

Empfehlung zur Berücksichtigung der Geschlechtervielfalt in Formularen

Newsletter, Geburtstagsgrüße & Co: Kund:innenkontakt diskriminierungsfrei gestalten

Diese Empfehlung unterstützt Unternehmer:innen und Dienstleister:innen bei der rechtskonformen und diskriminierungsfreien Gestaltung von Formularen für Kund:innen. Die Anerkennung von Geschlechtervielfalt in Formularen ist wichtig für einen **respektvollen und inklusiven Umgang mit allen Kund:innen**, die Güter und Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Kund:innendatenbanken kommen vielseitig zum Einsatz, etwa für die richtige Anrede in der personalisierten Kommunikation oder um das Konsumverhalten unterschiedlicher Zielgruppen zu analysieren. Die relevanten Informationen werden in vielen Fällen durch Kund:innen selbst weitergegeben, nämlich durch digitale und analoge Formulare, z.B. bei der Bestellung einer Ware oder bei der Anmeldung für eine Dienstleistung.

Newsletter, Geburtstagsgrüße & Co: Was ursprünglich als kund:innenorientierte Serviceleistung beabsichtigt ist, kann für Konsument:innen zu einer diskriminierenden Erfahrung werden. Es ist z.B. diskriminierend, wenn eine Mitgliedskarte standardmäßig nur für „Herrn X“ oder „Frau Y“ ausgestellt wird, sich eine Person aber weder als „männlich“ noch als „weiblich“ identifiziert. Denn es gibt darüber hinaus noch eine Vielzahl an Geschlechtsidentitäten, die auch in der Geschäftswelt Anerkennung finden müssen. Diese Geschlechtsidentitäten in Formularen nicht zu berücksichtigen hat negative Konsequenzen. Nicht-binäre und intergeschlechtliche Personen werden damit vor die Entscheidung gestellt, entweder eine unrichtige Angabe über ihre Geschlechtsidentität zu machen oder auf die Nutzung bestimmter Dienstleistungen und Güter zu verzichten. Diese Benachteiligungen stellen aus Sicht der Gleichbehandlungsanwaltschaft eine Diskriminierung nach dem Gleichbehandlungsgesetz dar.

Gesetzeskonform und geschlechtersensibel: Was Sie bei der Gestaltung von Formularen beachten sollten

Die Gleichbehandlungsanwaltschaft empfiehlt grundsätzlich in Formularen entweder gänzlich auf die Erhebung von Geschlecht oder Anreden zu verzichten und Kund:innen geschlechtsneutral anzusprechen. Wenn Anrede oder Geschlecht trotzdem erhoben werden, sollte das Formular jedenfalls selbstbestimmte Angaben ermöglichen. Die sprachliche und rechtliche Anerkennung von Geschlechtervielfalt ist nämlich dynamisch. Eine abschließende Liste korrekter Anreden und Geschlechtsangaben ist daher in Formularen nicht abbildbar. **So einfach können erste Schritte aussehen:**

- Ist die Erhebung von Geschlecht für Ihr Kerngeschäft tatsächlich relevant? **In vielen Fällen sind Geschlechtsangaben** für die Bereitstellung von Waren und Dienstleistungen und für die Kommunikation mit Kund:innen **verzichtbar**.
- Sie wollen Ihre Kommunikation mit Kund:innen durch eine Anrede personalisieren? Sie können auf die Erhebung von Anreden gänzlich verzichten, wenn Sie in der Kommunikation mit Kund:innen beispielsweise die **neutralen Grußformeln** „Guten Tag (Vorname, Nachname)“ oder „Hallo (Vorname, Nachname)“ anwenden. Damit sind Interaktionen mit Kund:innen sowohl personalisiert als auch inklusiv.
- **Anrede und Geschlecht stimmen nicht zwangsläufig überein**. Das heißt wie Kund:innen in der Unternehmenskommunikation angesprochen werden möchten, kann unabhängig von Geschlechtsangaben sein. Wenn Sie Kund:innen mit ihrer gewünschten Anrede ansprechen möchten, sollten Sie deswegen bei Formularen die Anrede und nicht das Geschlecht abfragen.
- Wenn für Ihre Kommunikation geschlechtsbezogene Anreden unverzichtbar sind, stellen Sie sicher, dass **neben „Herr“ und „Frau“ auch die Option „geschlechtsneutrale/ neutrale Anrede“** für Kund:innen in Formularen zur Verfügung steht.
- Sie erheben das Geschlecht von Kund:innen für unternehmerische Zwecke? Dann sollte eine **selbstbestimmte Geschlechtsangabe in einem offenen Eingabefeld** möglich sein.
- **Stellen Sie jedenfalls sicher, dass Geschlechtsangaben in Formularen keine Pflichtfelder sind**. Es sollte für Kund:innen möglich sein, keine Angabe zu machen oder zumindest ein Eingabefeld „keine Angabe“ als Option zu wählen.
- **Machen Sie sich und Ihr Team mit dem Gleichbehandlungsgesetz (insbesondere III. Teil) vertraut**.
- Sensibilisieren Sie Ihr Team auf die negativen Auswirkungen von diskriminierenden Formularen auf Personen, die sich nicht mit der Geschlechtskategorie „männlich“ oder „weiblich“ identifizieren. Setzen Sie sich auch mit den möglichen Rechtsfolgen

auseinander. Es kann bei einer vorliegenden Diskriminierung **Schadenersatz gefordert werden.**

- Bestellen Sie auch das **kostenfreie Informationsmaterial** der Gleichbehandlungsanwaltschaft. Dieses steht Ihnen auf der Website zum freien Download zur Verfügung.
- Informieren Sie sich bei einschlägigen Selbstorganisationen.
- Die Gleichbehandlungsanwaltschaft kann Sie bei offenen Fragen unterstützen.

Gesetzliche Hintergrundinformationen

Das Gleichbehandlungsgesetz (GIBG) verbietet unter anderem Diskriminierungen auf Grund des Geschlechts beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen und Wohnraum (§ 31 GIBG). Gemeint sind damit beispielsweise **Restaurants, Fitnesscenter und Geschäfte, aber auch Online-Angebote, wie Verkaufsplattformen oder Online-Services**. Der Schutzgrund „Geschlecht“ umfasst die **Geschlechtsidentität** unabhängig davon, welchen personenstandsrechtlichen Geschlechtseintrag eine Person hat.

Weiterführende Informationen

- VIMÖ und VARGES (Hg.): Geschlechtervielfalt in Unternehmen. Ein Leitfaden für die Zusammenarbeit mit inter*, trans* und nicht-binären Menschen.
- Gleichbehandlungsanwaltschaft (Hg.): Geschlechtersensible Sprache. Dialog auf Augenhöhe.

Medieninhaberin, Verlegerin und Herausgeberin

Gleichbehandlungsanwaltschaft,

Leopold-Moses-Gasse 4/1/2, 1020 Wien

Wien, Stand Mai 2024

Telefon: +43 1 53 20 244, Nulltarif: 0800 206 119

gaw@bka.gv.at

gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at