offensichtliche Fehlbewertung seiner Prüfungsleistung zu substantiieren, ist es wiederum Sache der Examinatoren, im Einzelnen und in objektiv nachvollziehbarer Weise darzulegen, warum eine Lösung des Beschwerdeführers falsch oder unvollständig sei und er aus diesen Gründen nicht eine höhere Punktzahl erhalten habe (vgl. BVGE 2010/21 E. 5.1, m.w.H.).

Gemäss ständiger Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichts und des Bundesgerichts ist in der Regel davon auszugehen, dass die Examinatoren in der Lage sind, die Bewertung der Prüfungsleistungen objektiv vorzunehmen. Haben sie die Gründe dargelegt, welche zu einem ungenügenden Prüfungsergebnis geführt haben, liegt es am Beschwerdeführer, die Bewertung substantiiert zu beanstanden und konkrete Anhaltspunkte aufzuzeigen, weshalb die von den Examinatoren erfolgte Beurteilung der Prüfungsleistungen eindeutig zu streng oder sonst unhaltbar sei oder dass offensichtlich zu hohe Anforderungen gestellt worden seien. Vermögen die Einwände des Beschwerdeführers aber keine erheblichen Zweifel zu wecken, so gilt eine sachgerechte und willkürfreie Benotung als erwiesen und

ist auf eine zusätzliche Beweismassnahme in Form eines Sachverständigenutachtens zu verzichten (vgl. BGE 136 I 229 E. 5.4.1; BVGE 2010/11 E. 4.1; BVGE 2010/10 E. 4.1).

## 6.

Es bleibt zu prüfen, ob die Experten die Diplomarbeit fehlerhaft oder offensichtlich unangemessen bewertet haben und ob sie sich dabei von sachfremden Kriterien haben leiten lassen.

Sowohl die Experten als auch die Vorinstanz haben in der Bewertung des schriftlichen Prüfungsteils unter "Bemerkungen und Begründungen" bzw. in der Stellungnahme vom 10. März 2015 die Bewertung der Diplomarbeit ausführlich begründet.

**6.1** Mit Bezug auf den *praktischen Nutzen* der Arbeit kritisieren die Experten im Wesentlichen die Oberflächlichkeit der Arbeit, wobei sie insbesondere festhalten, dass die aktuelle Situation nicht analysiert und die künftige Situation nicht adäquat vertieft worden sei. Zudem fehle es der Arbeit an Konkretheit. So werde die Rolle des "Requirement Managers/Business Analysten" mit keiner konkreten Begründung untermauert. Überdies sei ein grosser Teil aus der Literatur kopiert worden, ohne eine zusätzliche Gegenüberstellung mit der aktuellen oder zukünftigen Situation der EZV. Der Nutzen der Arbeit sei für die Organisation EZV gering. Selbst wenn in Kapitel 6 Aussagen als Empfehlungen verstanden werden könnten, seien diese grösstenteils abstrakt, nicht genug konkret oder/und sie stünden nicht im Zusammenhang mit dem Inhalt der vorhergehenden Kapitel.

**6.2** Beim Kriterium *Struktur und Organisation der Arbeit/roter Faden* bemängeln die Experten, dass keine logische Struktur vorhanden sei bzw. diese im Verlauf der Arbeit verloren gehe. Die Kapitel seien eher zusammenhanglos behandelt worden (namentlich 3.1, 3.2 vs. 3.3 und 4). Die Tragweite der einzelnen Kapitel sei schwer verständlich und es werde nicht dargelegt, welche Rolle ihnen in der Analyse der aktuellen Situation und im Vergleich zwischen EZV und anderen Organisationen zukomme. So seien die Vergleiche im Übrigen praktisch inexistent und es würden Analogien/Unterschiede und positive/negative Punkte usw. fehlen. Ausserdem fehle zumindest teilweise eine logische Verbindung zwischen den Darlegungen in Kapitel 3-5 und den Folgerungen in Kapitel 6.

Die Vorinstanz bringt in ihrer Vernehmlassung vor, die Kapitel 3.1 bis 3.3 würden weitgehend in abstrakter Art und Weise die Verfahren ITIL, COBIT

und die Rolle des "Requirement Managers" beschreiben. Diese Kapitel seien ohne Zusammenhang und voneinander isoliert aneinandergereiht. Der rote Faden sei sowohl in diesen Kapiteln als auch im Rest der Arbeit schwer nachvollziehbar. Daher sei die Bewertung beizubehalten.

**6.3** Mit Bezug auf das Kriterium *Zusammenfassung (abstract)* bringen die Experten vor, dass die Ausgangssituation und die Motivation, die zur Auswahl des Themas geführt habe, nicht klar dargestellt worden sei. Ziele, Ergebnisse und Folgerungen seien nicht erwähnt worden. Die Vorinstanz konkretisiert in der Vernehmlassung, dass die Situierung der Arbeit nicht klar aus der Zusammenfassung hervortrete: Im ersten Absatz sei sie nur in sehr allgemeiner Form beschrieben worden. Die Umfrage sei bei der Beschreibung der gewählten Methoden nicht erwähnt worden. Überdies seien die Ziele der Arbeit nicht genügend klar beschrieben und abgegrenzt worden. Weder Resultate noch Schlüsse seien aufgeführt worden. Damit sei der Hauptzweck der Zusammenfassung – einen Überblick über die ganze Arbeit zu erhalten – verfehlt worden.

**6.4** Mit Bezug auf die *Beschreibung der Problematik und der Situation/Formulierung der Ziele* halten die Experten im Wesentlichen fest, dass weder die aktuelle Situation noch die allgemeine Problematik untersucht würden und daher das Ziel der Arbeit unklar sei. Es sei nicht ersichtlich, welches das Problem sei, das die Auswahl des Themas veranlasst habe und worauf die Diplomarbeit abziele. Die Vorinstanz ergänzt, dass der Titel der Arbeit die eventuell vorhandenen Probleme nicht erläutere und auch die Ziele der Arbeit unklar blieben. Letztere seien auch im Hauptteil nicht genügend definiert und abgegrenzt worden. Die Ziele seien in der gesamten Arbeit nie wirklich definiert und abgegrenzt worden, weshalb diese eigentlich auch gar nicht in der Zusammenfassung auftauchen könnten.

**6.5** Zur *Methodologie* halten die Experten und die Vorinstanz fest, es sei nicht verständlich, welche Rolle die Methode bei der Behandlung des Themas spiele (insbesondere Kapitel 4.1 – Reorganisation OZD). Die Umfragebögen seien in den Beilagen nicht enthalten, weshalb es nicht möglich sei, ihre Angemessenheit und Wertigkeit sowie die entsprechenden Ergebnisse zu beurteilen. Damit sei für die Methodik ein wichtiges Element der Arbeit nicht vollständig bewertbar. Ausserdem sei im Kapitel 2 (Struktur und Methode) die Durchführung der Umfrage nicht einmal erwähnt worden, obschon diese doch die Grundlage für den Vergleich zwischen der EZV und anderen Unternehmen bilde.

Des Weiteren stamme ein Teil des Inhalts aus Literatur und/oder Webseiten mit zweifelhaftem wissenschaftlichen Wert (z.B. Wikipedia). In den Kapiteln 3.1 und 3.2 sei zudem Wort für Wort der Originaltext von Wikipedia wiedergegeben worden. Zur Glaubwürdigkeit von Einträgen in Wikipedia und Texten aus anderen Internetquellen, die vom Beschwerdeführer reichlich verwendet worden seien, teilt die Vorinstanz die Meinung der Experten, dass der wissenschaftliche Wert und die Objektivität nicht belegt seien. Auf Wikipedia könne jedermann Beiträge schreiben, auch in anonymer Form. Quellenangaben jedes Wikipedia-Artikels seien deshalb sorgfältig auf Vollständigkeit und Korrektheit hin zu untersuchen. Beim italienischsprachigen Artikel zu COBIT würden diese Quellenangaben vollständig fehlen. Zudem seien auch nicht offizielle Webseiten zu den vorgestellten Produkten angegeben worden (z.B. "HomepageTIL.org"). Schliesslich fehle es an Originalität und Kreativität in der Diplomarbeit.

**6.6** Zu den *Ergebnissen* führen die Experten an, es gebe keinen richtigen Vergleich (zu den Gemeinsamkeiten und Unterschieden) zwischen der EZV und anderen Organisationen, der es ermöglichen würde, die Ziele der Arbeit zu verstehen und/oder die These des Verfassers – obschon sie unklar formuliert sei – zu unterstützen und/oder zu rechtfertigen. Die Ergebnisse seien wenig konkret und/oder schlecht erkennbar.

Die Ausführungen des Beschwerdeführers zu den Ergebnissen seien teilweise widersprüchlich und würden keine Elemente beinhalten, die zu einer Revidierung der Bewertung führen könnten. Ein klarer Vergleich zwischen der von der EZV vorgezogenen und bei anderen Organisationen verwendeten Lösung, insbesondere zu den Vor- und Nachteilen sowie zu den Gemeinsamkeiten und Unterschieden etc., sei nicht gemacht worden. Insgesamt seien keine konkreten Ergebnisse aus der Arbeit ersichtlich.

**6.7** Mit Bezug auf die *Abhandlung und Folgerung* sei unklar, welches die Folgerungen und die Vorschläge seien. Eigene Überlegungen seien nur sporadisch vorhanden. Gegenüber den Zitaten aus der Literatur und dem Internet sei keine kritische Sicht des Verfassers vorhanden, der alles Vorgefundene für bare Münze nehme, ohne dessen Sinn, Probleme, Konsequenzen usw. zu vertiefen. Die einzige Kritik des Verfassers befinde sich auf S. 33 Abs. 1 ("Ein weiterer zu verbessernder Aspekt ist die Metrik"). Zuvor sei aber kein anderer verbesserungswürdiger Aspekt angegeben worden. Dieser erwähnte negative Punkt werde jedoch nicht kommentiert. Im Rahmen des "konditionalen Vorschlags" würden die Anforderungen an ein Profil des Requirement Managers/Business Analysten sowie an die

Kompetenzen, die ihm anvertraut werden sollten, fehlen (Seite 51, letzter Absatz). Dasselbe gelte für die Bereichs- und IT-Spezialisten.

Die Kritik des Beschwerdeführers in Bezug auf die Bemerkung der Experten, dass er "alles Vorgefundene für bare Münze nehme", rühre daher, dass die aus Wikipedia bzw. dem Internet oder aus der Literatur übernommenen Texte prinzipiell nicht Gegenstand von Reflexionen, Stellungnahmen, Vergleichen oder eigenen Anregungen gewesen seien. Sie seien oft eins zu eins übernommen worden, unter Einschluss der Orthografie- und Syntaxfehler. Beispielsweise folge in Kapitel 3.2 auf Seite 18 im Original nach dem Strichpunkt ein weiterer Teilsatz. In der Diplomarbeit fehle aber dieser Teilsatz, und der Strichpunkt sei nicht durch einen Punkt ersetzt worden: "Il modello COBIT [...] è scaricabile gratuitamente. Esiste anche una versione italiana;". Zudem sei der Syntax nicht korrekt auf Seite 19 nach dem Titel "Obiettivi di controllo" folge "si tratta controlli" statt korrekterweise "si tratta **di** controlli". Zudem sei bei letzterem Beispiel das mehrere Seiten lange wörtliche Zitat aus einem Wikipedia-Artikel nicht kenntlich gemacht worden und der Artikel sei auch nicht im Quellenverzeichnis aufgeführt worden.

**6.8** Zum *Hinweis auf die Literatur* bemerken die Experten, dass in verschiedenen Fällen die wörtlichen Zitate nicht gebührend angegeben worden seien. Es seien Texte teilweise oder ganz aus dem Internet (z.B: Wikipedia in Kapitel 3, 3.1, 3.2 usw.) und/oder aus Lehrbüchern kopiert worden, in einigen Fällen, ohne gebührende Kennzeichnung. Es fehle eine kritische Auswahl der Quellentexte.

Wie bereits oben (E. 6.7) erwähnt, seien Zitierregeln nicht eingehalten worden. Zitate seien nicht ausreichend gekennzeichnet worden und eine Quelle sei nicht einmal im Quellenverzeichnis aufgeführt worden, obwohl wortwörtlich abgeschrieben worden sei. Damit seien die in Kapitel 7 "Wegleitung zum Verfassen einer Diplomarbeit für Absolventinnen und Absolventen der Höheren Fachschule Zoll" (Beilage 3 der Vorinstanz) definierten Zitierregeln nachweislich nicht eingehalten worden. Wörtliche Zitate seien demnach buchstabengetreu wiederzugeben und in Anführungs- und Schlussstriche zu setzen. Auch sinngemässe Zitate müssten offengelegt werden. Gemäss Ziffer 6.8 dieser Wegleitung seien das Quellenverzeichnis und die als Kurzhinweise im Text aufgeführten Quellenangaben aufeinander abzustimmen. Dies habe der Beschwerdeführer nicht gemacht: Das Werk von Wolfgang Elsässer ("ITIL Einführen und Umsetzen") werde zwar im Quellenverzeichnis aufgeführt, erscheine aber nie als Kurzhinweis

im Text. Es sei daher unklar, welche Inhalte des Werks wo verwendet worden seien. Gleiches gelte für das Werk von Lionel Pilorgets ("MIIP").

**6.9** Die Experten und die Vorinstanz bringen vor, die *Präsentation* beinhalte schlecht lesbare Abbildungen (Abbildung 6, 9, 10, Anhang A). Zudem seien sie nicht weitergehend erläutert worden (z.B. Abbildung 1, 4, 5, Anhang A). In der gesamten Diplomarbeit werde die Abbildung im Anhang A nicht einmal erwähnt. Hinsichtlich der Formatierung sei die Arbeit voller Fehler und Widersprüche, was die folgende, nicht abschliessende Liste zeige:

- Inhaltsverzeichnis: Es fehle die 4. Ebene (Ziff. 5.2.2.1 bis 5.2.2.3 sowie Ziff. 5.2.3.1, wobei die Ziff. 5.2.3.2 fehle);
- Schriftart und -grösse: Keine kohärente Nummerierung von Kapiteln und Unterkapiteln vorhanden (1. Ebene vs. 2. Ebene);
- Blocksatz: Dieser sei nicht durchgehend angewendet worden (z.B. S. 16/17);
- Einzüge: Diese seien unterschiedlich (S. 19: Aufzählung gleicher Ebene einmal mit grösserem, einmal mit kleinerem und einmal mit gar keinem Einzug);
- Keine Kohärenz bei Gross oder Kleinschreibung und beim verwendeten Zeichen bei Aufzählungen (S. 18 und 19);
- Abstände zwischen analogen Absätzen seien unregelmässig (S. 16).

Das Wort "obiettivo" oder "obbiettivo" könne zwar in beiden Versionen geschrieben werden. Gemäss Vorinstanz hätte sich der Beschwerdeführer aber für eine Variante entscheiden sollen, um diese dann einheitlich in der Arbeit zu verwenden. Insgesamt wird die mangelnde Sorgfalt bei der Gestaltung gerügt. Die Bewertung sei deshalb beizubehalten.

**6.10** Beim Bewertungskriterium *Sprache* bringen die Experten und die Vorinstanz insbesondere vor, die verwendete Terminologie sei nicht immer kohärent (z.B. "Phase" Service Operation, S. 15). Die Verwendung des Begriffs "fase" (deutsch: Phase) zur Umschreibung des Prozesses "Service Operation" in Abbildung 2 auf S. 15 sei falsch, da ein Prozess keine Phase sein könne. Ausserdem kämen verschiedene orthografische Fehler hinzu, die nicht zuletzt auf die Übernahme von Texten aus dem Internet zurückzuführen seien.

Zusammenfassend hält die Vorinstanz fest, dass sie die ursprüngliche Bewertung der Diplomarbeit durch die Experten vollumfänglich bestätige.

## 7.

**7.1** Demgegenüber macht der Beschwerdeführer im Wesentlichen sinngemäss geltend, er habe hinsichtlich des Bewertungskriteriums des *praktischen Nutzens* zwar die aktuelle Situation untersucht, aber es sei nicht möglich gewesen, die künftige Situation (nach der Reorganisation der OZD) zu vertiefen, da im Zeitpunkt der Redaktion seiner Arbeit kaum mehr als ein Organigramm bestanden habe und viele Pflichtenhefte fehlten. Aufgrund der mangelhaften Antworten zu seiner Umfrage sei eine vertiefte Analyse der Situation bei den vom Vergleich betroffenen Organisationen nicht durchführbar gewesen. Überdies habe er Empfehlungen in Kapitel 6 (und teilweise in anderen Teilen der Arbeit) aus eigener Sicht einfließen lassen. Der Nutzen der Arbeit sei in den oben genannten Stellen zu suchen. Der Sinn der Rolle des "Requirement Managers bzw. Business Analysten" sei in Kapitel 3.3 unterstrichen und begründet worden. Die Experten hätten diejenigen Stellen, welche den Nutzen erkennbar machen würden, vollständig ignoriert. Fachexperten, die mit der Problematik der Beziehungen zwischen IT und Fachdienst vertraut seien, würden verstehen, was gemeint sei.

In seiner Vernehmlassung erklärt der Beschwerdeführer, dass sehr wohl eine Gegenüberstellung mit der damaligen und künftigen Situation der OZD stattgefunden habe. Beispielsweise seien zwei Problematiken in Kap. 3.3 bzw. 6.2 (Fachwissen mehrerer Mitarbeiter sei bei der Verteilung der Stellen und Rollen ignoriert worden) in der Arbeit erwähnt worden.

**7.2** Hinsichtlich der *Struktur* seiner Arbeit weist der Beschwerdeführer darauf hin, dass die Beiträge in Kapitel 3.1 bzw. 3.2 ITIL und COBIT (Methodik Grundlagen) Grundlagen beschreiben würden und dass das Zitat in Kapitel 3.3 die Rolle des Requirement Managers und seinen Nutzen beschreibe. Zudem diene Letzteres als Grundlage für seine Schlussfolgerung in Kapitel 6 (insbesondere für Kapitel 6.4). Ausserdem sei das Kapitel 3.3 als punktuelle Erweiterung und Vertiefung zur Methodik zu verstehen und das Kapitel 4 sei eine Einführung in die IKT-Strategie des Bundes, die ebenfalls als Grundlage für nachfolgende Kapitel zu verstehen sei. Abstrakt könne dies nur für Personen sein, denen ein entsprechendes Fachwissen fehle.

**7.3** Mit Bezug auf die *Zusammenfassung* gibt der Beschwerdeführer zu, dass er die Resultate unzureichend zusammengefasst habe. Die Ausgangslage habe er aber im ersten Absatz und die Ziele im dritten Absatz beschrieben. Die Umfrage habe er in Kapitel 8 mit dem Titel Bibliografia

(Quellen) erwähnt. Überdies seien unter "Methodologie" eher die IKT-organisatorischen Methoden sowie ITIL und COBIT etc. gemeint.

**7.4** Der Beschwerdeführer rügt ferner, dass die *Problemstellung* und die Ziele bereits aus dem Titel ersichtlich und teilweise auch in der Zusammenfassung beschrieben seien.

**7.5** Für die *Methodologie* sei es fraglich, inwiefern die Beilegung der Fragebogen notwendig gewesen wäre, da die aus der Umfrage gewonnenen spärlichen Antworten in die Arbeit integriert worden seien.

Der Beschwerdeführer hält es für inakzeptabel, dass Zollfachpersonen die wissenschaftliche Richtigkeit und Glaubwürdigkeit von Quellen in Frage stellen, welche grösstenteils von namhaften Experten im Bereich der IKT geschrieben worden seien. Er frage sich, woher sie das Wissen dazu hätten. Was die Beiträge aus Wikipedia angehe, frage er sich, auf welcher Grundlage deren Glaubwürdigkeit in Frage gestellt werde.

**7.6** Mit Bezug auf die *Ergebnisse* bringt der Beschwerdeführer vor, dass die Resultate seiner Arbeit im Rahmen einer umfassenden Überlegung in Zusammenhang mit den Zielen, der Durchführung der Zuteilung der Rollen bei der neuen Organisation, der Beurteilung der gemeinsamen Punkte zwischen OZD und anderen öffentlichen oder privaten Organisationen sowie der Anwendbarkeit der eingesetzten Methoden dargestellt worden seien.

Es gebe keinen Widerspruch in seiner Argumentation und er habe in Kapitel 6.3 die Unmöglichkeit des Vergleichs erwähnt und begründet. Das erwähnte Beispiel (UBS vs. Familienbetrieb) zeige, dass Vergleiche nur in bestimmten Fällen möglich seien. Dies sei die Schlussfolgerung der Arbeit. Eine Vergleichstabelle wäre seines Erachtens bloss pro forma, da der Vergleich an sich unzumutbar sei. Das Kapitel 6 beinhalte diese konkreten Resultate und Schlussfolgerungen.

**7.7** Zum Kriterium *Abhandlung und Folgerung* bringt der Beschwerdeführer vor, dass die Schlussfolgerungen in Kapitel 6 zu finden seien, wobei auch die Texte aus dem Internet und der Literatur beurteilt würden. Der Beschwerdeführer rügt, dass die Experten ihn grundlos beleidigt hätten, indem sie vorbringen, er habe alles, was er gefunden habe, für bare Münze gehalten ("sembra prendere tutto ciò che trova per oro colato"). Dies sei der Nachweis einer groben und oberflächlichen Beurteilung, die in einer Beurteilung im Rahmen seiner Ausbildung nichts zu suchen habe. Deshalb habe er eine Anzeige bei der Staatsanwaltschaft in Lugano eingereicht.

**7.8** Der Beschwerdeführer rügt, dass die Aussagen der Experten zum Kriterium *Literaturhinweise* zu vage seien. Unbestrittenermassen habe er aber einige Inhalte des Kapitels 3 nahezu unverändert aus dem Internet übernommen. Er könne diese Prozessauflistungen nicht einfach verändern. Überdies handle es sich dabei nur um Erläuterungen zu den Grundlagen der Arbeit, und nicht um die Substanz der Arbeit.

**7.9** Der Beschwerdeführer bringt zudem vor, dass die Verwendung von Illustrationen vom Thema abhängen. Diese sei zwar nützlich, aber nicht zwingend notwendig. Unbestrittenermassen seien die Abbildungen etwas schlecht lesbar. Zu ihrer Bedeutung erklärt der Beschwerdeführer, die Abbildung 1 sei quasi eine Zusammenfassung des Kapitels 3.1 und werde in verschiedenen Formen in diversen Literaturwerken über ITIL gezeigt. Der Anhang A sei die detaillierte Beschreibung der Abbildung 5. Die Aussagen der Experten zur Formatierung seien sehr allgemein und nicht nachvollziehbar. Zudem seien im Italienischen beide Schreibweisen, "obiettivo" oder "obbiettivo", möglich.

**7.10** Der Beschwerdeführer rügt schliesslich, dass die Experten nicht beschrieben hätten, welche Terminologie in der Abbildung 2 auf S. 15 in nicht kohärenter Art und Weise verwendet worden sei. Zu den orthografischen Fehlern nehme er keine Stellung, da sie nicht klar aufgeführt worden seien.

## **8.**

Bei der Beurteilung der Parteistandpunkte ist zunächst davon auszugehen, dass die Diplomarbeit den Titel trägt: "Aufgabenteilung zwischen IT-Experten und Bereichsspezialisten in Betrieb und Wartung der IKT-Anwendungen: Vergleich der Lösungen in Zoll und anderen Organisationen".

**8.1** Mit Bezug auf den *praktischen Nutzen* der Arbeit führt der Beschwerdeführer – wie aufgezeigt (E. 7.1) – aus, dass er keine vertiefte Untersuchung über die künftige Situation (nach der Reorganisation der OZD) habe machen können, und zwar wegen des Fehlens der damaligen Verwaltungsstruktur und wegen der mangelhaften Antworten seiner Umfrage. Es wurden dem Gericht jedoch keine Umfragebögen eingereicht, mit denen allfällige mangelhafte Antworten hätten glaubhaft dargelegt werden können. Anzumerken bleibt, dass auch der Beschwerdeführer mit dem Eingeständnis, dass er keine vertiefte Untersuchung habe machen können, indirekt den zentralen Mangel seiner Arbeit eingesteht.

Allerdings erklärt er in seiner Vernehmlassung, er habe eine Gegenüberstellung mit der damaligen und künftigen Situation der OZD aufgeführt (Kapitel 3.3 und 6.2) und dabei auf die beiden Problematiken verwiesen. Dadurch habe er den Schwachpunkt der alten Organisation im Bereich "Business Analyse" aufgezeigt, wie auch den Umstand, dass das Fachwissen mehrerer Mitarbeiter bei der Verteilung der Stellen/Rollen ignoriert worden sei. Die Experten würden dennoch die grösstenteils abstrakten Empfehlungen in Kapitel 6 kritisieren, die zum Teil nicht im Zusammenhang mit dem Inhalt der vorhergehenden Kapitel stünden, und es fehle zudem an einer konkreten Begründung zur Rolle des Requirement Manager bzw. Business Analysten. Der Beschwerdeführer beharrt demgegenüber auf seinen erwähnten Empfehlungen und Begründungen in den beiden Kapiteln. Abgesehen von diesen beiden Hinweisen verweist er generell auf "andere Teile" der Arbeit, ohne konkret aufzuführen, wo die weiteren Empfehlungen und der praktische Nutzen der Arbeit zu suchen sind. Somit ist er seiner Substantiierungspflicht nicht vollumfänglich nachgekommen. Seine Ausführungen beschränken sich vielmehr weitgehend darauf, die Begründung der Vorinstanz allgemein zu bestreiten und darauf hinzuweisen, dass Fachexperten den *praktischen Nutzen* seiner Arbeit erkennen würden.

**8.2** Gemäss Experten fehlen die logische Struktur und der Zusammenhang namentlich in den Kapiteln 3.1, 3.2 vs. 3.3 und 4. Den Experten bzw. der Vorinstanz kann in dem Sinne gefolgt werden, wenn sie vorbringen, dass die Kapitel 3.1, 3.2, 3.3 weitgehend die Beschreibung von abstrakten Verfahren (ITIL, COBIT, Requirement Manager) seien. Es ist nach ihnen auch keine Verbindung oder Überleitung zwischen den einzelnen Kapiteln vorhanden oder ersichtlich, die im Sinne eines roten Fadens durch die Arbeit führt. Selbst wenn der Beschwerdeführer vorbringt, dass die Grundlagen in den Kapiteln 3.1, 3.2 und 4 zu finden seien und das Kapitel 3.3 eine punktuelle Erweiterung und Vertiefung zur Methodik sei, indem die Rolle und der Nutzen des Requirement-Managers beschrieben würden, so bestreitet er damit weitgehend die Begründung der Vorinstanz und weist wiederum allgemein darauf hin, dass Fachexperten seine Ausführungen nicht als abstrakt beurteilen würden. Die Experten und die Vorinstanz begründen demgegenüber schlüssig und objektiv nachvollziehbar die strukturellen Mängel der Arbeit. Hinsichtlich der *Struktur* der Diplomarbeit ist somit keine offensichtliche Unterbewertung erkennbar.

**8.3** Das Bewertungsraster war dem Beschwerdeführer bekannt. Auf diesem Dokument sind die Bewertungskriterien jeweils grob umschrieben.

Damit wird näher ausgeführt, was unter der jeweiligen Überschriftenbezeichnung zu verstehen ist und was erwartet wird. Unter der Überschrift *Zusammenfassung* steht kleingedruckt:

"Die Zusammenfassung muss einen Überblick über die Ausgangssituation, die Ziele, die Vorgehensweise (Methode), die Ergebnisse und die Folgerungen bieten."

Die Experten und die Vorinstanz bemängeln die Zusammenfassung in einigen konkreten Punkten. Indem der Beschwerdeführer aufführt, wo er die Ausgangssituation und die Ziele beschrieben habe, kann er die spezifischen Bemerkungen nicht ausräumen, denn gerade diese Stellen sind gemäss Experten unzureichend. Der Beschwerdeführer erwähnt seine Umfrage zwar im Literaturverzeichnis, nicht aber bei der Beschreibung der gewählten Vorgehensweise (Methode).

**8.4** Der Beschwerdeführer liefert auch keine überzeugenden Anhaltspunkte dafür, dass er die *Problematik und die Ziele* seiner Arbeit einerseits im Titel der Diplomarbeit und andererseits in der Zusammenfassung teilweise beschrieben habe. Auch das mehrmals erwähnte mangelnde Fachwissen der Experten ist in diesem Punkt alles andere als überzeugend belegt.

**8.5** Zum Kriterium der *Methodologie* verweist der Beschwerdeführer darauf, dass er die angeblich "spärlichen Antworten" von seiner Umfrage in die Arbeit integriert habe. Allerdings zeigt er nicht auf, wo diese Stellen konkret zu finden seien. Die Fragebögen sind unbestrittenermassen nicht beigelegt worden. Die Vorinstanz kann denn auch objektiv nachvollziehbar ausführen, inwiefern die Glaubwürdigkeit von Einträgen in Wikipedia und anderen Internetquellen einen wissenschaftlichen Wert aufweisen können.

**8.6** Hinsichtlich der *Ergebnisse* erwähnt der Beschwerdeführer weder die Resultate seiner Arbeit noch präzisiert er diese. Wie oben dargestellt (E. 7.6), erklärt er lediglich mit einem einzigen Beispiel, dass ein direkter Vergleich nur in bestimmten Fällen möglich sei. Seine Ausführungen beschränken sich weitgehend darauf, die Begründung der Vorinstanz zu bestreiten, ohne überzeugende Anhaltspunkte dafür zu liefern, wo konkrete Ergebnisse der Arbeit zu finden seien.

**8.7** Die Vorinstanz hat in ihrer Stellungnahme ausführlich begründet, weshalb die für den Beschwerdeführer beleidigende Bemerkung aufgeführt worden sei. Der Grund hierfür sei, dass die von ihm übernommenen Texte

aus dem Internet oder aus der Literatur prinzipiell nicht reflektiert worden seien. Es seien keine Stellungnahmen, Vergleiche oder eigene Anregungen vorhanden und Textteile seien oft eins zu eins übernommen worden, wobei die Zitierregeln missachtet worden seien. Damit erscheint die Bewertung der Experten mit Bezug auf die *Abhandlung und Folgerung* nicht als fehlerhaft oder offensichtlich unangemessen.

**8.8** Unbestrittenermassen hat der Beschwerdeführer einige *Hinweise auf die Literatur* nicht korrekt bezeichnet (Kapitel 3.1 bzw. 3.2). Insbesondere haben die Experten auf die Missachtung der Zitierregeln verwiesen, die der Beschwerdeführer – wie die Vorinstanz ausführlich begründete – nachweislich nicht eingehalten hat.

**8.9** Die Vorinstanz hat überdies darauf hingewiesen, dass der Anhang A überhaupt nicht lesbar sei. Es sei auch kein Hinweis in Kapitel 5 zu finden, der auf diese Abbildung verweise. Die Abbildungen 6, 9 und 10 seien ebenfalls nicht lesbar und die Abbildung im Anhang B sei nur mit Mühe zu entziffern. Die *Formatierungsfehler* sind ausführlich von der Vorinstanz begründet und – nicht abschliessend – aufgeführt worden, ebenso wie die Möglichkeit beider Schreibweisen von "obiettivo" oder "obbiettivo", die für sich alleine aber wohl kaum zu dieser Bewertung geführt hätten. Insgesamt hat die Vorinstanz auch ausführlich begründet, inwiefern die Abbildungen unzureichend seien, weshalb vorliegend nicht die Rede von einem materiell nicht vertretbaren Ergebnis der Bewertung sein kann. Entgegen der Behauptung des Beschwerdeführers sind konkrete Ausführungen zu bestimmten Orthografiefehlern seitens der Vorinstanz gemacht worden (vgl. E. 6.7 mit Beispielen).

**8.10** Die Experten und die Vorinstanz bemängeln, dass die Terminologie "Phase und Prozess" nicht kohärent verwendet worden sei. Tatsächlich kann der Begriff "Service-Operation" auch als Phase im Lebenszyklus eines IT-Service verstanden werden, wobei die einzelnen Prozesse und Funktionen, die der Service-Operation zugeordnet sind, Aktivitäten in mehreren Phasen des Servicelebenszyklus aufweisen (vgl. Glossar des Bundesamtes für Informatik und Telekommunikation [BIT], besucht am 21. Dezember 2015, unter: <http://www.bit.admin.ch/glossar/index.html?action=id&id=495&lang=de>).

Im Zusammenhang mit der Seite 15, Abbildung 2, muss allerdings auf den dort verwendeten Titel verwiesen werden, der mit "Processes and Functions" von Prozessen spricht und in diesem Zusammenhang eine gewisse

Unklarheit der Begrifflichkeiten schafft, denn im dazugehörigen Fliesstext wird wiederum von Phasen gesprochen. Die Mangelhaftigkeit ist jedoch deshalb gegeben, weil die Diplomarbeit keine klare Definition von den einzelnen Terminologien aufweist. Die Vorinstanz hat deshalb zu Recht auf diesen Mangel hingewiesen. Das Bewertungskriterium der Sprache enthält denn auch weitere konkrete Mängel, welche die Experten und die Vorinstanz ausführlich und objektiv nachvollziehbar ausgeführt haben (vgl. oben E. 6.7).

#### **9.**

Die dargestellten Ausführungen der Vorinstanz und der Experten erscheinen schlüssig und objektiv nachvollziehbar. Sie geben deshalb mit Blick auf die gebotene Zurückhaltung bei der Überprüfung der Bewertung von Prüfungsleistungen (vgl. oben E. 2) keinen Anlass, die Bewertung mit 31 Punkten im vorliegenden Verfahren als unrichtig oder unangemessen zu qualifizieren. Die Vorbringen des Beschwerdeführers vermögen jedenfalls – wie oben aufgezeigt wird – die inhaltliche und formelle Würdigung seiner Diplomarbeit durch die Experten nicht ernstlich in Frage zu stellen.

Insgesamt ergibt sich, dass die Bewertung der Prüfungsleistungen des Beschwerdeführers durch die Vorinstanz nicht zu beanstanden ist. Die Korrekturen und Bewertungen sind schlüssig und objektiv nachvollziehbar. Die Einwände des Beschwerdeführers vermögen keine erheblichen Zweifel an der Bewertung zu wecken. Die Ausführungen des Beschwerdeführers beschränken sich vielmehr teilweise darauf, die Begründung der Vorinstanz allgemein zu bestreiten. Wie bereits oben ausgeführt, ist der Beschwerdeführer auch seiner Substantiierungspflicht nicht vollumfänglich nachgekommen. Damit gilt eine sachgerechte und willkürfreie Benotung als erwiesen und es kann auf eine zusätzliche Beweismassnahme in Form eines Sachverständigengutachtens verzichtet werden. Infolgedessen bleibt auch das Prüfungsergebnis unverändert, weshalb die Beschwerde abzuweisen ist.

#### **10.**

Bei diesem Verfahrensausgang sind die Verfahrenskosten dem Beschwerdeführer aufzuerlegen (Art. 63 Abs. 1 VwVG). Sie werden auf Fr. 1'000.– festgesetzt und mit dem geleisteten Kostenvorschuss in gleicher Höhe verrechnet. Eine Parteientschädigung wird nicht zugesprochen.

Entsprechend dem Verfahrensausgang wird keine Parteientschädigung ausgerichtet (Art. 64 Abs. 1 VwVG).

**11.**

Dieser Entscheid kann nicht mit Beschwerde in öffentlich-rechtlichen Angelegenheiten an das Bundesgericht weitergezogen werden (Art. 83 Bst. t des Bundesgerichtsgesetzes vom 17. Juni 2005 [BGG, SR. 173.110]). Er ist somit endgültig.

**Demnach erkennt das Bundesverwaltungsgericht:**

**1.**

Die Beschwerde wird abgewiesen.

**2.**

Die Verfahrenskosten von Fr. 1'000.– werden dem Beschwerdeführer auf-erlegt. Der einbezahlte Kostenvorschuss wird zur Bezahlung der Verfah-renskosten verwendet.

**3.**

Es wird keine Parteientschädigung zugesprochen.

**4.**

Dieses Urteil geht an:

- den Beschwerdeführer (Einschreiben; Beilagen: Akten zurück);
- die Vorinstanz (Einschreiben; Beilagen: Akten zurück).

Der vorsitzende Richter:

Die Gerichtsschreiberin:

Stephan Breitenmoser

Deborah Staub

Versand: 2. Februar 2016