



Im Namen des Volkes

Urteil

In Sachen

hat das Arbeitsgericht Berlin, 4. Kammer, auf die mündliche Verhandlung vom 13.03.2025 durch den Richter am Arbeitsgericht ... als Vorsitzender sowie die ehrenamtliche Richterin Frau ... und den ehrenamtlichen Richter Herrn ... für Recht erkannt:

I.

Die Beklagte wird verurteilt, die Tätigkeit der Klägerin als Schadenssachbearbeiterin in der Abteilung ... – Customer Service Claims ... / Schadensservice innerhalb des arbeitsvertraglich vereinbarten Rahmens dahingehend neu zu bestimmen und die Klägerin behinderungsgerecht zu beschäftigen, dass sie in Telefondienste lediglich eine Stunde pro Tag, höchstens dreimal wöchentlich zu Beginn der jeweiligen Tagesdienste eingeteilt wird.

II.

Die Beklagte wird verurteilt, an die Klägerin eine Entschädigung in Höhe von ... EUR zu zahlen.

III.

Im Übrigen wird die Klage abgewiesen.

IV.

Von den Kosten des Rechtsstreits hat die Beklagte 50,8 %, die Klägerin die übrigen 49,2 % zu tragen.

V.

Der Wert des Streitgegenstands wird auf ... EUR festgesetzt.

Tatbestand

Die Parteien streiten über einen Anspruch auf behinderungsgerechte Beschäftigung, einen Entschädigungsanspruch aus dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) sowie Ansprüche auf Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall.

Die Beklagte ist ein Versicherungsunternehmen und Teil des Konzerns A.

Die Klägerin, die früher B hieß, geboren ..., steht seit 1992 in einem Arbeitsverhältnis zur Beklagten. Zuletzt ist sie als Schadenssachbearbeiterin für die Sparten Kraftfahrt und Kraftfahrzeughaftpflicht (ohne Personenschaden) in der Abteilung ... – Customer Service Claims ... / Schadensservice tätig. Sie bezog zuletzt eine monatliche Vergütung von durchschnittlich ... EUR brutto.

Bei der Klägerin wurde im Jahr 2015 ein Grad der Behinderung (GdB) von 30 anerkannt, im Jahr 2017 ein GdB von 40. Seit dem Jahr 2020 ist die Klägerin als schwerbehinderter Mensch mit einem GdB von 50 anerkannt. Sie leidet unter anderem an einer Migränesymptomatik mit einhergehender Aura und Tinnitus.

Im Jahr 2016 nahm die Beklagte organisatorische Änderungen vor, die (auch) die Abteilung der Klägerin betreffen. Sie führte insbesondere sogenannte Telefondienste ein (die Klägerin spricht auch von „Hotline-Telefonie“, ein Begriff, der unstreitig teilweise auch von der Beklagten verwendet wird).

Seither ist die Klägerin durchschnittlich an zwei bis drei Tagen in der Woche in einen Telefondienst von jeweils drei- bis dreieinhalbstündiger Dauer eingeteilt. Es gibt einen Frühdienst von 08:00 Uhr bis 11:30 Uhr, einen Mitteldienst von 11:30 Uhr bis 14:30 Uhr sowie einen Spätdienst von 14:30 Uhr bis 18:00 Uhr. Für die Nachbearbeitung eines Gesprächs (Gesprächsdokumentation, Weiterveranlassung/Vorgangsbearbeitung) ist eine Nachbearbeitungszeit von zwei Minuten vorgesehen.

Im Jahr 2023 begannen die Parteien ein betriebliches Eingliederungsmanagement (bEM). Ein erstes Gespräch fand am 06.09.2023 statt. Die Klägerin äußerte den Wunsch, weniger Telefondienste übernehmen zu müssen. Im Ergebnis kamen die Parteien überein, eine betriebsärztliche Einschätzung und Empfehlung des Betriebsarztes, Herrn Dr. C, einzuholen (Ergebnisprotokoll vom 11.09.2023, Anlage K4 zur Klageschrift, Blatt 20 fortfolgende der Akte).

Kurz darauf begab sich die Klägerin in eine sechswöchige medizinische Rehabilitationsmaßnahme. Der ärztliche Entlassungsbericht vom 07.11.2023 (Anlage K10 zum

klägerischen Schriftsatz vom 13.02.2025, Blatt 129 folgend der Akte) enthält in dem Abschnitt „Sozialmedizinische Epikrise“ unter anderen die folgenden Ausführungen:

„Wir entlassen [die Klägerin] vollschichtig leistungsfähig für die zuletzt ausgeübte Tätigkeit als Schadenssachbearbeiterin bei einer Versicherung (...) mit folgenden qualitativen Leistungseinschränkungen:

- (...)
- *keine Hotline-Telfonie [sic] aufgrund von Tinnitus*
- (...)
- *keine Arbeiten mit besonderen Anforderungen an das Hörvermögen, oder Tätigkeiten mit erhöhter Lärmbelastung aufgrund des Tinnitus*
- (...)

Mit E-Mail vom 03.01.2024 wandte sich die Integrationsberaterin Frau D vom Integrationsfachdienst der E gGmbH an den Betriebsarzt Herrn Dr. C, übersandte ihm im Namen der Klägerin den ärztlichen Entlassungsbericht vom 07.11.2023 und teilte mit, sie selbst sei auf dessen Grundlage sowie nach einem Gespräch mit der Klägerin zu einem Entschluss in Bezug auf einen leidensgerechten Arbeitsplatz für die Klägerin gekommen, der unter anderem beinhalte: *„keine Hotline-Telefonie aufgrund von Tinnitus und Migräne, um die kompakte Dauerstressbelastung zu vermeiden (...)“* (Anlage K5 zur Klageschrift, Blatt 27 fortfolgende der Akte).

Am 15.02.2024 gab der Betriebsarzt Herr Dr. C eine arbeitsmedizinische Beurteilung ab (eingereicht als Anlage K6 zur Klageschrift, Blatt 30 der Akte), die auszugsweise wie folgt lautet:

„nur eingeschränkt Hotline-Telefonie. so bald wie möglich nur 1 Stunde pro Tag, max 3x/Woche. (...) Telefonie in der Hotline am besten gleich zu Dienstbeginn. (...)“

Die Beklagte teilte die Klägerin weiterhin unverändert für Telefondienste ein.

Am 11.03.2024 fand ein weiteres bEM-Gespräch statt. Das Ergebnisprotokoll legt die Klägerin als Anlage K13 mit ihrem Schriftsatz vom 13.02.2025 vor (Blatt 132 folgend der Akte).

Die Klägerin wandte sich an den Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e.V. und die dortige Antidiskriminierungsberatung Alter, Behinderung, Chronische Erkrankung. Diese schrieb unter dem 10.04.2024 die F AG, ein ebenfalls zum Konzern A gehörendes Unternehmen, mit dem von der Beklagten als Anlage B1 zu ihrem Schriftsatz vom 15.11.2024 eingereichten Schreiben (Blatt 72 fortfolgende der Akte) an, in dem neben anderem eine Entschädigung gemäß § 15 Absatz 2

AGG in angemessener Höhe, mindestens ... EUR geltend gemacht wurde, was drei durchschnittlichen Brutto-Monatsgehältern der Klägerin entspreche.

Am 15.04.2024 kam es zu einem weiteren Gespräch im Rahmen des betrieblichen Eingliederungsmanagements. Das Ergebnisprotokoll legt die Klägerin als Anlage K14 vor (Blatt 134 folgend der Akte).

Unter dem 02.05.2024 wandte sich für die Beklagte Herr G, zuständiger Personalreferent, mit einem Schreiben im Rahmen des bEM an die Klägerin (Anlage B5, Blatt 87 fortfolgende der Akte).

Mit Schreiben ihrer (späteren) Prozessbevollmächtigten vom 07.06.2024 machte die Klägerin gegenüber der Beklagten unter Bezugnahme auf die betriebsärztliche Empfehlung einen Anspruch auf behinderungsgerechte Einrichtung des Arbeitsplatzes und konkret die Einteilung in höchstens drei jeweils einstündige und zu Dienstbeginn liegende Hotline-Telefonie-Dienste pro Woche sowie einen Entschädigungsanspruch in Höhe von ... EUR geltend, dies alles unter Fristsetzung bis zum 21.06.2024 (Anlage K7 zur Klageschrift, Blatt 31 fortfolgende der Akte).

Mit E-Mail des Herrn G vom 14.06.2024 schrieb die Beklagte die Klägerin im Rahmen des bEM an und bat sie, bis zum 05.07.2024 mitzuteilen, ob sie noch neue Lösungsansätze habe. Sollte es keine neuen Lösungsansätze geben und sollten Maßnahmen nicht herausgearbeitet werden können, stehe auch die Beendigung des bEM-Verfahrens im Raum (Anlage K8, Blatt 36 der Akte).

Die Klägerin antwortete per E-Mail am 05.07.2024 und bat um Vorschlag eines Termins für ein weiteres bEM-Gespräch (Anlage B8, Blatt 94 der Akte).

Mit E-Mail des Herrn G vom 08.07.2024 teilte die Beklagte der Klägerin mit, vor dem Hintergrund der letzten Gespräche und des Fehlens weiterer erfolgversprechender Ansätze werde das bEM aus Unternehmenssicht als erfolglos abgeschlossen eingestuft. Eine Fortführung ohne erkennbare Lösungsansätze sei weder zielführend noch ökonomisch vertretbar (Anlage K15, Blatt 138 der Akte).

Seit dem 08.11.2024 ist die Klägerin arbeitsunfähig erkrankt. Die Beklagte zahlte bis zum 19.12.2024 einschließlich das arbeitsvertraglich vereinbarte Entgelt fort. Im Januar 2025 erhielt die Klägerin von der Beklagten für Dezember 2024 einen Betrag in Höhe von ... EUR netto als „Krankengeldzuschuss“. Für die Monate Januar und Februar 2025 erhielt sie von der Beklagten jeweils einen Krankengeldzuschuss in Höhe von ... EUR netto. Von ihrer Krankenkasse erhielt sie ab dem 20.12.2024 Krankengeld wie von der Klägerin mit Schriftsatz vom 28.02.2025, Seite 4 (Blatt 156 der Akte), vorgetragen.

Mit ihrer am 25.06.2024 bei Gericht eingegangenen, der Beklagten am 09.07.2024 zugestellten Klage macht die Klägerin Zahlung einer Entschädigung nach § 15 Absatz 2 AGG geltend; klageerweiternd verfolgt sie einen Anspruch auf behinderungsgerechte Beschäftigung sowie auf Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall.

Die Klägerin ist der Meinung, sie habe unter dem Gesichtspunkt der behinderungsgerechten Beschäftigung einen Anspruch darauf, dass die Beklagte ihre Tätigkeit dahingehend neu bestimmt, dass sie in Telefondienste lediglich eine Stunde täglich, höchstens dreimal wöchentlich und zu Beginn ihrer täglichen Arbeitszeit eingeteilt werde, sowie wegen der in der Verletzung dieses Anspruchs liegenden Benachteiligung wegen ihrer Behinderung einen Entschädigungsanspruch aus § 15 Absatz 2 AGG.

Sie behauptet, die Telefondienste seien für sie mit deutlich mehr Arbeitsdruck, Zeitnot und Stress verbunden, da sie gegenüber ihrer sonstigen Tätigkeit als Schadenssachbearbeiterin unplanbar und weniger strukturiert sei. Die Dienste begönnen damit, dass die Klägerin sich fünf Minuten vor Dienstbeginn einloggen müsse. Damit sei die „Hotline“ geöffnet. Über die Dauer von drei beziehungsweise dreieinhalb Stunden seien sodann Pausen grundsätzlich nicht erwünscht, wenngleich im Notfall gestattet.

In den jeweiligen Diensten komme es zu unterschiedlichem Aufkommen an eingehenden Telefonanrufen. Durchschnittlich zähle sie während eines Dienstes 20 bis 30 Anrufe. Die Telefonate könnten je nach Anliegen der Kunden unterschiedlich lang sein.

Bei Überschreiten der zweiminütigen Nachbearbeitungszeit werde die Leitung automatisch wieder freigeschaltet. Nach zehn Minuten erscheine ein mahnender Hinweis, der manuell deaktiviert werden müsse.

Selbst wenn sie gerade einen Anrufer angenommen habe, erscheine bei hohem Anrufaufkommen eine Aufforderung per Mail, dass sie einen neuen Anrufer annehmen solle.

Hotline-Telefonie stelle für Arbeitnehmer:innen etwa durch die über Stunden nahezu ununterbrochene Geräuschkulisse und das stundenlange konzentrierte Telefonieren mit ständig wechselnden Gesprächspartnern eine erhöhte Arbeitsbelastung dar, auch gegenüber normaler Telefonie. Ein typisches Telefonat gestalte sich wie folgt:

Anrufer sei beispielsweise ein Versicherungsnehmer, der akut in einen Kettenauffahrunfall auf der Autobahn verwickelt sei. Der Anrufer befinde sich in der Regel noch direkt an der (teilweise ungesicherten) Unfallstelle. Im Hintergrund sei lauter Straßenlärm zu hören. Kinder schrien und weinten, viele Beteiligte stünden unter Schock, seien aufgeregt, hysterisch und redeten im

Hintergrund laut durcheinander.

Unter diesen erschwerten Umständen seien die Daten aller am Unfall Beteiligten von der Unfallstelle zu erfassen, unter anderem Schilderungen des Unfallhergangs, Beschreibung der unfallbedingten Schäden am Fahrzeug, Klärung von Alt- und Vorschäden, Fahrzeugidentifikationsnummern, Erstzulassungsdatum, Daten der Fahrzeughalter und der Geschädigten, Fahrzeugkennzeichen, Telefonnummern, Mailadressen, Daten von Unfallzeugen.

Oft werde das Telefon des Anrufers an die Unfallbeteiligten durchgereicht, es gebe teilweise Funklöcher, LKWs führen lautstark an der Unfallstelle vorbei. Sprachbarrieren einzelner Anrufer führten zusätzlich zu Kommunikationsschwierigkeiten. Polizei und Rettungswagen mit Martinshorn kämen unterdessen an der Unfallstelle an, woraufhin der Anrufer mitunter das Telefonat abrupt abbreche. Wichtige Informationen und Daten fehlten, die im Anschluss noch per Anruf oder Mail nachgehalten werden müssten. Während der zweiminütigen Nachbearbeitungszeit sei es kaum möglich, alles vollständig zu protokollieren, dann sei bereits der nächste Anrufer in der Leitung.

Demgegenüber gestalte sich die sachbearbeitende Telefonie außerhalb der Telefondienste wie folgt:

Kunden riefen hauptsächlich an, wenn sie Fragen zum Sach- beziehungsweise Bearbeitungsstand hätten. Die Anrufer seien gerade nicht (mehr) in akuten Umfallsituationen oder aus anderen Gründen aufgebracht. Die Schadenfälle aus dem Aktenbestand seien der Klägerin bekannt und vertraut, so dass sie die Anliegen in aller Regel schnell erfassen könne. Sie könne proaktiv und antizipierend auf den Kunden zugehen und selbst einschätzen, ob ein Telefonat erforderlich sei. Sei sie bei Eingehen eines Anrufs nicht am Platz oder bereits in einem Telefonat, erhalte sie eine Rückrufbitte. Nach den internen Vorgaben der Beklagten habe der Rückruf innerhalb von 24 Stunden zu erfolgen. Dies ermögliche eine geordnete Vorbereitung und zuverlässige Bearbeitung ohne erhöhten Stress.

Die Telefondienste stellten für sie aufgrund ihrer Schwerbehinderung sowohl physisch als auch psychisch eine große zusätzliche Belastung dar und hätten zur Verschlechterung ihres Gesundheitszustandes beigetragen. Sie leide dadurch verstärkt unter chronischer Erschöpfung, Hörverschlechterung, massiven Schlafstörungen, Konzentrationsstörungen, starken körperlichen Schmerzen, Übelkeit. Die Migräneanfälle hätten in den vergangenen Jahren erheblich zugenommen. Gleichwohl sei sie von der Beklagten zuletzt sogar noch häufiger für Telefondienste eingeteilt worden.

Sie könne weiterhin Telefondienste übernehmen, jedoch nur mit einer reduzierten Dauer und

Anzahl.

Eine Umgestaltung des Arbeitsplatzes dahingehend, dass die Klägerin höchstens dreimal je Woche für jeweils lediglich eine Stunde zu Dienstbeginn zum Telefondienst herangezogen werde, sei der Beklagten möglich und zumutbar. Es gehe nicht um eine Umorganisation ganzer Arbeitsplätze, sondern lediglich von einzelnen Aufgabenbereichen. Bei einer Reduzierung ihrer Telefondienste auf wöchentlich drei Stunden sinke der Anteil ihrer Arbeitszeit, den sie in Telefondiensten erbringe, von 23 % auf 8 %. Im Übrigen könne sie ihre Tätigkeit unverändert weiter ausführen. Die frei werdende Arbeitszeit könne ohne Weiteres sinnvoll gefüllt werden; insoweit wird auf das Vorbringen der Klägerin mit Schriftsatz vom 13.02.2025, Seiten 13 folgend (Blatt 113 folgend der Akte) Bezug genommen. Eine geänderte Aufgabenverteilung sei auch für die anderen hiervon betroffenen Arbeitnehmer:innen zumutbar. Der abweichende Vortrag der Beklagten sei unsubstantiiert. Dass andere Arbeitnehmer:innen ihre Zustimmung zu einem damit verbundenen Aufgabentausch verweigert hätten, bestreite sie mit Nichtwissen und lege die Beklagte nicht dar.

Mehrere mit ihr vergleichbare Arbeitnehmer:innen der Beklagten, die nicht (schwer-)behindert seien, würden nicht zu Telefondiensten herangezogen.

Die Beklagte argumentiere paternalistisch, wenn sie meine, die von der Klägerin vorgeschlagene Anpassung ihres Arbeitsplatzes führe nicht zu einer Reduzierung der Stressbelastung sowie, die Klägerin argumentiere widersprüchlich, wenn sie sich auf den ärztlichen Entlassungsbericht stütze, da dieser von Hotline-Telefonie insgesamt abrate. Die Beklagte stelle sich nur auf Grundlage ihrer Laienannahmen gegen die betriebsärztliche Empfehlung.

Die Verweigerung einer behinderungsgerechten Beschäftigung stelle eine ständige und fortdauernde, nicht gerechtfertigte Benachteiligung der Klägerin wegen ihrer Behinderung dar. Der Verstoß gegen § 164 Absatz 4 des Neunten Buches Sozialgesetzbuch (SGB IX) begründe nach § 22 AGG die Vermutung einer Benachteiligung wegen der Behinderung und eine Vorenthaltung „angemessener Vorkehrungen“ im Sinne der UN-Behindertenrechtskonvention.

Der Entschädigungsanspruch sei innerhalb der gesetzlichen Fristen schriftlich und gerichtlich geltend gemacht worden. Es handle sich bei der Benachteiligung der Klägerin um einen Dauertatbestand, weshalb die Frist erst mit Beseitigung des Zustands beginnen könne.

Die Klägerin ist des Weiteren der Ansicht, sie habe gegen die Beklagte Anspruch auf Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall bis zum Ablauf der 26. Woche. Dies ergebe sich aus dem Anstellungsvertrag vom 20.12.2004 in Verbindung mit dem Anstellungsvertrag vom 01.05.1993,

einer Arbeitsvertraglichen Einheitsregelung vom 15.12.2004 sowie dem Manteltarifvertrag für das private Versicherungsgewerbe (MTV PVT).

Sie behauptet, im Zuge der Privatisierung der Beklagten im Jahr 2004/2005 sei ein Betriebsübergang erfolgt, von dem auch die Klägerin betroffen gewesen sei. Der Klägerin sei in diesem Zusammenhang angeboten worden, in den privaten Versicherungstarif (PVT) überzutreten. Zwischen Beklagter und deren Betriebsrat sei eine Regelungsabrede (Arbeitsvertragliche Einheitsregelung) zur Umstellung der Arbeitsverhältnisse verhandelt worden, die Eingang in ihren Arbeitsvertrag vom 20.12.2004 gefunden habe. Ihr sei von der Beklagten im Dezember 2004 angeboten worden, im Zuge des Betriebsübergangs freiwillig aus dem für sie anwendbaren Bundesangestelltentarifvertrag (BAT) in den Tarifvertrag für das private Versicherungsgewerbe (PVT) zu wechseln. Unter dem BAT habe sie einen Entgeltfortzahlungsanspruch im Krankheitsfall bis zum Ablauf der 26. Woche gehabt. Bei einem freiwilligen Wechsel zum PVT sei ihr mit Anlage K18 (Blatt 167 fortfolgende der Akte) eine Verbesserung dieser Regelung angeboten worden, die 26 Wochen Entgeltfortzahlung und danach einen Zuschuss zum Krankengeld beinhaltet habe.

Die Klägerin beantragt zuletzt,

1. die Beklagte zu verurteilen, an die Klägerin eine Entschädigung, deren Höhe in das Ermessen des Gerichts gestellt wird, die aber ... EUR nicht unterschreiten sollte, zu zahlen;
2. die Beklagte zu verurteilen, die Tätigkeit der Klägerin als Schadenssachbearbeiterin in der Abteilung ... – Customer Service Claims ... / Schadensservice innerhalb des arbeitsvertraglich vereinbarten Rahmens dahingehend neu zu bestimmen und die Klägerin behinderungsgerecht zu beschäftigen, dass sie in Telefondienste lediglich eine Stunde pro Tag, höchstens dreimal wöchentlich zu Beginn der jeweiligen Tagesdienste eingeteilt wird;
3. hilfsweise für den Fall des Unterliegens mit dem Antrag zu 2.: die Beklagte zu verurteilen, die Klägerin als Schadenssachbearbeiterin behinderungsgerecht zu beschäftigen;
4. die Beklagte zu verurteilen, an die Klägerin für den Monat Dezember 2024 Entgelt in Höhe von ... EUR brutto abzüglich ... EUR netto sowie abzüglich an die Krankenkasse übergegangener Ansprüche in Höhe von ... EUR nebst Zinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz seit dem 16.12.2024 zu zahlen;
5. die Beklagte zu verurteilen, an die Klägerin für den Monat Januar 2025 Entgelt in Höhe von ... EUR brutto abzüglich ... EUR netto sowie abzüglich an die Krankenkasse übergegangener Ansprüche in Höhe von ... EUR nebst Zinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz seit dem 16.01.2025 zu zahlen;
6. die Beklagte zu verurteilen, an die Klägerin für den Monat Februar 2025 Entgelt in Höhe von ... EUR brutto abzüglich ... EUR netto sowie abzüglich an die Krankenkasse

übergegangener Ansprüche in Höhe von ... EUR nebst Zinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz seit dem 17.02.2025 zu zahlen.

Die Beklagte beantragt,

die Klage abzuweisen.

Sie meint, den Anspruch der Klägerin auf behinderungsgerechte Beschäftigung nicht verletzt zu haben.

Die Beklagte bestreitet mit Nichtwissen, dass die Telefondienste eine (zusätzliche) Belastung für die Klägerin darstellten, die zu einer Verschlechterung ihrer gesundheitlichen Situation führten. Eine solche Verschlechterung werde von der Klägerin auch nicht substantiiert dargelegt. Die Klägerin lege schon nicht dar, wie sich ihr Gesundheitszustand vor dem Beginn der behaupteten Verschlechterung dargestellt haben soll. Das Auftreten von Symptomen sei der Beklagten nicht bekannt.

Die Beklagte ist der Auffassung, die von der Klägerin begehrte Beschäftigung sei schon nicht geeignet, eine Belastungsreduzierung herbeizuführen, da sie wesentliche Belastungen der Tätigkeit nicht berücksichtige.

Die auch mit der Sachbearbeitung verbundene Telefonie stelle einen wesentlichen Teil der geschuldeten Tätigkeit dar. Telefonate seien in der gesamten Vorgangsbearbeitung unerlässlich und weder ihrer zeitlichen Lage noch ihrer Anzahl nach planbar. Die Klägerin könne auch insoweit keine freie Zeiteinteilung vornehmen. Vielmehr ergebe sich die Pflicht, ein Telefonat zu führen, aus dem konkreten Schadenvorgang und dem nächsten erforderlichen Schritt. Es obliege nicht der Klägerin, Vorgänge, die ein Telefonat erfordern, beliebig auf nachfolgende Tage aufzuschieben.

Die von der Klägerin begehrte Anpassung führe im Ergebnis nicht zu einer Reduzierung von Telefoniezeiten und nicht zu einer Belastungsreduzierung. Zuletzt behauptet die Beklagte hierzu, Auswertungen für Januar 2025 hätten gezeigt, dass Mitarbeitende ohne einen Telefondienst täglich im Schnitt etwa eine Stunde telefonierten, wohingegen Mitarbeitende mit einem Telefondienst im Durchschnitt etwa eine bis eineinhalb Stunden länger telefonierten.

Die Beschreibung eines typischen Telefonats im Rahmen des Telefondienstes durch die Klägerin bestreitet die Beklagte. Im Einzelfall könne ein Telefonat durchaus einmal so ablaufen. Jedoch sei dies keinesfalls ein typisches Telefonat.

Die Klägerin lasse die tatsächlichen Umstände der Abteilungsorganisation außer Acht, die zur Unzumutbarkeit der begehrten Beschäftigung für die Beklagte führten. Die von der Klägerin geforderte Umorganisation greife unzulässig in eine von ihr getroffene unternehmerische Entscheidung ein.

Ein wesentlicher Teil der auf dem Arbeitsplatz der Klägerin zu erledigenden Aufgaben werde durch die Teilnahme an den Telefondiensten abgedeckt. Diese seien für die Organisation der gesamten Abteilung von wesentlicher Bedeutung. Das Konzept der Beklagten sehe vor, dass ein Neuschaden, der im Rahmen eines Telefondienstes angenommen wird, zugleich dem das Telefonat führenden Mitarbeiter zugewiesen wird. Der Kunde solle unmittelbar einen direkten Ansprechpartner erhalten und nicht „hin- und hergeschoben“ werden. Dies beschleunige die Bearbeitung und erhöhe die Kundenzufriedenheit.

Müsse sich hingegen ein Mitarbeiter in einen von einem anderen Kollegen aufgenommenen Schaden erst einarbeiten, bedeute dies einen Mehraufwand, der für die Beklagte unwirtschaftlich sei. Es würden an sich ineinandergreifende Prozesse auseinander gerissen, was die Bearbeitung erheblich ineffektiver mache und sich wirtschaftlich negativ auswirke. Von diesen organisatorischen Abläufen, wie sie bei der Beklagten in der Vergangenheit einmal gehandhabt worden seien, habe sich die Beklagte auf Grundlage einer unternehmerischen Entscheidung ganz bewusst verabschiedet. Ziel sei eine effektive Schadenbearbeitung aus einer Hand. Deshalb bestehe nur in Ausnahmefällen, etwa vor einem Urlaubsantritt, die Möglichkeit, einen Vorgang an einen Kollegen abzugeben.

Würden andere Beschäftigte bisher von der Klägerin geleistete Telefondienste übernehmen und würden der Klägerin im Gegenzug mehr Schadenvorgänge zugewiesen, um wiederum die anderen Mitarbeiter:innen für die zusätzlichen Telefondienste zu entlasten, sei ein Bearbeitungsstau bei den der Klägerin zugeteilten Vorgängen zu erwarten. Zudem müssten die anderen Mitarbeitenden vermehrt Telefondienste ableisten, was diese erheblich mehr belasten würde. Denkbar sei auch, dass andere Mitarbeitende ab einem gewissen Zeitpunkt neben den zusätzlichen Telefondiensten einzelne Schadenvorgänge wieder übernehmen müssten, damit diese zeitnah abgearbeitet würden. Dies stelle eine weitere unverhältnismäßige und nicht zu verantwortende Mehrbelastung der anderen Mitarbeitenden dar.

Lasse sie hingegen einzelne Telefondienste unbesetzt, führe dies dazu, dass Kunden längere Zeit in der Warteschleife verbringen müssten.

Andere Beschäftigte, die nicht zu Telefondiensten herangezogen würden, seien mit der Klägerin nicht vergleichbar. Es handele sich nicht um Schadensachbearbeiter, sondern um gänzlich andere,

auch tariflich höher eingruppierte Arbeitsplätze mit Sonderaufgaben.

Sie habe adäquate Vorschläge für eine Belastungsreduzierung unterbreitet, welche die Klägerin stets ohne nachvollziehbare Begründung abgelehnt habe.

Die Beklagte bestreitet, dass bei der betriebsärztlichen Einschätzung alle Bedingungen des Arbeitsplatzes und der Tätigkeit, insbesondere der Organisation, ausreichend berücksichtigt wurden. Zudem widersprächen sich die betriebsärztliche Empfehlung einerseits und der Reha-Entlassungsbericht andererseits.

Die Klägerin ziele nicht auf eine Anpassung der Arbeitsbedingungen, sondern auf eine Anpassung des Arbeitsvertragsinhalts und der Hauptleistungspflichten ab. Darauf habe sie keinen Anspruch.

Einen Entschädigungsanspruch habe die Klägerin ihr gegenüber vor Klageerhebung nicht geltend gemacht. Der Vortrag der Klägerin sei auch schon nicht geeignet, eine Benachteiligung nach dem AGG anzunehmen. Die Klägerin trage schon nicht vor, inwieweit sei eine weniger günstige Behandlung erfahren haben wolle als eine andere Person. Eine Verschiedenbehandlung werde nicht aufgezeigt.

Anspruch auf weitere Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall habe die Klägerin nicht. Die von der Klägerin vorgelegte Anlage K18 sei nicht Vertragsinhalt geworden.

Wegen des weiteren Vorbringens der Parteien wird auf die zwischen ihnen gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen sowie auf die Sitzungsniederschrift vom 13.03.2025 (Blatt 260 folgend der Akte) Bezug genommen. Auf die unter Angabe der Blattzahl der Akten angeführten Unterlagen wird ergänzend verwiesen.

Entscheidungsgründe

Die Klage ist zulässig und in dem aus dem Tenor ersichtlichen Umfang begründet, im Übrigen unbegründet.

I. Die Klage ist zulässig.

1. Der auf die Verurteilung der Beklagten zur Neubestimmung der Tätigkeit der Klägerin im Hinblick auf die Einteilung in Telefondienste gerichtete Antrag ist zulässig, insbesondere hinreichend bestimmt im Sinne der §§ 46 Absatz 2 Satz 1 des Arbeitsgerichtsgesetzes (ArbGG), 495, 253 Absatz 2 Nummer 2 der Zivilprozessordnung (ZPO).

a) Begehrt der Arbeitnehmer seine Beschäftigung auf der Grundlage des vom Arbeitgeber

neu auszuübenden Direktionsrechts, ist die Klage nicht (zunächst) auf die Erteilung einer bestimmten Weisung oder gar abstrakt auf eine (erneute) „Ausübung des Direktionsrechts“ (gegebenenfalls nach bestimmten Maßgaben) zu richten. Vielmehr kann der Arbeitnehmer unmittelbar auf eine bestimmte Beschäftigung klagen (*Kreutzberg-Kowalczyk*, RdA 2021, 137, 141).

§ 253 Absatz 2 Nummer 2 ZPO erfordert die bestimmte Angabe des Gegenstandes und des Grundes des erhobenen Anspruchs sowie einen bestimmten Antrag, mit dem der Kläger eindeutig festlegt, welche Entscheidung er begehrt. Dazu hat er nach der ständigen Rechtsprechung des *Bundesarbeitsgerichts* (BAG) den Streitgegenstand so genau zu bezeichnen, dass der Rahmen der gerichtlichen Entscheidungsbefugnis (§ 308 ZPO) keinem Zweifel unterliegt und die eigentliche Streitfrage mit Rechtskraftwirkung zwischen den Parteien entschieden werden kann (§ 322 ZPO). Es muss zudem – sowohl bei einer der Klage stattgebenden als auch bei einer sie abweisenden Sachentscheidung – zuverlässig feststellbar sein, worüber das Gericht entschieden hat und Unklarheiten über den Inhalt der Verpflichtung dürfen nicht aus dem Erkenntnisverfahren ins Vollstreckungsverfahren verlagert werden, da dessen Aufgabe lediglich ist zu klären, ob der Schuldner einer festgelegten Verpflichtung nachgekommen ist, nicht aber worin diese besteht.

Hieraus ergibt sich für den auf behinderungsgerechte Beschäftigung klagenden Arbeitnehmer die schwierige Situation, dass er einerseits aus rechtsstaatlichen Gründen die begehrte Beschäftigung so genau umschreiben muss, dass für den Arbeitgeber als Prozessgegner erkennbar ist, worauf er im Rechtsstreit sein Verteidigungsvorbringen richten muss und in welchen Fällen er bei Nichterfüllung einer ausgeurteilten Verpflichtung mit einem Zwangsmittel zu rechnen hat. Eine Klage lediglich gerichtet darauf, den Arbeitnehmer „behinderungsgerecht“ zu beschäftigen oder ihm einen „behinderungsgerechten Arbeitsplatz“ zuzuweisen (wie hier hilfsweise mit dem Klageantrag zu 3. geltend gemacht), genügt diesen Anforderungen nicht und ist unzulässig. Andererseits hat der Arbeitnehmer regelmäßig auch keinen Anspruch darauf, dass ihm nur ein ganz bestimmter Arbeitsplatz mit nur ganz bestimmten Tätigkeiten übertragen wird. Denn zum einen wird es vielfach mehrere in Betracht kommende Möglichkeiten geben, den Arbeitnehmer behinderungsgerecht zu beschäftigen. Zum anderen steht dem Arbeitgeber weiterhin das Weisungsrecht nach § 106 der Gewerbeordnung zu. Verlangte man für einen zulässigen Beschäftigungsantrag die Angabe eines einzigen konkreten Arbeitsplatzes, so liefe der klagende Arbeitnehmer stets Gefahr, dass die so konkretisierte Klage zwar zulässig, aber unbegründet wäre, weil der Arbeitgeber ihm auch einen anderen behinderungsgerechten Arbeitsplatz zuweisen dürfte. Das beeinträchtigte den Arbeitnehmer aber in seinem Recht, seine materiell-rechtlichen Ansprüche effektiv durchsetzen zu können.

Diesen widerstreitenden Interessen trägt das BAG dadurch Rechnung, dass es für die hinreichende Bestimmtheit der Klage ausreichen lässt, wenn zumindest die Art der begehrten Beschäftigung durch Auslegung des Antrags gegebenenfalls unter Heranziehung der Klageschrift und des sonstigen Vorbringens der klagenden Partei feststellbar ist. Erforderlich und ausreichend ist die Bezeichnung des Berufsbildes, mit dem der Arbeitnehmer beschäftigt werden soll, wenn sich damit hinreichend bestimmt feststellen lässt, worin die ihm zuzuweisenden Tätigkeiten bestehen sollen. Einzelheiten hinsichtlich der Art der Beschäftigung oder sonstigen Arbeitsbedingungen muss der Antrag dann nicht enthalten (BAG 03.12.2019 – 9 AZR 78/19, NZA 2020, 578, Randnummer 11; *Landesarbeitsgericht [LAG] Rheinland-Pfalz* 19.03.2024 – 6 Sa 151/23, BeckRS 2024, 26558, Randnummer 46; *Euler*, in: Boecken/Düwell/Diller/Hanau, *Gesamtes Arbeitsrecht*, 2. Auflage 2022, §§ 164, 165 SGB IX Randnummer 23).

Fehlt es jedoch an einem solchen feststehenden Berufsbild, sind die auszuübenden Tätigkeiten konkret zu benennen (dazu und auch zum Vorstehenden insgesamt: *Kreutzberg-Kowalczyk*, RdA 2021, 137, 143 mit weiteren Nachweisen).

Geht es der Arbeitnehmerin darum, dass ganz bestimmten festgestellten körperlichen, seelischen, geistigen oder Sinnesbeeinträchtigungen und damit einem bestimmten negativen Leistungsbild Rechnung getragen wird, ihr etwa bestimmte Einzeltätigkeiten, die ihrer Gesundheit abträglich sind, nicht (mehr) übertragen werden, so müssen diese Einschränkungen in den Klageantrag aufgenommen werden (*Kreutzberg-Kowalczyk*, am angegebenen Ort). Ein solcher Antrag kommt dann in Betracht, wenn die Arbeitnehmerin unter Beibehaltung ihres bisherigen Arbeitsplatzes mit einigen Veränderungen behinderungsgerecht weiterbeschäftigt werden könnte (*Ulrich*, in: Hamacher, *Antragslexikon Arbeitsrecht*, 4. Auflage 2024, A. II. Beschäftigung Randnummer 33).

b) Diesen Anforderungen wird im Streitfall der zuletzt gestellte Antrag gerecht. Von einem feststehenden Berufsbild kann die Klägerin für die Formulierung ihres Begehrens nicht ausgehen. Ihr geht es darum, dass einem negativen Leistungsbild Rechnung getragen wird. Die Klägerin hat in hinreichend bestimmter Weise die Veränderungen, mit denen sie auf ihrem Arbeitsplatz ihrer Auffassung nach behinderungsgerecht weiterbeschäftigt werden kann und weiterzubeschäftigen ist, benannt. Etwaige Unklarheiten, die sich aus dem in der zunächst (mit Schriftsatz vom 13.02.2025, Seite 1, Blatt 101 der Akte) angekündigten Antragsfassung verwandten Begriff der „Hotline-Telefonie“ ergeben könnten, sind dadurch beseitigt, dass die Klägerin in dem in der mündlichen Verhandlung gestellten Antrag (Blatt 260 der Akte) diesen durch den Begriff „Telefondienste“ ersetzt hat. Dieser Begriff wird von beiden Parteien mit übereinstimmendem Inhalt gebraucht.

2. Zulässig – wiederum: insbesondere hinreichend bestimmt im Sinne von § 253 Absatz 2

Nummer 2 ZPO – ist auch der auf Zahlung einer Entschädigung gerichtete Klageantrag. Dem steht nicht entgegen, dass die Klägerin die Höhe der von ihr begehrten Entschädigung in das Ermessen des Gerichts stellt. Ein solcher Klageantrag ist hier zulässig, weil nach § 15 Absatz 2 AGG eine angemessene Entschädigung in Geld verlangt werden kann und dem Gericht damit hinsichtlich der Höhe der Entschädigung ein Beurteilungsspielraum eingeräumt wird. Ist die Höhe des Betrags nach billigem Ermessen des Gerichts zu bestimmen, ist ein unbezifferter Zahlungsantrag zulässig, wenn die Klägerin Tatsachen benennt, die das Gericht bei seiner Ermessensausübung heranziehen soll, und die Größenordnung der Forderung angibt (BAG 14.11.2013 – 8 AZR 997/12, NZA 2014, 489, Randnummer 16).

Diese Voraussetzungen sind erfüllt. Die Klägerin legt einen Sachverhalt dar, den das Gericht bei seiner Ermessensausübung heranziehen soll und der es grundsätzlich ermöglicht, eine Entschädigung zu bestimmen. Ferner macht sie Angaben zur Größenordnung der Entschädigung.

II. Die Klage ist teils begründet.

1. Die Klage ist insoweit begründet, wie die Klägerin die Verurteilung der Beklagten zu einer Neubestimmung ihrer Tätigkeit als Schadenssachbearbeiterin dahingehend begehrt, dass sie in Telefondienste lediglich eine Stunde pro Tag, höchstens dreimal wöchentlich zu Beginn der jeweiligen Tagesdienste eingeteilt wird. Der Anspruch folgt aus § 164 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4 SGB IX.

a) Nach § 164 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4 SGB IX haben schwerbehinderte Menschen gegenüber ihren Arbeitgebern Anspruch auf behinderungsgerechte Einrichtung und Unterhaltung der Arbeitsstätten einschließlich der Betriebsanlagen, Maschinen und Geräte sowie der Gestaltung der Arbeitsplätze, des Arbeitsumfelds, der Arbeitsorganisation und der Arbeitszeit, unter besonderer Berücksichtigung der Unfallgefahr, unter Berücksichtigung der Behinderung und ihrer Auswirkungen auf die Beschäftigung. Ein solcher Anspruch besteht gemäß § 164 Absatz 4 Satz 3 SGB IX nicht, soweit seine Erfüllung für den Arbeitgeber nicht zumutbar oder mit unverhältnismäßigen Aufwendungen verbunden wäre oder soweit die staatlichen oder berufsgenossenschaftlichen Arbeitsschutzvorschriften oder beamtenrechtliche Vorschriften entgegenstehen.

aa) Um eine behinderungsgerechte Beschäftigung zu ermöglichen, kann der Arbeitgeber danach insbesondere auch zu einer Umgestaltung der Arbeitsorganisation verpflichtet sein. Ist eine behinderungsgerechte Umgestaltung der Arbeitsorganisation möglich, so ist der Arbeitgeber dazu auch verpflichtet, um den Beschäftigungsanspruch des schwerbehinderten Menschen zu erfüllen. So kann der schwerbehinderte Arbeitnehmer verlangen, dass er nur mit leichteren

Arbeiten beschäftigt wird, sofern im Betrieb die Möglichkeit zu einer solchen Aufgabenumverteilung besteht (*BAG* 14.03.2006 – 9 AZR 411/05, *NZA* 2006, 1214, Randnummern 18, 26; jüngst *LAG Sachsen* 16.1.2025 – 4 Sa 57/23, BeckRS 2025, 680, Randnummer 42).

Kann der schwerbehinderte Arbeitnehmer die ihm zugewiesenen Tätigkeiten behinderungsbedingt nicht mehr ausüben, muss der Arbeitgeber durch die Ausübung des Direktionsrechts andere Tätigkeiten zuweisen (jüngst *LAG Hamm* 12.12.2024 – 18 SLa 628/24, BeckRS 2024, 42135, Randnummer 30). Kann der schwerbehinderte Arbeitnehmer die im Arbeitsvertrag vereinbarte Arbeit wegen seiner Behinderung nicht mehr wahrnehmen, so kann er aus § 164 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4 SGB IX Anspruch auf eine entsprechende Vertragsänderung haben (*BAG* 04.10.2005 – 9 AZR 632/04, *NZA* 2006, 442, Randnummer 23; *LAG Hamm* 12.12.2024 – 18 SLa 628/24, BeckRS 2024, 42135, Randnummer 30). Allerdings ist der Arbeitgeber nicht verpflichtet, für den schwerbehinderten Menschen einen zusätzlichen Arbeitsplatz einzurichten, um eine behinderungsgerechte Beschäftigung zu ermöglichen (*BAG* 16.05.2019 – 6 AZR 329/18, *NZA* 2019, 1198, Randnummern 33, 36; *BAG* 04.10.2005, wie vor; *LAG Hamm*, wie vor). Zu einer Umgestaltung, die den Arbeitsplatz der bisherigen prägenden Arbeitsaufgabe entkleidet, ist der Arbeitgeber nicht verpflichtet; dies gilt insbesondere dann, wenn die entfallende Teiltätigkeit zum Kernbereich des Berufsbildes gehört (*LAG Hamm*, am angegebenen Ort, Randnummer 34 mit weiteren Nachweisen).

Im bestehenden Arbeitsverhältnis können schwerbehinderte Menschen daher bis zur Grenze der Zumutbarkeit die Durchführung des Arbeitsverhältnisses entsprechend ihrer gesundheitlichen Situation verlangen. Dies führt zu einer Einschränkung der Organisationsfreiheit des Arbeitgebers, denn dieser ist zu einer behinderungsgerechten (Um-)Gestaltung der Arbeitsorganisation verpflichtet, um den Beschäftigungsanspruch des schwerbehinderten Menschen zu erfüllen. Gegebenenfalls hat er eine diesem entgegenstehende betriebliche Umstrukturierung sogar rückgängig zu machen (*BAG* 16.05.2019 – 6 AZR 329/18, *NZA* 2019, 1198, Randnummer 35).

Der Anspruch aus § 164 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4 SGB IX setzt aber insgesamt voraus, dass der schwerbehinderte Arbeitnehmer grundsätzlich in der Lage ist, die arbeitsvertraglich geschuldete Leistung zu erbringen (*BAG* 04.10.2005 – 9 AZR 632/04, *NZA* 2006, 442, Randnummer 20; *Brose*, in: BeckOK Sozialrecht, Stand 01.12.2024, § 164 SGB IX Randnummer 23).

bb) Macht der schwerbehinderte Arbeitnehmer Ansprüche nach § 164 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4 SGB IX auf behinderungsgerechte Gestaltung der Arbeitsorganisation geltend, trägt er nach den allgemeinen Regeln grundsätzlich die Darlegungs- und Beweislast für die

anspruchsbegründenden Tatsachen. Dafür muss er darlegen und gegebenenfalls beweisen, etwa bestimmte Tätigkeiten wegen seiner Behinderung nicht mehr wahrnehmen zu können. Dazu obliegt es ihm vorzutragen, inwieweit sein Leistungsvermögen durch die Auswirkungen der Art und Schwere seiner Behinderung so eingeschränkt ist, dass er diese nicht mehr leisten kann (*BAG* 27.07.2021 – 9 AZR 448/20, *NZA* 2021, 1702, Randnummer 30). Die Darlegungslast des Arbeitnehmers umfasst, falls er die Beschäftigung auf dem bisherigen Arbeitsplatz zu geänderten Bedingungen fordert, auch die Identität des Arbeitsplatzes als Anspruchsvoraussetzung (*LAG Hamm* 12.12.2024 – 18 SLa 628/24, *BeckRS* 2024, 42135, Randnummer 31).

Dagegen hat der Arbeitgeber die anspruchshindernden Umstände vorzutragen. Dazu gehören insbesondere diejenigen, aus denen sich die Unzumutbarkeit der Beschäftigung des Arbeitnehmers ergeben soll. Im Übrigen gilt hier eine abgestufte Darlegungs- und Beweislast. Der Arbeitgeber kann den geltend gemachten Beschäftigungsanspruch nicht mit der bloßen Behauptung abwehren, er verfüge über keinen geeigneten Arbeitsplatz. Die gebotene sachliche Auseinandersetzung mit dem Verlangen des schwerbehinderten Arbeitnehmers auf anderweitige Beschäftigung erfordert eine substantiierte Darlegung des Arbeitgebers, aus welchen Gründen die vom Arbeitnehmer vorgeschlagenen Beschäftigungsmöglichkeiten nicht zur Verfügung stehen. Welche Einzelheiten vom Arbeitgeber vorzutragen sind, bestimmt sich nach den Umständen des Streitfalles unter Berücksichtigung der Darlegungen des klagenden Arbeitnehmers (*BAG* 10.05.2005 – 9 AZR 230/04, *juris*, Randnummern 40 fortfolgende; *Düwell*, in: *Dau/Düwell/Joussen/Luik*, SGB IX, 6. Auflage 2022, § 164 Randnummern 194 folgend; *Euler*, in: *Boecken/Düwell/Diller/Hanau*, *Gesamtes Arbeitsrecht*, 2. Auflage 2022, §§ 164, 165 SGB IX Randnummer 22).

Zur Erfüllung seiner Darlegungslast kann der Arbeitnehmer etwa ärztliche Atteste einreichen (vergleiche *BAG* 27.07.2021 – 9 AZR 448/20, *NZA* 2021, 1702, Randnummer 32). Zur Bestimmung der vom Arbeitgeber geschuldeten Umgestaltung der Arbeitsorganisation kann sodann etwa auf das von Betriebsärzten festgestellte Leistungsprofil zurückgegriffen werden (*LAG Sachsen* 21.11.2024 – 4 Sa 275/23, *BeckRS* 2024, 40101, Randnummer 32).

b) Die Anwendung dieser Grundsätze der höchstrichterlichen Rechtsprechung auf den Streitfall führt zu dem Ergebnis, dass die Klägerin die Voraussetzungen für einen Anspruch auf eine im Sinne ihres Klageantrags erfolgende, behinderungsgerechte Umgestaltung der Arbeitsorganisation ausreichend dargetan hat. Die Beklagte hingegen genügt nicht den Anforderungen an die Darlegung einer Unzumutbarkeit der Anspruchserfüllung.

aa) Die Klägerin bezieht sich zur Darlegung der Anforderungen, die sich aus den Auswirkungen der Art und Schwere ihrer Behinderung an eine behinderungsgerechte

Umgestaltung der Arbeitsorganisation ergeben, in zulässiger und ausreichender Weise auf die betriebsärztliche Empfehlung des Herrn Dr. C vom 15.02.2024. Diese beinhaltet die von der Klägerin geforderten Elemente der Umgestaltung, nämlich die Beschränkung von Telefondiensten (diese sind mit „Hotline-Telefonie“ ersichtlich gemeint, was zwischen den Parteien auch nicht streitig ist) auf eine Stunde täglich, höchstens dreimal wöchentlich und jeweils zu Dienstbeginn.

Dies genügt der klägerischen Darlegungslast erster Stufe. So, wie auch der Arbeitgeber seiner sekundären Behauptungslast grundsätzlich dadurch genügen kann, dass er eine gutachterliche Stellungnahme des Betriebsarztes über die Leistungsfähigkeit des Arbeitnehmers vorlegt und sich dessen Einschätzung zu eigen macht (vergleiche *Bettina Schmidt*, Gestaltung und Durchführung des BEM, 3. Auflage 2023, Randnummer 185), muss umgekehrt auch die Arbeitnehmerin durch Verweis auf eine betriebsärztliche Stellungnahme ihrer primären Darlegungslast genügen können.

bb) Die Einwendungen der Beklagten gegen die Validität der betriebsärztlichen Empfehlung greifen nicht durch.

(1) Dies gilt zunächst insoweit, wie die Beklagte bestreitet, dass bei der betriebsärztlichen Einschätzung alle Bedingungen des Arbeitsplatzes und der Tätigkeit, insbesondere der Organisation, ausreichend berücksichtigt wurden. Dieses Bestreiten ist nicht nur unsubstantiiert, es ist auch unbeachtlich. Denn die schließlich am 15.02.2024 abgegebene Stellungnahme des Betriebsarztes hatte einen zeitlichen und inhaltlichen Vorlauf, der in die Betrachtung einbezogen werden muss.

(a) Ausweislich des Ergebnisprotokolls des am 06.09.2023 zwischen den Parteien geführten ersten bEM-Gesprächs vom 11.09.2023 (Anlage K4, Blatt 20 fortfolgende der Akte) hatte eine betriebsärztliche Einschätzung bis dahin vom Betriebsarzt nicht erstellt werden können, da diesem dazu noch keine vollständigen Unterlagen und Informationen von der Klägerin vorlagen (Blatt 22 der Akte). Verabredet wurde, dass die Klägerin Kontakt zu Herrn Dr. C aufnehme und ihm die benötigten Informationen zur Verfügung stelle (Blatt 23 der Akte). Explizit war das Ziel, dass Herr Dr. C die gesamte relevante gesundheitliche Situation berücksichtigen könne.

(b) Ausweislich des Ergebnisprotokolls des weiteren bEM-Gesprächs vom 11.03.2024 (Anlage K13, Blatt 132 folgend der Akte) lag zwischenzeitlich die arbeitsmedizinische Beurteilung des Betriebsarztes vom 15.02.2024 vor und beabsichtigte die Beklagte, in Person des Personalreferenten Herrn G nochmals auf den Betriebsarzt zuzugehen, um den qualitativen Unterschied der Belastungssituation zwischen der „Hotline Telefonie“ (Telefondienst) und der „normalen Telefonie“ in Bezug auf den Arbeitsplatz und dessen zukünftige Ausgestaltung nachvollziehen zu können.

- (c) Im Ergebnisprotokoll des nächsten bEM-Gesprächs, das am 15.04.2024 stattfand, heißt es sodann, über die medizinische Einschätzung von Herrn Dr. C über die Differenzierung zwischen „Hotline-Telefonie“ und „normalen“ Telefonaten aus der Tagesarbeit heraus lägen keine neuen Erkenntnisse vor; somit bleibe es bei den betriebsärztlichen Empfehlungen vom 15.02.2024 (Anlage K14, Blatt 134 der Akte).
- (d) Mit Schreiben des Herrn G im Rahmen des bEM an die Klägerin vom 02.05.2024 teilte die Beklagte der Klägerin zusammenfassend den aktuellen Stand mit und nahm dabei erneut auf die betriebsärztliche Empfehlung Bezug (Anlage B5, Blatt 87 fortfolgende der Akte). Ein weiterer Erörterungsbedarf der Beklagten mit dem Betriebsarzt wird hier nicht erwähnt.
- (e) Mit E-Mail vom 14.06.2024 bat Herr G die Klägerin um Mitteilung neuer Lösungsansätze im laufenden bEM und stellte die Möglichkeit in den Raum, dieses zu beenden (Anlage K8, Blatt 36 der Akte).
- (f) Mit E-Mail des Herrn G vom 08.07.2024 teilte die Beklagte mit, das bEM werde aus Unternehmenssicht als erfolglos abgeschlossen eingestuft (Anlage K15, Blatt 138 der Akte).

Hieraus folgt: Nachdem Herr Dr. C eine betriebsärztliche Einschätzung abgegeben hat, war und ist davon auszugehen, dass dieser seiner Einschätzung nach über alle benötigten Informationen verfügte. Gleichzeitig drückte die Beklagte zu Beginn des bEM noch Erörterungsbedarf mit Herrn Dr. C aus, später jedoch nicht mehr, und erklärte sie schließlich das bEM einseitig für beendet.

Wenn die Beklagte nun bestreiten will, dass Herrn Dr. C eine ausreichende Befundbasis zur Verfügung gestanden habe, setzt sie sich in Widerspruch zu den im bEM getroffenen Absprachen und erklärt auch nicht, warum sie nicht selbst weiter auf eine ihrer Auffassung nach erforderliche Vervollständigung der Befundbasis des Betriebsarztes hinwirkte, sondern dem bEM letztlich die betriebsärztliche Empfehlung vom 15.02.2024 zugrunde legte, bis sie dieses im Juli 2024 selbst für abgeschlossen erklärte.

- (2) Auch die Einwendung der Beklagten, es widersprächen sich die betriebsärztliche Empfehlung einerseits und der Reha-Entlassungsbericht andererseits (Entsprechendes gilt im Übrigen für die Stellungnahme des Integrationsfachdienstes vom 03.01.2024, Anlage K5, Blatt 27 fortfolgende der Akte), greift nicht durch. Die Kammer teilt den Eindruck der Klägerin, dass es paternalistisch erscheint, wenn die Beklagte meint, die Klägerin argumentiere widersprüchlich, wenn sie sich auf den ärztlichen Entlassungsbericht stütze, da dieser von Hotline-Telefonie insgesamt abrate. Losgelöst davon entwertet der Reha-Entlassungsbericht die betriebsärztliche Beurteilung auch schon deshalb nicht, weil Letztere aktueller ist (der Entlassungsbericht datiert

aus November 2023, die betriebsärztliche Beurteilung aus Februar 2024); denn die Pflicht zur behinderungsgerechten Beschäftigung ist denknotwendig dynamisch ausgestaltet, ihre jeweilige Ausprägung kann sich darum im Verlauf des Arbeitsverhältnisses auch ändern (vergleiche *Kohte*, in: Knickrehm/Roßbach/Waltermann, Kommentar zum Sozialrecht, 8. Auflage 2023, §§ 164, 165 SGB IX Randnummer 13).

cc) Der Einwand der Beklagten, die von der Klägerin begehrte Beschäftigung sei schon nicht geeignet, eine Belastungsreduzierung herbeizuführen, da sie wesentliche Belastungen der Tätigkeit, insbesondere der auch mit der Sachbearbeitung verbundenen Telefonie nicht berücksichtige, überzeugt die Kammer gleichfalls nicht.

(1) Zum einen zeigen schon die von der Beklagten selbst vorgetragenen Durchschnittswerte, dass die Telefondienste quantitativ zu einer erheblichen Mehrbelastung für das Hörvermögen der Klägerin zu führen geeignet sind. Denn wenn die Beklagte selbst vorbringt, Auswertungen für Januar 2025 hätten gezeigt, dass Mitarbeitende ohne einen Telefondienst täglich im Schnitt etwa eine Stunde telefonierten, wohingegen Mitarbeitende mit einem Telefondienst im Durchschnitt etwa eine bis eineinhalb Stunden länger telefonierten, ergibt sich dadurch schon rein rechnerisch, dass der Anteil der mit Telefongesprächen verbrachten Arbeitszeit im Telefondienst im Verhältnis zu der (sonstigen) Sachbearbeitung signifikant erhöht ist. Geht man von einer achtstündigen täglichen Arbeitszeit aus, so verbringt ein Mitarbeiter danach an einem Tag, an dem er keinen Telefondienst leistet, im Durchschnitt etwa ein Achtel seiner Arbeitszeit mit Telefonieren. Wenn sich, so der Vortrag der Beklagten, bei Mitarbeitenden mit einem Telefondienst im Durchschnitt eine etwa eine bis eineinhalb Stunden längere Telefoniezeit täglich ergibt, bedeutet das, dass diese bei einem dreistündigen Telefondienst ein Drittel bis die Hälfte des Telefondienstes mit Telefonieren verbringen, bei einem dreieinhalbstündigen Dienst immer noch zwischen rund 28,5 und knapp 43 % der Dauer des Telefondienstes; insgesamt verbringen diese Mitarbeiter:innen dann zwei bis zweieinhalb von täglich acht Stunden, also ein Viertel bis knapp ein Drittel ihrer Arbeitszeit mit Telefonieren.

(2) Zum Zweiten kommt die qualitative Mehrbelastung sowohl für das Gehör der Klägerin als auch im Hinblick auf den mit der Arbeit verbundenen Druck und Stress hinzu, die nach dem Dafürhalten der Kammer zudem nicht nur aus den Telefonaten selbst resultiert.

(a) So bestreitet die Beklagte den Vortrag der Klägerin aus der Klageschrift, wonach während des Telefondienstes über die Dauer von drei beziehungsweise dreieinhalb Stunden grundsätzlich keine Pausen erwünscht, wenngleich im Notfall gestattet seien, des Weiteren bei Überschreiten der vorgegebenen Nachbearbeitungszeit die Leitung automatisch wieder freigeschaltet werde und nach zehn Minuten ein mahnender Hinweis erscheine, der manuell deaktiviert werden müsse, und

selbst dann, wenn sie gerade einen Anrufer angenommen habe, bei hohem Anrufaufkommen eine Aufforderung per Mail erscheine, dass sie einen neuen Anrufer annehmen solle, mit der prozessualen Folge des § 138 Absatz 3 ZPO nicht.

Ebenso wenig bestreitet sie im Gegenschnitt dazu, dass demgegenüber im Rahmen der (sonstigen) Sachbearbeitung die Arbeitnehmer:innen bei Verpassen eines Anrufs eine Rückrufbitte erhalten und nach den internen Vorgaben der Beklagten der Rückruf innerhalb von 24 Stunden zu erfolgen hat.

(b) Soweit darüber hinaus die Klägerin einen aus ihrer Sicht typischen Anruf eines akut in einen Kettenauffahrunfall auf der Autobahn verwickelten Versicherungsnehmers schildert, bestreitet zwar die Beklagte, dass dies eine typische Situation sei, gesteht aber zu, dass Telefonate im Rahmen des Telefondienstes zumindest im Einzelfall dergestalt verlaufen. Dass dies mit erheblichen Mehrbelastungen für die Klägerin einhergehen kann, ist für die Kammer plausibel. Dass die Zahl der von der Klägerin zu führenden Telefonate, die für sie mit entsprechenden Mehrbelastungen verbunden sind, durch eine Reduzierung der von der Klägerin zu leistenden Telefondienste beziehungsweise deren zeitliche Begrenzung mit hoher Wahrscheinlichkeit abnehmen würde, ist unbestreitbar.

dd) Die von der Klägerin begehrten Anpassungen bewegen sich im Rahmen der nach § 164 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4 SGB IX von der Beklagten geschuldeten Umgestaltung der Arbeitsorganisation.

(1) Die von der Klägerin begehrte Umgestaltung der Arbeitsorganisation stellt sich als Umverteilung von Arbeitsaufgaben dar, die ohne Änderung des Arbeitsvertrages durch Ausübung des Direktionsrechtes möglich ist. Die nicht mehr von der Klägerin wahrgenommenen Telefondienste können auf andere Beschäftigte umverteilt werden, deren Aufgaben in entsprechendem Umfang zum Ausgleich der Klägerin übertragen werden können.

Dass die fragliche Anpassung der Tätigkeit der Klägerin keine Änderung des Arbeitsvertrages voraussetzt, zeigt sich auch daran, dass die Beklagte die Telefondienste erst im Jahr 2016 einführte, ohne dass hierfür nach dem Vortrag der Parteien der Arbeitsvertrag der Klägerin geändert worden wäre. Auf Grundlage desselben Arbeitsvertrages könnte folglich die Klägerin wohl auch wieder, wie bis 2016, ohne Telefondienste eingesetzt werden und kann sie jedenfalls, wie hier streitgegenständlich, mit einer nur reduzierten Einteilung in Telefondienste beschäftigt werden.

(2) Dass die Beklagte sich von der Arbeitsweise, wie sie durch die in Rede stehende

Umverteilung von Arbeitsaufgaben jedenfalls partiell wieder eingeführt würde, nämlich einer teilweisen Trennung von Erstkontakt mit einem Anrufer beziehungsweise Erstaufnahme eines Schadens und weiterer Sachbearbeitung, in der Vergangenheit aufgrund einer unternehmerischen Entscheidung bewusst verabschiedet hat, steht dem Anspruch nicht entgegen. Zur Ermöglichung einer behinderungsgerechten Beschäftigung kann der Arbeitgeber, wie ausgeführt, auch zu einer (hier auch nur teilweisen) Rückgängigmachung einer entgegenstehenden betrieblichen Umstrukturierung verpflichtet sein. So liegt es im Streitfall.

(3) Die Grenze des Anspruchs auf behinderungsgerechte Beschäftigung, wonach der Arbeitgeber zu dessen Erfüllung nicht zur Einrichtung eines zusätzlichen Arbeitsplatzes verpflichtet ist und die Identität des Arbeitsplatzes gewahrt bleiben muss, ist durch die Anpassung nicht berührt. Diese Grenze dürfte nach dem Verständnis der Kammer ohnehin nur dort relevant sein, wo die nach § 164 Absatz 4 SGB IX begehrte Umgestaltung eine Änderung des Arbeitsvertrages voraussetzt, was im Streitfall, wie ausgeführt, nicht einschlägig ist.

Losgelöst davon begehrt die Klägerin lediglich eine Reduzierung ihrer Telefondienste, nicht ihre gänzliche Befreiung von dieser Aufgabe. Sie ist weiter in der Schadenssachbearbeitung tätig und auch im Telefondienst. Ihr Arbeitsplatz wird nicht seiner prägenden Arbeitsaufgabe entkleidet, der Kernbereich des Berufsbildes ist nicht betroffen. Die Klägerin wird weiterhin Telefondienst in nicht unerheblichem Umfang (drei Stunde wöchentlich) leisten.

(4) Die Klägerin ist auch grundsätzlich in der Lage, die arbeitsvertraglich geschuldete Leistung zu erbringen; dies ergibt sich aus der betriebsärztlichen Beurteilung wie auch aus der ärztlichen Einschätzung im Rahmen der Entlassung aus der Reha, Gegenteiliges behauptet die Beklagte jedenfalls nicht in substantiierter Weise.

ee) Dass ihr die Anpassung der Arbeitsorganisation unzumutbar im Sinne von § 164 Absatz 4 Satz 3 SGB IX wäre, legt die Beklagte nicht dar.

(1) Dabei ist davon auszugehen, dass die Zumutbarkeitsprüfung eine Interessenabwägung zwischen den gesetzlich geschützten Ansprüchen des Schwerbehinderten und den entgegenstehenden, auch wirtschaftlichen Belangen des Arbeitgebers erfordert (*Brose*, in: BeckOK Sozialrecht, Stand 01.12.2024, § 164 SGB IX Randnummer 27; *Euler*, in: Boecken/Düwell/Diller/Hanau, Gesamtes Arbeitsrecht, 2. Auflage 2022, §§ 164, 165 SGB IX Randnummer 21; *Rolfs*, in: Erfurter Kommentar zum Arbeitsrecht, 25. Auflage 2025, § 164 SGB IX Randnummer 14). Die vom Arbeitgeber an sich verlangte Maßnahme kann für ihn unzumutbar sein, wenn zum Beispiel die wirtschaftliche Lage des Unternehmens sie nicht zulässt, andere Arbeitsplätze durch sie gefährdet oder der Arbeitgeber oder andere Teile der Belegschaft durch sie

unzumutbar belastet würden (*Rolfs*, ebenda).

(2) Im Streitfall wird eine unverhältnismäßige Mehrbelastung von anderen Arbeitnehmer:innen von der Beklagten zwar behauptet, jedoch nicht substantiiert vorgetragen. Es fehlt zur Feststellung einer unzumutbaren Zusatzbelastung schon an einer konkreten Angabe, auf wie viele Beschäftigte die bei der Klägerin wegfallenden Dienste umverteilt werden müssten und in welchem zeitlichen Umfang dadurch der einzelne Arbeitnehmer zusätzlich herangezogen werden müsste. Eine gewisse asymmetrische Aufteilung von Arbeiten kann nach § 164 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4 SGB IX – auch von den anderen Beschäftigten – verlangt werden (*Kohte/Volkman*, jurisPR-ArbR 36/2015 Anmerkung 1, unter C.; *Düwell*, in: *Dau/Düwell/Joussen/Luik*, SGB IX, 6. Auflage 2022, § 164 Randnummer 207)

(3) Die Beklagte behauptet auch nicht, dass andere, von der Aufgabenumverteilung betroffene Arbeitnehmer dem Aufgabentausch ihre Zustimmung verweigert hätten (vergleiche *BAG* 19.05.2010 – 5 AZR 162/09, NZA 2010, 1119, Randnummer 31).

(4) Eine wirtschaftliche Unzumutbarkeit tut die Beklagte ebenfalls nicht konkret dar. Zugunsten der behinderungsgerechten Beschäftigung schwerbehinderter Menschen muss der Arbeitgeber auch Abstriche an der von ihm als wirtschaftlich angesehenen Betriebsführung zulassen (*Düwell*, in: *Dau/Düwell/Joussen/Luik*, SGB IX, 6. Auflage 2022, § 164 Randnummer 207). Unerheblich ist, ob der Einsatz des schwerbehinderten Menschen dem betriebswirtschaftlichen Optimum entspricht (*Düwell*, am angegebenen Ort, Randnummer 212).

2. Dem auf Zahlung einer Entschädigung gemäß § 15 Absatz 2 Satz 1 AGG gerichteten Klageantrag ist dem Grunde nach stattzugeben; in der Höhe hält die Kammer die Verurteilung der Beklagten zur Zahlung einer Entschädigung von eineinhalb Bruttomonatsgehältern für angemessen.

a) Nach § 15 Absatz 1 Satz 1 AGG ist der Arbeitgeber bei einem Verstoß gegen das Benachteiligungsverbot verpflichtet, den hierdurch entstandenen Schaden zu ersetzen. Wegen eines Schadens, der nicht Vermögensschaden ist, kann der oder die Beschäftigte nach § 15 Absatz 2 Satz 1 AGG eine angemessene Entschädigung in Geld verlangen.

aa) Der Anspruch auf Entschädigung nach § 15 Absatz 2 Satz 1 AGG setzt demnach allein einen Verstoß gegen das in § 7 Absatz 1 AGG geregelte Benachteiligungsverbot voraus. Ein Vertreten-müssen ist nicht vorausgesetzt; der Anspruch ist vielmehr verschuldensunabhängig (*BAG* 22.01.2009 – 8 AZR 906/07, NZA 2009, 945, Randnummern 61 fortfolgende).

Nach dem in § 7 Absatz 1 AGG bestimmten Benachteiligungsverbot ist eine Benachteiligung

wegen eines in § 1 AGG genannten Grundes, unter anderem wegen einer Behinderung, untersagt.

bb) Die Beklagte benachteiligt die Klägerin unter Verstoß gegen das Benachteiligungsverbot wegen ihrer Behinderung, indem sie ihren Anspruch auf behinderungsgerechte Beschäftigung verletzt. Dass in der Verletzung des Anspruchs auf behinderungsgerechte Beschäftigung eine nach dem AGG verbotene Benachteiligung liegt, ergibt sich aus einer unions- und völkerrechtskonformen Auslegung des AGG. Der Anspruch auf behinderungsgerechte Beschäftigung aus § 164 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4 SGB IX stellt eine „angemessene Vorkehrung“ im Sinne der europäischen Gleichbehandlungs-Rahmen-Richtlinie sowie der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen dar. Die in einer Verletzung des Anspruchs auf behinderungsgerechte Beschäftigung liegende Unterlassung solcher „angemessener Vorkehrungen“ wiederum stellt eine besondere Form der Diskriminierung (auch) im Sinne des Benachteiligungsverbots aus dem AGG dar, die einen Anspruch auf Entschädigung nach § 15 Absatz 2 Satz 1 AGG begründet.

(1) Das AGG selbst verbietet seinem Wortlaut nach in § 7 Absatz 1 AGG unmittelbare und mittelbare Benachteiligungen. Nach § 3 Absatz 1 Satz 1 AGG liegt eine unmittelbare Benachteiligung vor, wenn eine Person wegen eines in § 1 AGG genannten Grundes eine weniger günstige Behandlung erfährt als eine andere Person in einer vergleichbaren Situation erfährt, erfahren hat oder erfahren würde. Eine mittelbare Benachteiligung liegt nach § 3 Absatz 2 AGG vor, wenn dem Anschein nach neutrale Vorschriften, Kriterien oder Verfahren Personen wegen eines in § 1 AGG genannten Grundes gegenüber anderen Personen in besonderer Weise benachteiligen können, es sei denn, die betreffenden Vorschriften, Kriterien oder Verfahren sind durch ein rechtmäßiges Ziel sachlich gerechtfertigt und die Mittel sind zur Erreichung dieses Ziels angemessen und erforderlich.

Demgegenüber findet sich das Konzept der „angemessenen Vorkehrungen“ und eine diskriminierungsrechtliche Rechtsfolge hierzu im Text des AGG nicht.

(2) Aus einer unions- und völkerrechtskonformen Auslegung des AGG folgt jedoch, dass die Unterlassung angemessener Vorkehrungen eine besondere Form der Benachteiligung wegen der Behinderung auch im Sinne des AGG darstellt.

(a) Gemäß Artikel 5 der Richtlinie 2000/78/EG des Rates vom 27. November 2000 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf (Gleichbehandlungs-Rahmen-Richtlinie) sind angemessene Vorkehrungen zu treffen, um die Anwendung des Gleichbehandlungsgrundsatzes auf Menschen mit Behinderung zu gewährleisten. Das bedeutet nach Satz 2 der Regelung, dass der Arbeitgeber

die geeigneten und im konkreten Fall erforderlichen Maßnahmen ergreift, um den Menschen mit Behinderung den Zugang zur Beschäftigung, die Ausübung eines Berufes, den beruflichen Aufstieg und die Teilnahme an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zu ermöglichen, es sei denn, diese Maßnahmen würden den Arbeitgeber unverhältnismäßig belasten.

Auch die Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen enthält das Konzept der „angemessenen Vorkehrungen“. Nach Artikel 27 Absatz 1 Satz 1 des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention, UN-BRK) anerkennen die Vertragsstaaten das gleiche Recht von Menschen mit Behinderungen auf Arbeit. Gemäß Artikel 27 Absatz 1 Satz 2 Buchstabe i UN-BRK sichern und fördern die Vertragsstaaten die Verwirklichung des Rechts auf Arbeit durch geeignete Schritte, einschließlich des Erlasses von Rechtsvorschriften, um unter anderem sicherzustellen, dass am Arbeitsplatz angemessene Vorkehrungen für Menschen mit Behinderungen getroffen werden.

Die UN-BRK verfolgt nach ihrem Artikel 3 Buchstabe b den Grundsatz der Nichtdiskriminierung. Die Vertragsstaaten verpflichten sich nach Artikel 4 Absatz 1 Satz 1 UN-BRK, die volle Verwirklichung aller Menschenrechte und Grundfreiheiten für alle Menschen mit Behinderungen ohne jede Diskriminierung aufgrund von Behinderung zu gewährleisten und zu fördern. Zur Förderung der Gleichberechtigung und zur Beseitigung von Diskriminierung unternehmen die Vertragsstaaten nach Artikel 5 Absatz 3 UN-BRK alle geeigneten Schritte, um die Bereitstellung angemessener Vorkehrungen zu gewährleisten.

„Angemessene Vorkehrungen“ sind nach Artikel 2 Unterabsatz 4 UN-BRK notwendige und geeignete Änderungen und Anpassungen, die keine unverhältnismäßige oder unbillige Belastung darstellen und die, wenn sie in einem bestimmten Fall erforderlich sind, vorgenommen werden, um zu gewährleisten, dass Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen alle Menschenrechte und Grundfreiheiten genießen oder ausüben können.

„Diskriminierung aufgrund von Behinderung“ bedeutet gemäß Artikel 2 Unterabsatz 3 UN-BRK jede Unterscheidung, Ausschließung oder Beschränkung aufgrund von Behinderung, die zum Ziel oder zur Folge hat, dass das auf die Gleichberechtigung mit anderen gegründete Anerkennen, Genießen oder Ausüben aller Menschenrechte und Grundfreiheiten im politischen, wirtschaftlichen, sozialen, kulturellen, bürgerlichen oder jedem anderen Bereich beeinträchtigt oder vereitelt wird. Sie umfasst alle Formen der Diskriminierung, einschließlich der Versagung angemessener Vorkehrungen.

Die Versagung angemessener Vorkehrungen stellt demnach gemäß der UN-BRK eine eigene

Form der Diskriminierung wegen der Behinderung (Diskriminierung sui generis) dar (*Räuchle/Benedikt Schmidt*, in: Schlachter/Heuschmid/Ulber, Arbeitsvölkerrecht, 2019, § 4 Randnummer 107; *Bechtolf*, in: Deinert/Welti/Luik/Brockmann, StichwortKommentar Behindertenrecht, 3. Auflage 2022, Angemessene Vorkehrungen Randnummer 7; *derselbe*, ZESAR 2020, 161, 164).

(b) Die Richtlinie 2000/78/EG enthält keinen Hinweis darauf, inwieweit die Versagung angemessener Vorkehrungen diskriminierungsrechtlich zu werten ist. Im Lichte der Vorgaben der UN-BRK ist jedoch die Versagung angemessener Vorkehrungen auch aus unionsrechtlicher Sicht als Diskriminierung sui generis zu verstehen. Denn die Auslegung der UN-BRK ist auch für das Unionsrecht und die Mitgliedstaaten verbindlich, da die Europäische Union die UN-BRK unterzeichnet hat und der *Europäische Gerichtshof* (*EuGH*; etwa *EuGH* 11.04.2013 – C-335/11 und C-337/11, NZA 2013, 553, Randnummern 30 fortfolgende, 37 fortfolgende, 48 fortfolgende) sie seitdem als verbindlichen Auslegungsmaßstab für die Mitgliedstaaten und als Bestandteil der Unionsrechtsordnung qualifiziert (*Bechtolf*, in: Deinert/Welti/Luik/Brockmann, StichwortKommentar Behindertenrecht, 3. Auflage 2022, Angemessene Vorkehrungen Randnummer 12 mit weiteren Nachweisen).

(c) Das Gleiche gilt im Ergebnis für das AGG. Dieses nennt „angemessene Vorkehrungen“ nicht ausdrücklich und trifft dem Gesetzestext nach dementsprechend auch keine Einordnung der Versagung „angemessener Vorkehrungen“ als Diskriminierung (*Bechtolf*, ZESAR 2020, 161, 164). Vielmehr scheint der Wortlautbefund eher entgegenzustehen, es als Diskriminierung im Sinne des AGG zu qualifizieren, wenn (schwer-)behinderten Menschen „angemessene Vorkehrungen“ vorenthalten werden. Denn das Vorliegen sowohl einer unmittelbaren als auch einer mittelbaren Diskriminierung setzt nach den Legaldefinitionen des AGG in § 3 Absatz 1 und Absatz 2 AGG immer die Bildung von Vergleichsgruppen voraus (§ 3 Absatz 1 Satz 1 AGG: „eine weniger günstige Behandlung erfährt, als eine andere Person in einer vergleichbaren Situation erfährt, erfahren hat oder erfahren würde“; § 3 Absatz 2 AGG: „gegenüber anderen Personen“), während das Verbot der Verweigerung angemessener Vorkehrungen auf die Herstellung individueller Gerechtigkeit abzielt. Die Einordnung vorenthaltener angemessener Vorkehrungen als unmittelbare oder mittelbare Diskriminierung im Gesetzessinne kann darum wegen der fehlenden Vergleichssituation nur schwer gelingen. Unter dem Verbot der Ungleichbehandlung auch ein Verbot der Verweigerung angemessener Vorkehrungen zu verstehen, ist jedenfalls nach alltäglichem Sprachgebrauch nur schwer zu begründen (*Degener*, in: Mangold/Payandeh, Handbuch Antidiskriminierungsrecht, 2022, § 15 Randnummern 26 fortfolgende).

Gleichwohl würde es den Anforderungen an eine völkerrechtskonforme Auslegung des AGG nicht

genügen, das Unterlassen angemessener Vorkehrungen etwa lediglich als „Indiz“ im Sinne von § 22 AGG zu bewerten, das eine Benachteiligung wegen der Behinderung vermuten lässt (so aber aus jüngerer Zeit etwa wohl *Seiwerth/Witschen*, NZA 2022, 1361, 1364 folgend). Denn die UN-BRK sieht, wie ausgeführt, die Versagung angemessener Vorkehrungen selbst als Diskriminierung an (*Räuchle/B. Schmidt*, in: Schlachter/Heuschmid/Ulber, Arbeitsvölkerrecht, 2019, § 4 Randnummer 117). Nach dem *Bundesarbeitsgericht* wirken die Bestimmungen der UN-BRK zu „angemessenen Vorkehrungen“ mittelbar auch auf das deutsche Recht ein. Da der EuGH diese, wie ausgeführt, für die Auslegung von Artikel 5 der Gleichbehandlungs-Rahmen-Richtlinie heranzieht, beeinflussen sie mittelbar auch die (unionsrechtskonforme) Auslegung des nationalen deutschen Rechts. Nach Auffassung des *BAG* ist zwar Artikel 2 Unterabsatz 4 UN-BRK nicht unmittelbar anzuwenden (*BAG* 19.12.2013 – 6 AZR 190/12, NZA 2014, 372, Randnummer 53). Jedoch kann die UN-BRK zur Bestimmung der Voraussetzungen für eine auf dem Merkmal der Behinderung beruhende Benachteiligung im Sinne des AGG als Auslegungshilfe orientierend herangezogen werden (*BAG* 23.04.2013 – 1 AZR 916/11, NZA 2013, 980, Randnummer 33) und spricht viel dafür, § 3 Absatz 1 AGG unionsrechtskonform dahin auszulegen, dass eine Diskriminierung wegen einer Behinderung auch dann vorliegt, wenn der Arbeitgeber dem behinderten Arbeitnehmer angemessene Vorkehrungen im Sinne der Gleichbehandlungs-Rahmen-Richtlinie und der UN-BRK versagt (*BAG* 21.04.2016 – 8 AZR 402/14, NZA 2016, 1131, Randnummern 19 fortfolgende).

Im Ergebnis ist damit der Tatbestand einer Diskriminierung nach dem AGG erfüllt, wenn angemessene Vorkehrungen, die zumutbar sind, verweigert werden (*Degener*, in: Mangold/Payandeh, Handbuch Antidiskriminierungsrecht, 2022, § 15 Randnummer 29), zwar nicht als unmittelbare oder mittelbare (so aber etwa *Euler*, in: Boecken/Düwell/Diller/Hanau, Gesamtes Arbeitsrecht, 2. Auflage 2022, §§ 164, 165 SGB IX Randnummer 23), aber als Diskriminierung *sui generis* (im Ergebnis auch *Düwell*, in: Dau/Düwell/Joussen/Luik, SGB IX, 6. Auflage 2022, § 164 Randnummer 183: spezifische Form der Diskriminierung).

(3) Die Vorschrift des § 164 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4 SGB IX und der darin geregelte Anspruch auf behinderungsgerechte Beschäftigung sind als Umsetzung von Artikel 5 der Gleichbehandlungs-Rahmen-Richtlinie und als Ausdruck des Konzepts „angemessener Vorkehrungen“ zu verstehen (*Bechtolf*, in: Deinert/Welti/Luik/Brockmann, StichwortKommentar Behindertenrecht, 3. Auflage 2022, Angemessene Vorkehrungen Randnummer 14; *Degener*, in: Mangold/Payandeh, Handbuch Antidiskriminierungsrecht, 2022, § 15 Randnummer 60; *Düwell*, in: Dau/Düwell/Joussen/Luik, SGB IX, 6. Auflage 2022, § 164 Randnummer 183).

In der Folge stellt die Verletzung des Anspruchs auf behinderungsgerechte Beschäftigung aus

§ 164 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4 SGB IX eine Diskriminierung im Sinne des AGG dar. Auf eine Verschiedenbehandlung gegenüber einer Vergleichsperson kommt es entgegen der Ansicht der Beklagten nicht an.

b) Die Klägerin hat die Ausschlussfristen nach § 15 Absatz 4 AGG und § 61b Absatz 1 ArbGG gewahrt, ohne dass es auf das Schreiben vom 10.04.2024 oder den Zeitpunkt der Klageerhebung ankommt; beide Fristen haben noch nicht zu laufen begonnen.

aa) Ein Entschädigungsanspruch nach § 15 Absatz 2 AGG muss nach § 15 Absatz 4 Satz 1 AGG innerhalb einer Frist von zwei Monaten schriftlich geltend gemacht werden. Abgesehen von den Fällen einer Bewerbung oder des beruflichen Aufstieges beginnt die Frist zur Geltendmachung mit dem Zeitpunkt, in dem der benachteiligte Beschäftigte von der Benachteiligung Kenntnis erlangt, § 15 Absatz 4 Satz 2 AGG. Eine Klage auf Entschädigung muss nach § 61b Absatz 1 ArbGG innerhalb von drei Monaten, nachdem der Anspruch schriftlich geltend gemacht worden ist, erhoben werden.

Bei fortdauernden Benachteiligungen (Dauertatbestand) beginnt die Ausschlussfrist aber erst mit der Beseitigung der Benachteiligung. Ein Dauertatbestand ist dann gegeben, wenn fortlaufend neue Tatsachen eintreten, die für eine Benachteiligung von Bedeutung sind (*BAG* 24.09.2009 – 8 AZR 705/08, *NZA* 2010, 387, Randnummern 59 folgend; *Deinert*, in: *Däubler/Beck*, AGG, 5. Auflage 2022, § 15 Randnummer 122; *Roloff*, in: *BeckOK Arbeitsrecht*, Stand 01.12.2024, § 15 AGG Randnummer 13).

bb) Im Streitfall liegt in der fortwährenden Verletzung des Anspruchs der Klägerin auf behinderungsgerechte Beschäftigung ein Dauertatbestand. Die Frist des § 15 Absatz 4 AGG und in der Folge auch die Klagefrist des § 61b Absatz 1 ArbGG laufen bislang nicht.

c) Der Höhe nach hält die Kammer eine Entschädigung in Höhe von 1,5 Bruttomonatsgehältern für angemessen; bei einem Bruttomonatsverdienst in Höhe von ... EUR ergibt sich ein Anspruch auf Entschädigungszahlung in Höhe von ... EUR. Soweit die Forderung der Klägerin durch Angabe eines Mindestbetrages von ... EUR hierüber hinausgeht, war die Klage abzuweisen.

aa) Nach § 15 Absatz 2 Satz 1 AGG besteht im Diskriminierungsfall Anspruch auf eine „angemessene“ Entschädigung in Geld. Die Entschädigung dient einerseits der vollen Schadenskompensation und andererseits der Prävention, wobei jeweils der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu wahren ist. Die Entschädigung muss einen tatsächlichen und wirksamen rechtlichen Schutz der aus den Antidiskriminierungsrichtlinien des Unionsrechts hergeleiteten

Rechte gewährleisten. Die Härte der Sanktionen muss der Schwere des Verstoßes entsprechen, indem sie insbesondere eine wirklich abschreckende Wirkung gegenüber dem Arbeitgeber gewährleistet, zugleich aber den allgemeinen Grundsatz der Verhältnismäßigkeit wahrt. Sie muss auf jeden Fall in einem angemessenen Verhältnis zum erlittenen Schaden stehen. Eine rein symbolische Entschädigung wird den Erfordernissen einer wirksamen Umsetzung der Richtlinien nicht gerecht. Vielmehr sind die tatsächlich entstandenen Nachteile gemäß den anwendbaren staatlichen Regeln in vollem Umfang auszugleichen (*BAG* 28.05.2020 – 8 AZR 170/19, BeckRS 2020, 19072, Randnummern 18 folgend mit weiteren Nachweisen).

Dem Gericht steht bei der Bemessung der Entschädigungshöhe ein Ermessensspielraum zu, innerhalb dessen die Besonderheiten des Falles zu berücksichtigen sind (*BAG* 28.05.2020 – 8 AZR 170/19, BeckRS 2020, 19072, Randnummer 28). Zu den einzubeziehenden Umständen zählen etwa die Schwere und Art der Benachteiligung, ihre Dauer und Folgen, der Anlass und der Beweggrund des Handelns, der Grad der Verantwortlichkeit des Arbeitgebers, etwa geleistete Wiedergutmachung oder erhaltene Genugtuung und das Vorliegen eines Wiederholungsfalls (*BAG* 18.03.2010 – 8 AZR 1044/08, NZA 2010, 1129, Randnummer 41).

In der Rechtsprechung des *Bundesarbeitsgerichts*, der sich die Kammer auch insoweit anschließt, hat sich eine Regelentschädigung in Höhe von 1,5 Bruttomonatsgehältern herausgebildet (*Roloff*, in: BeckOK Arbeitsrecht, Stand 01.12.2024, § 15 AGG Randnummer 8a mit Nachweisen).

bb) Im Streitfall sieht die Kammer im Ergebnis eine Entschädigung von 1,5 Bruttomonatsgehältern als angemessen an.

Die Klägerin begehrt zwar eine deutlich höhere Entschädigung (wobei sie vorprozessual bei der Bemessung mit drei Bruttomonatsgehältern offensichtlich von einer niedrigeren monatlichen Vergütung ausgegangen ist, als im Verfahren angegeben). Für die Forderungshöhe ist aber nach ihrem Vortrag nicht zuletzt ihre Behauptung von Bedeutung, die Telefondienste hätten zur Verschlechterung ihres Gesundheitszustandes beigetragen. Der diesbezügliche, von der Beklagten bestrittene Vortrag ist aber nach dem Dafürhalten der Kammer zu vage, um hierauf einen höheren Entschädigungsanspruch zu gründen. Die Kammer hält es dabei für durch die betriebsärztliche Beurteilung des Herrn Dr. C und auch den Reha-Entlassungsbericht durchaus dargetan, dass die Telefondienste in dem Umfang, in dem die Klägerin bislang hierfür eingeteilt war, für die Klägerin ein gesundheitliches Risiko darstellen. Um eine Verschlechterung des gesundheitlichen Zustandes bei der Bemessung der Entschädigungshöhe zu berücksichtigen, hätte aber nach Auffassung der Kammer die Klägerin diese Verschlechterung konkreter und insbesondere auch darlegen müssen, dass ihre gesundheitliche Lage sich seit der erstmaligen Geltendmachung eines Anspruchs auf behinderungsgerechte Beschäftigung (im September 2023

im Rahmen des ersten bEM-Gesprächs) – weiter – verschlechtert habe. Dies lässt sich ihrem Vortrag nicht hinreichend greifbar entnehmen; es folgt auch nicht aus der Entwicklung des bei der Klägerin anerkannten Grades der Behinderung, denn ein höherer GdB ist bei der Klägerin zuletzt im Jahr 2020 anerkannt worden.

Umgekehrt besteht aber auch kein Grund, von der Regelentschädigung nach unten abzuweichen. Insbesondere die Dauer und Fortdauer der Benachteiligung lassen es unter dem Gesichtspunkt der Prävention erforderlich und angemessen erscheinen, eine abschreckende Sanktion zu wählen, die von der Beklagten nicht als rein symbolisch missverstanden werden kann, sondern als wirksame Aufforderung zum Handeln aufgefasst wird.

3. Der Hilfsantrag zu 3. fällt nicht zur Entscheidung an.

4. Die weiteren Zahlungsanträge sind unbegründet. Die Klägerin hat keinen Anspruch auf (weitere) Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall für die Zeit nach dem 19.12.2024. Der Anspruch folgt nicht aus § 611a Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuches, § 3 Absatz 1 Satz 1 des Entgeltfortzahlungsgesetzes, denn der sechswöchige gesetzliche Entgeltfortzahlungszeitraum endete mit dem 19.12.2024.

Der Anspruch folgt auch nicht aus dem Arbeitsvertrag der Parteien. Wie ein Anspruch auf Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall bis zum Ablauf der 26. Woche konkret Bestandteil des Arbeitsvertrages der Parteien geworden sein soll, legt die Klägerin trotz Bestreitens der Beklagten nicht nachvollziehbar dar.

Der Klägerin war zur näheren Darlegung keine Erklärungsfrist nach §§ 46 Absatz 2 Satz 1 ArbGG, 495, 283 Satz 1 ZPO einzuräumen, denn sie hat eine solche nicht beantragt. Die Frage war Gegenstand der Erörterung der Sach- und Rechtslage im Termin zur mündlichen Verhandlung vor der Kammer am 13.03.2025. Das Gericht hat darauf hingewiesen, dass die Beklagte den zur Anspruchsbegründung gehaltenen Vortrag der Klägerin mit Schriftsatz vom 10.03.2025 (Seite 10, Blatt 255 der Akte) einfach bestreitet und dass reine Negativerklärungen wie bloßes Bestreiten kein Recht auf eine Erklärungsfrist nach § 283 Satz 1 ZPO auslösen dürften, weil es sich nicht um neues (Angriffs- oder Verteidigungs-)Vorbringen im Sinne des Gesetzes handelt (vergleiche *Greger*, in: Zöller, ZPO, 35. Auflage 2024, § 283 Randnummer 2a; *Bacher*, in: BeckOK ZPO, Stand 01.12.2024, § 283 Randnummer 3). Es hat der Klägerin Gelegenheit gegeben, einen – nach § 283 Satz 1 ZPO stets erforderlichen – Antrag auf Schriftsatznachlass zu stellen (vergleiche dazu *Bacher*, in: BeckOK ZPO, Stand 01.12.2024, § 283 Randnummer 10). Die Klägerin hat hiervon ausdrücklich keinen Gebrauch gemacht.

III. Die Entscheidung über die Kosten folgt den §§ 46 Absatz 2 Satz 1 ArbGG, 495, 92 Absatz 1 Satz 1 ZPO und ergibt sich aus den jeweiligen Anteilen des Obsiegens und Unterliegens der Parteien. Dabei hat die Kammer zur Ermittlung des Kostenstreitwertes den Antrag der Klägerin auf behinderungsgerechte Beschäftigung, mit dem sie obsiegt, mit einer Bruttomonatsvergütung (... EUR) angesetzt. Zu berücksichtigen war, dass die zugesprochene Entschädigungszahlung hinter dem von der Klägerin geforderten Mindestbetrag zurückbleibt. Bei den sonstigen, abgewiesenen Zahlungsanträgen war jeweils die sich nach Abzug des Krankengeldes und des Krankengeldzuschusses ergebende Differenz anzusetzen.

IV. Der Wert des Streitgegenstandes (§ 61 Absatz 1 ArbGG) ergibt sich aus der Addition der schon in der Begründung der Kostenentscheidung erläuterten Einzelwerte.

Rechtsmittelbelehrung

Gegen dieses Urteil kann von den Parteien Berufung eingelegt werden.

Die Berufungsschrift muss von einer Rechtsanwältin oder einem Rechtsanwalt beziehungsweise einer Vertreterin oder einem Vertreter einer Gewerkschaft, einer Arbeitgebervereinigung oder eines Zusammenschlusses solcher Verbände eingereicht werden.

Die Berufungsschrift muss innerhalb

einer Notfrist von einem Monat

bei dem

Landesarbeitsgericht Berlin-Brandenburg,

Magdeburger Platz 1, 10785 Berlin

Telefax: 030 90171-222/333

eingegangen sein.

Die Berufungsschrift muss die Bezeichnung des Urteils, gegen das die Berufung gerichtet wird, sowie die Erklärung enthalten, dass Berufung gegen dieses Urteil eingelegt werde.

Die Berufung ist gleichzeitig oder innerhalb

einer Frist von zwei Monaten

in gleicher Form schriftlich zu begründen.

Der Schriftform wird auch durch Einreichung eines elektronischen Dokuments im Sinne des § 46c Arbeitsgerichtsgesetz (ArbGG) genügt. Die elektronische Form wird durch Übermittlung eines elektronischen Dokuments gewahrt, das für die Bearbeitung durch das Gericht geeignet ist und

- von der verantwortenden Person qualifiziert elektronisch signiert ist und auf einem zugelassenen elektronischen Übermittlungsweg oder
- von der verantwortenden Person signiert und auf einem sicheren Übermittlungsweg gemäß § 46c

Absatz 4 ArbGG eingereicht wird.

Gemäß § 46g ArbGG besteht für Anwältinnen und Anwälte, Behörden und juristische Personen des öffentlichen Rechts einschließlich der von ihr zur Erfüllung ihrer öffentlichen Aufgaben gebildeten Zusammenschlüsse **die Pflicht zur Einreichung als elektronisches Dokument**. Gleiches gilt für die nach dem ArbGG vertretungsberechtigten Personen, für die ein sicherer Übermittlungsweg nach § 46c Absatz 4 Satz 1 Nummer 2 ArbGG zur Verfügung steht. Auf § 46g Satz 3 ArbGG wird hingewiesen.

Zu beachten ist, dass ein Telefax- oder Computerfaxschreiben die elektronische Form nicht wahrt.

Bei Nutzung von DE-Mail ist das Landesarbeitsgericht Berlin-Brandenburg mit larbg-berlin-brandenburg@egvp.de-mail.de zu adressieren.

Beide Fristen beginnen mit der Zustellung des in vollständiger Form abgesetzten Urteils, spätestens aber mit Ablauf von fünf Monaten nach der Verkündung.

Das Urteil gilt mit der Einlegung in den Briefkasten oder einer ähnlichen Vorrichtung für den Postempfang als zugestellt. Dies gilt nicht bei Zustellungen gegen Empfangsbekenntnis gemäß § 174 Zivilprozessordnung.

Wird bei der Partei eine schriftliche Mitteilung abgegeben, dass das Urteil auf der Geschäftsstelle eines Amtsgerichts oder einer von der Post bestimmten Stelle niedergelegt ist, gilt das Schriftstück mit der Abgabe der schriftlichen Mitteilung als zugestellt, also nicht erst mit der Abholung der Sendung. Das Zustellungsdatum ist auf dem Umschlag der Sendung vermerkt.

Von der Begründungsschrift werden zwei zusätzliche Abschriften zur Unterrichtung der ehrenamtlichen Richterinnen und Richter erbeten.

Weitere Statthaftigkeitsvoraussetzungen ergeben sich aus **§ 64 Absatz 2 ArbGG** :

"Die Berufung kann nur eingelegt werden,

a) wenn sie in dem Urteil zugelassen worden ist,

b) wenn der Wert des Beschwerdegegenstandes 600 Euro übersteigt,

c) in Rechtsstreitigkeiten über das Bestehen, das Nichtbestehen oder die Kündigung eines Arbeitsverhältnisses oder

d) wenn es sich um ein Versäumnisurteil handelt, gegen das der Einspruch an sich nicht statthaft ist, wenn die Berufung oder Anschlussberufung darauf gestützt wird, dass der Fall schuldhafter Versäumnung nicht vorgelegen habe."