

Reaktion auf rechtliche Anfragen und Abmahnungen

Projektleitung

Geschäftsführung

IT

Recht

So handelst du im Ernstfall strukturiert, besonnen und rechtssicher

Weil seit dem 28. Juni 2025 mit Abmahnungen durch Verbände, Wettbewerber und mit Prüfungen durch die Marktaufsichtsbehörden zu rechnen ist. Eine unkoordinierte oder falsche Reaktion kann zu unnötigen Kosten, Bußgeldern und Reputationsschäden führen. Diese SOP ist dein Notfallplan, der sicherstellt, dass du im entscheidenden Moment einen kühlen Kopf bewahrst und die richtigen Schritte in der richtigen Reihenfolge einleitest.

Wann musst du das machen?

Sofort, wenn ein Schreiben mit rechtlichem Charakter eingeht, das sich auf das BFSG/EAA bezieht. Das kann eine anwaltliche Abmahnung, ein Schreiben eines Verbandes oder eine offizielle Anfrage einer Behörde sein.

Welches Gesetz verlangt das?

Dies ist keine direkt gesetzlich geforderte SOP, sondern ein fundamentaler Prozess des Risikomanagements, der sich aus den potenziellen Sanktionen des BFSG und den Klagerechten nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) bzw. dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) ergibt.

Der Prozess im Detail

1 Sofortmaßnahmen – Keine Alleingänge!

Bevor du überhaupt mit Anbietern sprichst, musst du sicherstellen, dass Barrierefreiheit fester Bestandteil deines Anforderungskatalogs ist.

- Fordere von allen potenziellen Anbietern eine Konformitätserklärung zu WCAG 2.1 Stufe AA . Mach klar, dass dies keine „Option“, sondern eine Grundvoraussetzung ist.
- Verlange die Vorlage eines aktuellen Voluntary Product Accessibility Template (VPAT) oder eines externen Prüfberichts . So stellst du sicher, dass die Anbieter nicht nur leere Versprechen abgeben, sondern konkrete Nachweise erbringen.

Indem du diese Anforderungen schon im RFP verankerst, setzt du den Standard, an dem sich alle Anbieter messen lassen müssen. Das verhindert, dass Barrierefreiheit erst im Nachhinein zum Diskussionsthema wird – und schafft eine klare Vergleichsbasis für die Angebotsphase.

2 Interne Eskalation

Leite das Schreiben umgehend und ohne eigenen Kommentar an die Geschäftsführung sowie an die Rechtsabteilung oder den externen Rechtsbeistand weiter. Gleichzeitig informierst du den oder die EAA-Verantwortliche:n, damit eine fachliche Einschätzung vorbereitet werden kann. Setze gemeinsam ein kurzes internes Krisenmeeting an, um die nächsten Schritte abzustimmen und Verantwortlichkeiten klar festzulegen.

3 Fachliche & rechtliche Prüfung

In einem ersten Schritt prüft der oder die EAA-Verantwortliche, ob der im Schreiben genannte Vorwurf fachlich zutrifft – das heißt, ob die beschriebene Barriere tatsächlich auf der Website oder im digitalen Produkt vorhanden ist. Parallel dazu werden alle relevanten Dokumente zusammengetragen, wie etwa die Barrierefreiheitserklärung, die letzten Testprotokolle oder die Priorisierungs-Matrix. Anschließend übernimmt die Rechtsabteilung oder der beauftragte Anwalt die rechtliche Analyse: Sie prüfen die formale Korrektheit des Schreibens, die Berechtigung des Absenders und die rechtliche Substanz der Vorwürfe.

4 Strategie festlegen und externe Kommunikation

Basierend auf den Ergebnissen der fachlichen und rechtlichen Prüfung wird eine abgestimmte Strategie entwickelt. Diese kann darin bestehen, den Vorwurf anzuerkennen und umgehend zu beheben, eine modifizierte Unterlassungserklärung abzugeben oder die Forderung vollständig zurückzuweisen. Die gesamte Kommunikation mit dem Absender erfolgt ausschließlich über die Rechtsabteilung oder den Anwalt, um einheitliche, rechtssichere Aussagen zu gewährleisten. Parallel wird intern ein Ticket erstellt, um die Beseitigung der gegebenenfalls bestehenden Barriere mit höchster Priorität in Angriff zu nehmen.

5 Lessons Learned und Prävention

Nach Abschluss des Falls wird die Ursache der Barriere analysiert, um mögliche Prozesslücken oder Schwachstellen aufzudecken. Auf dieser Grundlage werden interne Abläufe wie Testprotokolle oder Schulungsmaßnahmen angepasst, um ein erneutes Auftreten zu verhindern. Der gesamte Vorgang – von der ersten Anfrage bis zur finalen Lösung – wird sorgfältig dokumentiert, um bei zukünftigen Fällen schnell auf vergleichbare Erfahrungen zurückgreifen zu können.

Ergebnis

Am Ende dieser SOP hast du:

- Einen klaren, stressresistenten Handlungsplan für den Ernstfall, der dir hilft, besonnen und rechtssicher zu reagieren.
- Die Sicherheit, dass alle internen und externen Ansprechpartner sofort eingebunden werden und keine Fristen oder formalen Anforderungen versäumt werden.
- Eine dokumentierte, nachvollziehbare Prüf- und Entscheidungsstrecke, die im Streitfall deine Professionalität und Sorgfalt belegt.
- Klare Kommunikationswege, die verhindern, dass unkoordinierte Aussagen oder Handlungen deine rechtliche Position schwächen.
- Einen Präventionsmechanismus, der aus jedem Vorfall konkrete Verbesserungen für Prozesse, Tests und Schulungen ableitet.

Die Beschaffung barrierefreier Tools und Services ist mehr als eine juristische Pflicht – sie ist ein strategischer Hebel, um spätere Nachbesserungen, Vertragsstreitigkeiten und Nutzerausschlüsse zu vermeiden. Dieser Baustein ist ein sofort einsetzbares Framework für Einkaufs-, IT- und Projektteams, um von der Ausschreibung bis zum Vertragsabschluss konsequent auf WCAG-konforme Lösungen zu setzen. Er kombiniert praxisnahe Anforderungsvorlagen mit klaren Prüf- und Dokumentationsschritten, sodass Barrierefreiheit nicht nur gefordert, sondern mess- und nachweisbar gesichert wird.

Betreff: Dringend: Eingang rechtliches Schreiben zum Thema Barrierefreiheit (BFSG/EAA)

Hallo [Name Rechtsabteilung / GF],

soeben ist folgendes Schreiben eingegangen:

Absender: [Name, Organisation, ggf. Rechtsanwalt] Datum des Schreibens: [TT.MM.JJJJ] Art des

Schreibens: [Abmahnung / behördliche Anfrage / Schreiben eines Verbandes] Frist(en): [TT.MM.JJJJ] – laut Schreiben ist bis zu diesem Datum eine Reaktion erforderlich.

Das Schreiben liegt hier im Original [digital angehängt / physisch im Posteingang]. Ich habe keine inhaltliche oder formale Stellungnahme abgegeben und keine Unterlagen versendet.

Bitte um sofortige rechtliche Prüfung und Abstimmung des weiteren Vorgehens. Für die fachliche Einschätzung (Barrierefreiheit) steht [Name EAA-Verantwortliche:r] bereit.

Viele Grüße [Dein Name]

| Fragen & Antworten

Wie erkenne ich, ob ein Schreiben wirklich „rechtlich relevant ist oder nur eine allgemeine Anfrage?

Oft ist der Unterschied auf den ersten Blick nicht eindeutig. Rechtlich relevante Schreiben enthalten aber fast immer bestimmte Signale: Sie verweisen auf konkrete Gesetze oder Vorschriften (z. B. BFSG, EAA, BGG, AGG), nennen einen konkreten Vorwurf oder Mangel und setzen eine verbindliche Frist zur Reaktion. Auch Formulierungen wie „Aufforderung zur Unterlassung“, „Abmahnung“ oder „Anhörung“ sind klare Warnzeichen. Wenn du unsicher bist, solltest du das Schreiben immer wie einen offiziellen Vorgang behandeln und sofort an die Rechtsabteilung oder deinen Anwalt weiterleiten – falscher Alarm ist besser als eine versäumte Frist.

Was mache ich, wenn die Frist im Schreiben extrem kurz ist (z. B. 48 Stunden)?

Kurze Fristen sollen oft zusätzlichen Druck aufbauen, um dich zu vorschnellen Handlungen zu bewegen. Trotzdem gilt: keine unüberlegten Reaktionen. Leite das Schreiben sofort an deinen Rechtsbeistand weiter. In vielen Fällen kann dieser kurzfristig eine Fristverlängerung beantragen, um Zeit für die Prüfung des Vorwurfs zu gewinnen. Wichtig ist, dass dieser Schritt sehr schnell erfolgt – idealerweise noch am selben Tag.

Wer trägt die Kosten einer Abmahnung, wenn der Vorwurf zutrifft?

Wenn die Barriere tatsächlich besteht und der Anspruch rechtlich begründet ist, musst in der Regel du die Kosten tragen. Dazu gehören nicht nur die Kosten zur Behebung des Problems, sondern häufig auch die gegnerischen Anwaltskosten. Die Höhe hängt vom Streitwert ab, der bei Barrierefreiheitsfragen durchaus mehrere tausend Euro betragen kann. Das macht es umso wichtiger, dass interne Präventions- und Testprozesse so solide sind, dass solche Fälle gar nicht erst entstehen.

Kann ich die Abmahnkosten auf einen Dienstleister oder Software-Anbieter abwälzen?

Das ist nur möglich, wenn im Vertrag mit dem Anbieter ausdrücklich festgelegt ist, dass Barrierefreiheit nach einem bestimmten Standard (z. B. WCAG 2.1 AA) geschuldet ist und es eine Regelung zur Kostenübernahme bei Verstößen gibt. Ohne solche Vertragsklauseln wird es schwierig, den Schaden rechtlich durchzusetzen. Deshalb ist es wichtig, Beschaffungsprozesse nach SOP 44 so zu gestalten, dass diese Absicherung von Anfang an besteht.

Was, wenn die im Schreiben genannte Barriere tatsächlich nicht existiert?

In diesem Fall solltest du den Vorwurf nicht einfach nur abstreiten, sondern ihn mit fundierten Belegen entkräften. Das bedeutet: aktuelle Testprotokolle, Screenshots oder Videos, die zeigen, dass die genannte Funktion barrierefrei ist. Die Antwort sollte ausschließlich über deinen Anwalt oder deine Rechtsabteilung erfolgen, um eine saubere, rechtssichere Argumentation sicherzustellen.

Darf ich die Gegenseite direkt kontaktieren, um „die Sache zu klären“?

Das ist fast immer eine schlechte Idee. Selbst gut gemeinte oder informelle Aussagen können später als Eingeständnis oder Zusage interpretiert werden. Deshalb solltest du niemals eigenständig mit der Gegenseite kommunizieren – alle Rückmeldungen müssen über die Rechtsabteilung oder den Anwalt laufen, damit jedes Wort rechtlich abgesichert ist.

Was passiert, wenn ich eine Abmahnung ignoriere?

Ignorieren führt fast immer zu einer Eskalation. Das kann bedeuten, dass die Gegenseite eine einstweilige Verfügung beantragt oder direkt Klage einreicht – beides geht in der Regel mit deutlich höheren Kosten einher. Selbst wenn du überzeugt bist, dass der Vorwurf unbegründet ist, musst du fristgerecht reagieren. Schweigen wird oft als stillschweigendes Eingeständnis gewertet.

Sollte ich jeden Vorfall in einem zentralen Register dokumentieren?

Ja, unbedingt. Ein zentrales Register für rechtliche Anfragen, Abmahnungen und deren Bearbeitung hilft nicht nur intern, ähnliche Fehler in Zukunft zu vermeiden. Es dient auch als Beleg für deine Professionalität und Sorgfalt, falls du später bei einer Prüfung oder vor Gericht nachweisen musst, dass du strukturiert mit Beschwerden und Prüfungen umgehst.