



Anforderungen aus dem Barrierefreiheits- stärkungsgesetz (BFSG)

Bitkom Praxisleitfaden

Inhalt

A.	Barrierefreiheitsanforderungen in einer digitalen Gesellschaft	7
I.	Wie wird Barrierefreiheit definiert?	8
II.	Was sind die Vorteile und Chancen von Barrierefreiheit?	9
III.	Wie gehe ich an das Thema (auf Management-Ebene) heran?	10
B.	Anwendungsbereich: Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	12
I.	Welche Produkte und Dienstleistungen fallen unter das BFSG?	12
II.	E-Business und Dienstleistungen	14
	1. Elektronischer Geschäftsverkehr	14
	2. Telekommunikationsdienste	16
	3. Elemente von Personenbeförderungsdiensten	17
	4. Bankdienstleistungen	18
	5. E-Books	19
	6. Dokumente	19
III.	Hardware und Produkte	26
	1. Definition	26
	2. Anforderungen der Barrierefreiheit	27
	3. Hardwaresysteme für Universalrechner inklusive Betriebssysteme	29
	4. Zahlungsterminals und Selbstbedienungsterminals	29
	5. Interaktive Verbraucherendgeräte für Telekommunikationsdienste	30
	6. Interaktive Verbraucherendgeräte für audiovisuelle Mediendienste	30
	7. E-Book-Lesegeräte	31
IV.	Welche Pflichten treffen die einzelnen Wirtschaftsakteure?	32
	1. Pflichten des Herstellers	32
	2. Pflichten des Einführers	35
	3. Pflichten des Händlers	36
	4. Allgemeine Verpflichtung für alle Wirtschaftsakteure	37
	5. Pflichten des Dienstleistungserbringers	37
	6. Ausnahmen von den Pflichten der Wirtschaftsakteure	39

C.	Aufsichtsstrukturen, Durchsetzung und Ansprechpartner	41
I.	Zuständigkeiten	41
II.	Maßnahmen	41
III.	CE-Marking/Check und Prüfliste	42
	1. Harmonisierte Normen und Konformitätserklärung	45
	2. Konformitätsbewertung	46
D.	Übergangsfristen und Sanktionen	50
I.	Welche Übergangsfristen gibt es?	50
II.	Welche Konsequenzen drohen einem Wirtschaftsakteur im Fall eines Verstoßes?	51

Auf einen Blick

Die digitale Transformation hat unsere Gesellschaft und Wirtschaft nachhaltig verändert. Neue Technologien und digitale Anwendungen, wie mobile Apps für Navigation, Banking, E-Commerce und Social Media, sind mittlerweile ein fester Bestandteil unseres Alltags geworden. Sie bieten unbegrenzten Zugang zu Wissen und Informationen und sind in fast allen Lebensbereichen präsent. Dennoch stoßen viele Menschen auf digitale Barrieren, die ihre Fähigkeit zur gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft und Wirtschaft ganz grundsätzlich einschränken. Dies betrifft nicht nur Menschen mit einer physischen oder geistigen Beeinträchtigung, sondern verschiedene Demografien und einen weiteren Personenkreis. Familie und Freunde sehen sich in der Interaktion indirekt Barrieren ausgesetzt. Darüber hinaus umfasst der heute angewandte Barrierefreiheitsbegriff vielfältige Barrieren, die auch Menschen ohne physische oder psychische Beeinträchtigung betreffen können.

Trotz der zunehmenden Digitalisierung und dem damit verbundenen Bedarf an Barrierefreiheit ist das Niveau der digitalen Barrierefreiheit bisher nicht im gleichen Maße gestiegen. Aus diesem Grund wird Barrierefreiheit zunehmend gesetzlich gefordert. So muss unter anderem das **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**¹ bis Juni 2025 umgesetzt werden. Auch das **Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)** wird aktuell reformiert, um den gleichberechtigten Zugang für Menschen mit Behinderungen zu gewährleisten und rechtlich abzusichern. In Zukunft sind also weitreichende Maßnahmen im Bereich der Regulierung zu erwarten. Unabhängig davon ist die barrierefreie Gestaltung von Dienstleistungen, Produkten und eigenen Unternehmensprozessen zum Faktor für den eigenen Unternehmenserfolg geworden, insbesondere mit Blick auf die Verbesserung der Nutzererfahrung (Customer Experience).

Position der Mitglieder des Bitkom

- Die Förderung der digitalen Teilhabe aller Menschen muss ein zentrales politisches Ziel mit höchster Priorität bleiben – auch, um die Akzeptanz der Digitalisierung zu stärken. Dazu gehört, Wahlfreiheit zwischen digitalen und analogen Angeboten in den verschiedenen Lebensbereichen sicherzustellen – allzu oft gibt es jedoch in Deutschland noch zu wenig digitale Optionen.
- Gleichzeitig gilt es, die Chancen digitaler Technologien für mehr Teilhabe, wie z. B. KI-basierte Sprachsteuerung, gezielt zu nutzen. Ein wichtiger Hebel ist dabei die konsequente Sicherstellung der Barrierefreiheit digitaler Produkte und Dienstleistungen im öffentlichen sowie im privaten Sektor. Das übergeordnete Ziel muss sein, sicherzustellen, dass jeder digitale Inhalte wahrnehmen, verstehen und ohne fremde Hilfe mit ihnen interagieren kann, ob temporär oder permanent eingeschränkt – davon profitiert letztendlich die gesamte Gesellschaft.

63%

Inklusive des privaten
Umkreises von Menschen
mit einer physischen oder
geistigen Einschränkung,
sehen sich etwa 63 % der
Weltbevölkerung
Barrieren im Alltag
ausgesetzt.

¹ Barrierefreiheitsstärkungsgesetz, zur Übersicht: § 2 BFSG Begriffsbestimmungen - Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG).

Ziel des BFSG-Leitfadens

Dieser Leitfaden richtet sich an Unternehmen, Fachexpertinnen und -experten und Interessierte am Thema Barrierefreiheit. Das Papier soll Unklarheiten zur Umsetzung des BFSG beseitigen und insbesondere Unternehmen dabei unterstützen, Barrierefreiheit beim Einkauf, bei der Produktentwicklung oder im eigenen Betrieb zu integrieren. Der Leitfaden fokussiert sich auf zentrale Themen wie die barrierefreie Gestaltung von Apps, Webseiten, Dokumenten und Prozessen im E-Commerce, die laut einer internen Bitkom-Umfrage vorrangige Anliegen der Digitalwirtschaft bei der Umsetzung des BFSG sind. Der Leitfaden bietet jedoch keine Grundlage zur rechtssicheren Beurteilung von unternehmensspezifischen Compliance-Fragen.

Geleitwort

Der vorliegende Umsetzungsleitfaden wurde federführend von den Mitgliedern des Arbeitskreises Barrierefreiheit und von Mitgliedern aus dem Arbeitskreis Wettbewerbs- und Verbraucherrecht des Bitkom erstellt. Besonderer Dank gilt den folgenden Autorinnen und Autoren, die sich mit viel Engagement der Erstellung des Leitfadens gewidmet haben:

Dr. Daniel Kendziur | Partner | SKW Schwarz
d.kendziur@skwschwarz.de

Johannes Schäufele | Partner | SKW Schwarz
j.schaeufele@skwschwarz.de

Corinna Schneiderbauer | Partnerin | SKW Schwarz
c.schneiderbauer@skwschwarz.de

Yves Heuser | Associate | SKW Schwarz
y.heuser@skwschwarz.de

Henrik Hofmeister | Associate | SKW Schwarz
h.hofmeister@skwschwarz.de

Nina Gerling | Senior Consultant für digitale Barrierefreiheit | Deutsche Telekom
Nina.Gerling@telekom.de

Thorsten Katzmann | Senior Standards and Compliance Program Manager | IBM
thorsten.katzmann@de.ibm.com

Klaus-Peter Wegge | Leiter des Siemens Accessibility Competence Centers | Siemens
wegge@mail.upb.de

Stefan Farnetani | Accessibility Specialist & Geschäftsführer | mindscreens
farnetani@mindscreens.de

Jochen Fehling | Executive Assistant | axes4
j.fehling@axes4.com

Klaas Posselt | Head of Training and Consulting | axes4
k.posselt@axes4.com

Markus Erle | Co-Founder & CEO | axes4
m.erle@axes4.com

Dr. Denise Bornschein | Accessibility Expert | Materna Information & Communications SE
denise.bornschein@materna.group

A. Barrierefreiheitsanforderungen in einer digitalen Gesellschaft

Die digitale Transformation unserer Gesellschaft und unserer Wirtschaftssysteme hat neue Innovationen im Bereich der Kommunikation (z. B. Messenger-Dienste), der Informationsbereitstellung (z. B. Wissensplattformen) und neue Technologien sowohl im Hardware- als auch im Softwarebereich hervorgebracht. Mobile Anwendungen für die Navigation, Banking, E-Commerce oder Social Media sind mittlerweile Standard auf jedem Smartphone und bestimmen unseren Alltag ständig mit. Mobile und webbasierte digitale Anwendungen sind aus dem privaten und öffentlichen Raum nicht mehr wegzudenken. Gleichzeitig bieten das Internet und innovative Plattformen heute unbegrenzten Zugang zu Wissen.

Doch trotz dieser Revolution stoßen viele Menschen auf digitale Barrieren, die sie daran hindern, die Vorteile digitaler Umgebungen voll auszuschöpfen und in vollem Umfang gleichberechtigt am gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Leben teilzuhaben. Die digitalen Barrieren, auf die Menschen im Alltag stoßen, können sowohl technischer als auch nichttechnischer Natur sein. Ein gängiges Beispiel ist die Zugänglichkeit von Websites und Anwendungen. Viele Anbieter von Webseiten stellen Informationen nicht barrierefrei zur Verfügung. Menschen mit Sehbehinderungen haben oft Schwierigkeiten, Informationen effektiv zu verarbeiten, selbst mit Unterstützung digitaler Tools, wie ein Screenreader bei Blindheit.

Digitale Barrierefreiheit ist jedoch weitaus komplexer und umfassender zu betrachten, da Barrieren nicht nur Menschen mit körperlichen oder geistigen Beeinträchtigungen herausfordern. Beispielsweise werden Benutzeroberflächen immer komplexer und die Bedienung von Apps oder Software kann zur Herausforderung werden. Anwendungen, die eine komplizierte Navigation oder eine Vielzahl von Funktionen anbieten, können Jung und Alt überfordern. Auch der Konsum großer Informationsmengen und das Verstehen komplexer Inhalte können eine digitale Barriere darstellen. **Mangelnde Sprachunterstützung** ist außerdem in einer zunehmend diversen und sprachpluralistischen Gesellschaft eine omniprésente Hürde in Deutschland. Anwendungen und Websites sind oft nur in wenigen Sprachen verfügbar, was Menschen mit unterschiedlichem sprachlichem Hintergrund vom gleichberechtigten Zugang zu Informationen ausschließt. Dies sind nur einige Barrieren, die Menschen im Alltag an sozialer, politischer und wirtschaftlicher Teilhabe behindern.

Barrierefreiheit ist eine Grundvoraussetzung für die gleichberechtigte Teilhabe aller Menschen, unabhängig von Geschlecht, Alter, Herkunft, Bildungsstand und Gesundheitszustand, damit sie sich sicher, souverän und selbstbestimmt in der digitalen Welt bewegen können.

Barrierefreiheit im digitalen und analogen Raum kann im Umkehrschluss ein Mittel sein, um die gesellschaftliche Teilhabe, die sich in einer modernen und zukunftsorientierten Gesellschaft vor allem in den Grundbedürfnissen, wie dem Zugang zu Informationen, soziale Integration, Chancengleichheit, Selbstbestimmung

und Unabhängigkeit sowie wirtschaftliche Teilhabe ausdrückt, flächendeckend zu verbessern. Durch die Digitalisierung und neue technologische Fortschritte entstehen gleichzeitig neue Wege und Möglichkeiten, digitale Teilhabe zu ermöglichen.

So bieten beispielsweise intelligente und KI-basierte Sprachunterstützung oder Suchfunktionen eine vereinfachte Informationsverarbeitung.

Das Niveau der digitalen Barrierefreiheit ist in der Vergangenheit jedoch nicht proportional zur wachsenden Abhängigkeit von digitalen Hilfsmitteln im öffentlichen und privaten Raum gestiegen. Auch aus diesem Grund wird Barrierefreiheit als Anforderung zunehmend gesetzlich verankert, um insbesondere Menschen mit körperlichen oder geistigen Einschränkungen ein Mindestmaß an gleichberechtigter Teilhabe zu ermöglichen.

Der Bitkom-Leitfaden geht im Folgenden auf die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) ein, die bis Juni 2025 umgesetzt werden müssen. Darüber hinaus wird auch die Reform des Behindertengleichstellungsgesetzes (BGG) neue Anforderungen an die Privatwirtschaft definieren. Barrierefreiheit wird demnach zunehmend als gesellschaftspolitisches Ziel vorangetrieben, da sich die Erkenntnis durchgesetzt hat, dass Barrieren vielfältig sind und ihre Beseitigung der gesamten Gesellschaft zugutekommt. Im Koalitionsvertrag 2021 – 2025 der Bundesregierung heißt es daher noch: »Wir wollen, dass Deutschland in allen Bereichen des öffentlichen und privaten Lebens barrierefrei wird, vor allem aber in den Bereichen Mobilität (u.a. bei der Deutschen Bahn), Wohnen, Gesundheit und im digitalen Bereich«². Auch die digitale Wirtschaft spielt eine immer wichtigere Rolle bei der Förderung der Barrierefreiheit, da sie zunehmend Barrierefreiheit berücksichtigt und durch neue Innovationen Barrierefreiheit ermöglicht. Auch mit Blick auf zukünftige politische Vorhaben ist davon auszugehen, dass Barrierefreiheit auch in Zukunft ein zentrales politisches Ziel bleiben wird.

Die Mitglieder des Bitkom wollen aus diesem Grund mit diesem Leitfaden einen Beitrag leisten, damit Barrierefreiheitsanforderungen bei der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen erfüllt und über die gesetzlichen Anforderungen hinaus stärker berücksichtigt werden. Warum es sich lohnt, Barrierefreiheit nicht nur als Compliance-Auftrag zu verstehen, sondern in eine barrierefreie Zukunft des Unternehmens zu investieren, schildern wir im Folgenden detaillierter.

I. Wie wird Barrierefreiheit definiert?

Um genauer in das Thema Barrierefreiheit einzutauchen, wollen wir zunächst eine klare Begrifflichkeit schaffen. Das Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (**Behindertengleichstellungsgesetz – BGG**) definiert Barrierefreiheit als Anforderung: »Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind. Die Verwendung behinderungsbedingt

² Koalitionsvertrag 2021-2025, <https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/koalitionsvertrag-2021-1990800>.

notwendiger Hilfsmittel ist zulässig« (§ 4 BGG). Barrierefreiheit bezieht sich in diesem Zusammenhang auf einen zu erreichenden Zustand, der unabhängig von einer bestimmten Personengruppe etabliert und damit allgemeingültig ist. Diese Mindestanforderung richtete sich auch aus Gründen der Daseinsvorsorge und der Herstellung gleichwertiger Lebensverhältnisse in der Vergangenheit zunächst an die Träger öffentlicher Gewalt (§ 1 BGG).

Darüber hinaus werden mit Inkrafttreten des BFSG ab dem 28. Juni 2025 auch Wirtschaftsakteure verpflichtet, die Barrierefreiheit bestimmter Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten. Diese gelten dann als barrierefrei, »wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind« (§ 3 BFSG). Die gesetzlichen Anforderungen lassen in diesem Zusammenhang offen, wie dieser Zustand konkret erreicht werden kann.

II. Was sind die Vorteile und Chancen von Barrierefreiheit?

Barrierefreiheit bietet viele Vorteile und Chancen, sowohl für den Einzelnen als auch für die Gesellschaft als Ganzes. Die Entwicklung digitaler Produkte, Dienstleistungen und Konzepte, die über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinausgehen, kann zu mehr Inklusion, Gleichberechtigung und gesellschaftlicher Teilhabe führen. Die Berücksichtigung von Barrierefreiheitsanforderungen bei der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen liegen im wirtschaftlichen Interesse von Unternehmen, da dies nachweislich zu einer verbesserten Nutzererfahrung (Customer Experience und Usability) beiträgt und Prozesse im Unternehmen nachweislich effizienter gestaltet.

Inklusion und Teilhabe: Barrierefreiheit ermöglicht Menschen mit und ohne Behinderungen eine aktive Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, sei es im Arbeitsumfeld, im Bildungsbereich oder in der Freizeit. Dies sollte in jeder Unternehmenskultur abgebildet werden, zum Beispiel als fester Bestandteil von Maßnahmen im Bereich Corporate Social Responsibility (CSR) oder Corporate Digital Responsibility (CDR).

Erweiterter Kundenkreis: Unternehmen, die barrierefreie Angebote bereitstellen, können eine breitere Zielgruppe ansprechen und damit potenziell ihren Kundenstamm und Umsatz erhöhen. Dazu zählen neben behinderten Menschen auch ihre Angehörigen und Freunde, die häufig barrierefreie Produkte wählen. Dies wurde nicht zuletzt durch eine Marktstudie von der »Return on Disability Group« vielfach belegt³.

Positive Markenwahrnehmung: Unternehmen, die sich für Barrierefreiheit einsetzen, stärken ihr Image und zeigen soziale Verantwortung, was das Vertrauen und die Loyalität der Kundinnen und Kunden erhöhen kann. Verbraucher achten zunehmend auf das soziale Engagement von Unternehmen. Sie machen im Zweifel davon Kaufentscheidungen abhängig.

³ The Global Economics of Disability Report 2024, September 2024, Annual Report 2020 | Insights | Return on Disability.

Verbesserte Nutzererfahrung: Die barrierefreie Gestaltung im digitalen Bereich kommt oft auch anderen Nutzern zugute. So profitieren beispielsweise verschiedene Demografien von digitalen Unterstützungstools und Angeboten, wie zum Beispiel durch Rechtschreibprüfung, Übersetzung und Sprachverbesserung.

Produktivitätssteigerung im Unternehmen: Es gibt zahlreiche Beispiele von Unternehmen, die durch die Umsetzung von Barrierefreiheitsmaßnahmen positive Effekte in Bezug auf die eigene Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit erzielt haben. Barrierefreiheit kann dabei nicht nur den Zugang für Menschen mit Behinderungen verbessern, sondern insgesamt das Arbeitsumfeld für alle Mitarbeitenden optimieren. Mithilfe von Bildschirmleseprogrammen, Spracherkennung und anpassbaren Benutzeroberflächen können Unternehmen ihre Bürogestaltung an die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen anpassen.

Vielfalt und Innovation: Durch die barrierefreie Gestaltung von Unternehmensprozessen können talentierte Mitarbeitende gewonnen werden, was zu einer vielfältigeren Belegschaft führt, und das Innovationspotenzial eines Unternehmens fördert. Viele innovative Technologien entstehen auf Basis von Barrierefreiheitsanforderungen und setzen sich später auf dem Markt durch. Barrierefreiheit ist also ein Innovationsmotor, so haben zum Beispiel technologische Entwicklungen wie E-Mail, Spracherkennung und OCR ihren Ursprung in der Sicherstellung von Anforderungen der Barrierefreiheit.

Gesetzliche Anforderungen: Durch die Umsetzung von Barrierefreiheitsanforderungen stellen Unternehmen sicher, dass sie gesetzliche Vorgaben erfüllen und damit rechtliche Risiken bei Nichteinhaltung vermeiden. Unabhängig von der deutschen Wirtschaft gelten in der gesamten Europäischen Union nach dem EAA gleiche Anforderungen.

III. Wie gehe ich an das Thema (auf Management-Ebene) heran?

Als Manager können Sie das Thema Barrierefreiheit systematisch angehen, indem Sie folgende Schritte berücksichtigen:

Bewusstsein schaffen: Sensibilisieren Sie Ihr übriges Management und die Mitarbeitenden für die Bedeutung von Barrierefreiheit. Schulungen und Workshops können helfen, ein gemeinsames Verständnis zu entwickeln.

Bestandsaufnahme: Führen Sie eine umfassende Analyse durch, um den aktuellen Stand der Barrierefreiheit mit Blick auf bestehende Angebote, bei der Produktentwicklung und in den Einrichtungen selbst zu bewerten. Identifizieren Sie bestehende Barrieren, sowohl physischer als auch digitaler Natur.

Strategie entwickeln: Erstellen Sie eine klare Barrierefreiheitsstrategie, die Ziele, Maßnahmen und Zeitpläne umfasst. Integrieren Sie Barrierefreiheit in Ihre Unternehmensstrategie und -kultur.

Ressourcen zuweisen: Stellen Sie sicher, dass ausreichend Ressourcen (Personal, Budget, Zeit) bereitgestellt werden, um die Umsetzung von Barrierefreiheitsmaßnahmen auch langfristig zu unterstützen.

Stakeholder einbeziehen: Binden Sie alle relevanten Stakeholder ein, darunter Mitarbeitende, Kundinnen und Kunden sowie Expertinnen und Experten für Barrierefreiheit, um deren Perspektiven und Bedürfnisse bei der Entwicklung hinreichend zu berücksichtigen.

Implementierung: Setzen Sie die identifizierten Maßnahmen um. Dies kann den Einkauf, die Anpassung von Produkten und Dienstleistungen, Arbeitsplätzen und digitalen Plattformen beinhalten.

Monitoring und Evaluation: Überwachen Sie die Fortschritte regelmäßig und evaluieren Sie die Wirksamkeit Ihrer Maßnahmen. Nutzen Sie Feedback von Betroffenen, um kontinuierlich Verbesserungen vorzunehmen.

Kommunikation: Informieren Sie sowohl intern als auch extern über Ihre Barrierefreiheitsinitiativen. Zeigen Sie Ihr Engagement und Ihre Fortschritte, um Transparenz zu schaffen und das Vertrauen der Mitarbeitenden zu stärken.

Partnerschaften aufbauen: Kooperieren Sie mit Organisationen und Fachleuten, die sich auf Barrierefreiheit spezialisiert haben, um bewährte Praktiken zu übernehmen und von deren Erfahrungen zu lernen.

Langfristige Verpflichtung: Stellen Sie sicher, dass Barrierefreiheit ein fortlaufender Prozess ist, der regelmäßig überprüft und aktualisiert wird, um sich verändernden Bedürfnissen und Anforderungen gerecht zu werden.

Durch diesen strukturierten Ansatz können Unternehmen nicht nur Barrierefreiheit erfolgreich implementieren, sondern auch von den vielfältigen Vorteilen profitieren.

B. Anwendungsbereich: Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Das BFSG wurde am 16. Juli 2021 erlassen und tritt am 28. Juni 2025 vollständig in Kraft⁴. Ziel des BFSG ist es, im Interesse der Verbraucher die Barrierefreiheit bestimmter Produkte und Dienstleistungen in einer zunehmend digitalen Welt sicherzustellen und digitale Teilhabe zu ermöglichen.

Das BFSG setzt hierbei Vorgaben aus einer europäischen Richtlinie, dem European Accessibility Act (EAA)⁵, um. Mit der europäischen Verordnung soll ein einheitliches, europaweites Niveau harmonisierter technischer Standards für die Barrierefreiheit bestimmter Produkte und Dienstleistungen geschaffen werden. Diese werden im grenzüberschreitenden Personenverkehr, aber auch im Hinblick auf technische Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen, immer relevanter. Mit den nachfolgenden Ausführungen zur Umsetzung des BFSG durch die Digitalwirtschaft möchte Bitkom einen Beitrag zur Etablierung eines höheren Maßes an Barrierefreiheit und zur Sicherung der gleichberechtigten gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Teilhabe leisten.

I. Welche Produkte und Dienstleistungen fallen unter das BFSG?

Das BFSG ist verpflichtend für alle Hersteller, Händler und Importeure von den in § 1 Abs. 2 BFSG erfassten Produkten sowie für die Erbringer der in § 1 Abs. 3 BFSG genannten Dienstleistungen für Verbraucher innerhalb Europas.

Der Anwendungsbereich beschränkt sich auf bestimmte Produkte und Dienstleistungsbereiche, die für die Menschen in einer zunehmend digitalisierten Gesellschaft von existenzieller Bedeutung sind. Es geht vor allem darum, einen Mindeststandard über das Recht auf Teilhabe am gesellschaftlichen Leben für Menschen mit Behinderungen zu gewährleisten.

Das BFSG bezieht sich auf folgende Hardware und Softwareprodukte:

- Hardwaresysteme für Universalrechner inkl. deren Betriebssysteme (z. B. Desktop-Computer, Notebooks, Smartphones und multifunktionale VR-Brillen)
- Selbstbedienungsterminals
 - Zahlungsterminals inkl. Hardware und Software (z. B. Zahlungsgeräte)
 - Selbstbedienungsterminals für Dienstleistungen, die unter das BFSG fallen: Geldautomaten, Fahrausweisautomaten, Check-In-Automaten, interaktive Selbstbedienungsterminals zum Bereitstellen von Informationen, die nicht

⁴ Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen und zur Änderung anderer Gesetze.

⁵ Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen.

integrierter Bestandteil von Fahrzeugen, Luftfahrzeugen, Schiffen oder Schienenfahrzeugen sind.

- Interaktive Verbraucherendgeräte, die für Telekommunikationsdienste verwendet werden (z. B. Router, Modems, Smartphones und interaktive Mobiltelefone, Smartwatches)
- Interaktive Verbraucherendgeräte mit Zugang zu audiovisuellen Mediendiensten (Smart-TVs, Spielekonsolen, Media-Adapter und -Receiver wie Set-Top-Boxen und Streaming-Sticks)
- E-Book-Lesegeräte

Das BFSG bezieht sich auf folgende Dienstleistungen:

- Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr (Kundenportale, Prozesse der Kundenkommunikation, vertraglich relevante Dokumente)
- Telekommunikationsdienste mit Ausnahme von Übertragungsdiensten ohne menschliche Interaktion (Maschine-Maschine-Kommunikation)
- Elemente von Personenbeförderungsdiensten im Luft-, Bus-, Schienen- und Schiffsverkehr mit Ausnahme von Stadt-, Vorort- und Regionalverkehrsdiensten:
 - Webseiten
 - Mobile Dienstleistungen und Anwendungen bzw. Apps
 - Digitale Tickets und Ticketdienste
 - Bereitstellung von Informationen zum Verkehrsdienst inkl. Reiseinformation in Echtzeit (Website, Apps etc.). Dies betrifft auch Informationsbildschirme, wenn sie interaktiv gestaltet sind und Informationen nicht einseitig darstellen.
- Interaktive Selbstbedienungsterminals mit Ausnahme der Terminals, die als integrierte Bestandteile von Fahrzeugen, Luftfahrzeugen, Schiffen und Schienenfahrzeugen eingebaut sind und für die Erbringung von solchen Personenbeförderungsdiensten verwendet werden.
- Bankdienstleistungen für Verbraucher (z. B. Transaktionen über Websites und Apps)

Die zentrale Frage im Hinblick auf den Anwendungsbereich ist weniger, welches System oder welche Produktkomponente barrierefrei zu gestalten ist, sondern für welchen Zweck das Produkt oder die Dienstleistung bei Markteintritt genutzt werden wird. Mit Blick auf das Endprodukt oder die Enddienstleistung wäre daher zu untersuchen, welche Teilprozesse oder Produktkomponenten Barrierefreiheitsanforderungen erfüllen müssen.

Wir hoffen, mit diesem Leitfaden grundlegende Unklarheiten über die anstehende Umsetzung des BFSG zu beseitigen und Unternehmen zu motivieren, Barrierefreiheit bei der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen sowie im eigenen Unternehmen umzusetzen. Das BFSG deckt eine Vielzahl von Anwendungsfällen ab. Der folgende Leitfaden konzentriert sich auf zentrale Aspekte, die für eine Vielzahl der Marktteilnehmer wichtig werden, wie die barrierefreie Gestaltung von Apps und Webseiten, Dokumenten oder Prozessen im E-Commerce. Eine Bitkom-interne Umfrage hat gezeigt, dass dies übergreifende Themen sind, die Unternehmen bei der Umsetzung des BFSG vorrangig beschäftigen.

II. E-Business und Dienstleistungen

Ob im Bereich der Kundenbetreuung auf einer Verkaufsplattform oder bis hin zur digitalen Abwicklung von grundlegenden Geschäftsprozessen, fast alle Unternehmen betreiben heute E-Business, wenn auch in verschiedenen Ausprägungen. E-Business (elektronischer Geschäftsprozess) bezieht sich auf den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien, um Geschäftsprozesse zu optimieren und Geschäftsaktivitäten, wie den Verkauf, Einkauf, Kommunikation, Marketing und Logistik digital abzuwickeln. Die Digitalisierung von Geschäftsprozessen ist zentraler Baustein in der IKT-Wirtschaft und bestimmt die Nutzererfahrung von Verbrauchern im B2C-Kontext maßgeblich mit. E-Business ist für Unternehmen in Deutschland und Europa von zentraler Bedeutung und zum Wachstumsfaktor geworden, weil es ihnen ermöglicht, sich an die schnell wandelnden Marktbedingungen anzupassen, Kosten zu sparen, effizienter zu arbeiten und den Kundenstamm auf neue, innovative Weisen zu bedienen. In einer zunehmend vernetzten Welt ist der digitale Wandel für Unternehmen unverzichtbar, um wettbewerbsfähig und zukunftsfähig zu bleiben.

Aus diesem Grund möchten wir mit dem BFSG-Leitfaden einen besonderen Schwerpunkt auf den Bereich E-Business und damit verbundene Anforderungen aus dem BFSG legen. Denn kaum ein Prozess ermöglicht mehr wirtschaftliche Teilhabe.

1. Elektronischer Geschäftsverkehr

Der **elektronische Geschäftsverkehr** umfasst alle geschäftlichen Aktivitäten, die unter Verwendung von elektronischen Mitteln, insbesondere des Internets, abgewickelt werden. Es handelt sich um eine digitale Form der Kommunikation, Transaktion und Interaktion zwischen Unternehmen, Kundinnen und Kunden und anderen Geschäftspartnern. Der elektronische Geschäftsverkehr umfasst demnach unter anderem die elektronische Kommunikation, elektronische Transaktion, Dokumente und Verträge, Kundenservice und den Bereich des Marketings. Um Menschen mit Behinderung eine gleichwertige Teilhabe am wirtschaftlichen Leben zu ermöglichen, greift auch das BFSG Aspekte dieses Prozesses auf. Im Weiteren wollen wir auf zentrale Mittel, die bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen eine erhebliche Rolle spielen, eingehen.

a) Definition

Unter »Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr« im Kontext des BFSG versteht man »Dienstleistungen der Telemedien, die über Webseiten oder über Anwendungen auf Mobilgeräten angeboten werden und elektronisch und auf individuelle Anfrage eines Verbrauchers im Hinblick auf den Abschluss eines Verbrauchervertrages erbracht werden« (§ 2 Nr. 26 BFSG). Es geht also konkret um Internet-Dienstleistungen, die auf einen Vertrag zwischen dem Anbieter der Dienstleistung und einem Verbraucher abzielen, z. B. der Abschluss eines Vertrages oder der Erwerb von Waren bzw. Dienstleistungen.

Aus diesen Definitionen lässt sich schließen, dass beispielsweise eine Unternehmenswebsite nicht per se BFSG-relevant ist. Wenn das Ziel einer konkreten Website allerdings der Abschluss eines Verbrauchervertrages ist, dann fällt sie als Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr unter die Bestimmungen des BFSG.

In diesem Fall muss dann der gesamte Prozess barrierefrei sein. Für einen Online-Shop bedeutet dies beispielsweise, dass zumindest die Produktwebsites, die Warenkorb-Interaktion sowie die anschließenden Formulare zur Verkaufsabwicklung und Bezahlung barrierefrei sein müssen.

b) Beschreibung der Barrierefreiheitsanforderungen

Bei der Erfüllung der Anforderungen nach der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV)⁶ ist der Stand der Technik zu beachten. Im Kontext der digitalen Barrierefreiheit sind dabei vor allem die WCAG 2.2 sowie die EN 301 549 relevant. Zudem nennt die BFSGV weitere Anforderungen, die konkret für Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr gelten. Insbesondere müssen Dienstleistungen Anpassungsmöglichkeiten vorsehen, die den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen gerecht werden und die Kompatibilität mit Assistiven Technologien gewährleisten (vgl. § 13 BFSGV).

Bei Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr müssen – wenn vorhanden – Informationen zur Barrierefreiheit der zum Verkauf stehenden Produkte bzw. der angebotenen Dienstleistungen bereitgestellt werden. Zudem müssen unter anderem auch die im Rahmen der Dienstleistung bereitgestellten Identifizierungs-, Authentifizierungs-, Sicherheits- und Zahlungsfunktionen wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust sein. Darüber hinaus muss der Dienstleistungserbringer z. B. in seinen AGB angeben, wie die Dienstleistung konkret bestehende Barrierefreiheitsanforderungen der BFSGV erfüllt (vgl. Anlage 3 BFSG).

c) Die zentrale Rolle von Webseiten und Apps für den E-Commerce

Autoren: Yves Heuser, Henrik Hofmeister, Dr. Daniel Kendziur, Johannes Schäufele, Corinna Schneiderbauer | SKW Schwarz

Sonderfall: Webseiten/Apps, die nicht unter das BFSG fallen, mit Links auf Webseiten/Apps, die unter das BFSG fallen

Ob Webseiten unter den Anwendungsbereich des BFSG fallen, ist nach § 1 Abs. 3 Nr. 5 BFSG zu ermitteln, der Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr dem BFSG unterwirft. Diese werden in § 2 Nr. 26 BFSG als Dienstleistungen der Telemedien, die über Webseiten und über Anwendungen auf Mobilgeräten angeboten und elektronisch und auf individuelle Anfrage eines Verbrauchers im Hinblick auf den Abschluss eines Verbrauchervertrags erbracht werden, definiert.

Mit dieser Definition ist nahezu der gesamte Bereich des B2C-Onlinehandels erfasst. Bei einer weiten Auslegung des Anwendungsbereichs könnten daher durchaus auch Webseiten vom Anwendungsbereich umfasst sein, die im weiteren Sinne B2C-Onlinehandel betreiben, z. B. durch Verlinkung auf externe Versandapotheken. Die Reichweite des BFSG wäre folglich sehr weit.

Die Gesetzesbegründung zum BFSG stellt fest, dass die Barrierefreiheitsanforderungen an Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr für den Online-Verkauf

⁶ Siehe auch: BFSGV Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz - BFSGV.

jeglicher Produkte oder Dienstleistungen gelten. Dabei sollen ausweislich der Gesetzesbegründung jedoch nur die Webseiten oder die mobilen Anwendungen der Dienstleistungserbringer erfasst sein, durch die den Verbrauchern die Angebote vorgestellt werden und über die Buchungen und Zahlungen getätigt werden können (diese Webseiten unterfallen den Pflichten des BFSG dann aber vollständig, einschließlich Chatbots oder ähnlichen Anwendungen).

Basierend auf der Gesetzesbegründung und in Kombination mit dem Wortlaut der Norm sprechen deshalb die besseren Argumente für eine enge Auslegung der Norm, sodass eine bloße Verlinkung nicht ausreicht, um die verlinkende Webseite den Barrierefreiheitsanforderungen zu unterwerfen.

Sonderfall: Chats

Zwar fallen Telekommunikationsdienste gemäß § 1 Abs. 3 Nr. 1 BFSG in den Anwendungsbereich des Gesetzes. § 3 Nr. 24 TKG enthält in Bezug auf interpersonelle Telekommunikationsdienste, worunter auch Chats fallen, jedoch eine Ausnahme für Dienste, die eine interpersonelle und interaktive Telekommunikation lediglich als untrennbar mit einem anderen Dienst verbundene untergeordnete Nebenfunktion ermöglichen. Klassischer Anwendungsfall wäre der Chat in einem Computerspiel, der von den Anforderungen ausgenommen ist.

2. Telekommunikationsdienste

Telekommunikationsdienste sind Dienstleistungen, die es ermöglichen, Informationen über große Entfernungen hinweg zu übertragen. Sie umfassen eine Vielzahl von Technologien und Anwendungen, die Sprach- und Datentransfer zwischen Individuen, Unternehmen und anderen Organisationen ermöglichen. Diese Dienste nutzen in der Regel Telekommunikationsnetzwerke wie Festnetz- oder Mobilfunknetze, das Internet sowie Satelliten- und Funkverbindungen. Sie bieten damit die Grundlage für den elektronischen Geschäftsverkehr. Ein zentrales Beispiel ist der Kundensupport oder andere Daten- und Internetdienste.

a) Definition

Im Kontext des BFSG versteht man Telekommunikationsdienste als Dienste für Verbraucher, die über Telekommunikationsnetze erbracht werden und an denen mindestens ein Mensch beteiligt ist.

Übertragungsdienste, die ausschließlich zwischen Maschinen ablaufen und keine menschliche Interaktion erfordern, sind ausgenommen.

b) Beschreibung der Barrierefreiheitsanforderungen

Zu den BFSG-relevanten Telekommunikationsdiensten (vgl. § 2 Nr. 7 BFSG) gehören die folgenden Dienste, die über elektronische Kommunikationsnetze erbracht werden: Internetzugangsdienste sowie interpersonelle Kommunikationsdienste (z. B. Chat, E-Mail und Voice-over-IP). Nicht umfasst sind beispielsweise Dienste, die sich an eine potenziell endlose Zahl von Nutzern richten, wie Rundfunk, Websites und Blogs sowie Signal-Übertragungsdienste für die Maschine-Maschine-Kommunikation oder den

Rundfunk. Erfasst sind mithin auch klassische Telefondienste im Festnetz und Mobilfunk, Zugangsdienste zum Internet und Messenger-Dienste.

Bei Telekommunikationsdiensten, die Sprachkommunikation ermöglichen, muss ein sogenannter Text in Echtzeit (Real-Time-Text, kurz RTT) bereitgestellt werden. Einge tippter oder erstellter Text wird auf geeigneten Geräten sofort übertragen. Empfänger können die Nachricht unmittelbar lesen, noch während sie geschrieben wird.

Bei Telekommunikationsdiensten, die Video zur Verfügung stellen, muss ein Gesamtgesprächsdienst (Total-Conversation-Dienst) in Echtzeit bereitgestellt werden. Er ermöglicht eine Echtzeitübertragung von Video-Bewegtbildern, Text und Sprache zwischen Nutzern an zwei oder mehr Standorten (in beide Richtungen).

3. Elemente von Personenbeförderungsdiensten

Bewegungsfreiheit und Mobilität sind elementare Grundbedürfnisse und Rechte von Menschen. Daher hebt auch das BFSG, die **Personenbeförderung als zentrale Dienstleistung hervor und zielt darauf ab, zunehmende digitale Barrieren im Mobilitätsbereich, bei der digitalen Navigation und der Zugänglichkeit von Diensten abzubauen.**

a) Definition

Das BFSG unterscheidet verschiedene Kategorien an Personenbeförderungsdiensten, die essenziell und grundlegend zur Sicherung der öffentlichen Bewegungsfreiheit sind – den Luft-, Bus-, Schienen- und Schiffsverkehr.

Nach § 2 Abs. 27 BFSG, handelt es sich bei »Personenbeförderungsdienste im Luftverkehr (...) um gewerbliche Passagierflugdienste (...), wenn von einem Flughafen, der im Hoheitsgebiet eines EU-Mitgliedstaats liegt, abgeflogen, auf einem solchen angekommen oder ein solcher im Transit benutzt wird (...)«.

Personenbeförderungsdienste im Busverkehr meinen »Dienstleistungen, die Gegenstand von Artikel 2 Absatz 1 und 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über (...) und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1) sind« (§ 2 Abs. 28 BFSG).

Personenbeförderungsdienste im Schienenverkehr umfassen »alle Eisenbahnfahrten und -dienstleistungen im Sinne von Artikel 2 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (...) mit Ausnahme der in Artikel 2 Absatz 2 der genannten Verordnung genannten Dienstleistungen« (§ 2 Abs. 29 BFSG).

Personenbeförderungsdienste im Schiffsverkehr bezeichnet »alle Dienstleistungen für Fahrgäste im Sinne von Artikel 2 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 334 vom 17.12.2010, S. 1) mit Ausnahme der in Artikel 2 Absatz 2 der genannten Verordnung genannten Dienstleistungen« (§ 2 Abs. 29 BFSG).

b) Beschreibung der Barrierefreiheitsanforderungen

Das BFSG schafft gesetzliche Anforderungen für bestimmte Elemente von Personenbeförderungsdiensten im Luft-, Bus-, Schienen- und Schiffsverkehr, die

wesentlich sind, um den Dienst zu nutzen. Dazu zählen unter anderem die barrierefreie Gestaltung von Webseiten, Apps und elektronischen Tickets und Ticketdiensten. Ebenso betroffen sind bereitgestellte Informationen zum Verkehrsdienst inklusive der Echtzeit-Reiseinformationen (Fahrpläne, Verkehrsstörungen, Anschlüsse, Weiterreise) und interaktive Selbstbedienungsterminals. Hierbei ist es entscheidend, dass Verbraucher mit dem Dienst in Interaktion treten und dass die Inanspruchnahme des Dienstes vollumfänglich barrierefrei möglich ist.

Für Stadt-, Vorort- und Regionalverkehrsdienste sind hingegen nur Webseiten betroffen. Für Selbstbedienungsterminals müssen sie jedoch auch die Anforderungen zur Barrierefreiheit aus dem BFSG erfüllen (siehe § 1 Nr. 2 BFSG).

Informationsbildschirme und interaktive Selbstbedienungsterminals sind nur im Hoheitsgebiet der Europäischen Union betroffen.

Es gibt eine Ausnahme für interaktive Selbstbedienungsterminals, die als integrierter Bestandteil von Fahrzeugen, Luftfahrzeugen, Schiffen und Schienenfahrzeugen eingebaut sind. In diesem Kontext sind solche Terminals ausgenommen, die als integrierte Bestandteile von Fahrzeugen, Luftfahrzeugen, Schiffen oder Schienenfahrzeugen bereits eingebaut sind (§ 1 Nr. 2 Nr. 2 lit. dd) BFSG).

4. Bankdienstleistungen

a) Definition

Barrierefrei zu gestaltende Bank- und Finanzdienstleistungen umfassen bestimmte Dienstleistungen für Verbraucher, die mit einem Zahlungskonto verbunden sind, wie Kreditverträge oder Zahlungsdienste sowie damit verbundene relevante Informationen zur Funktionsweise der Bankdienstleistungen (siehe § 1 Nr. 24. BFSG).

b) Beschreibung der Barrierefreiheitsanforderungen

Umfasst sind beispielsweise Kreditverträge, Wertpapierdienstleistungen und Anlagetätigkeiten sowie Nebendienstleistungen wie die Depotverwaltung, Cash-Management, Devisengeschäfte, Analysen und sonstige allgemeine Empfehlungen, die Geschäfte mit Finanzinstrumenten betreffen.

Außerdem müssen zukünftig ganz grundsätzlich die Zahlungsdienste (E-Geld, Identifizierungs- und Authentifizierungsmethoden, Elektronische Signaturen, Sicherheitsfunktionen) Barrierefreiheitsanforderungen erfüllen.

Für die Informationen zur Funktionsweise der Bankdienstleistungen besteht zudem die Anforderung, dass sie für Verbraucher verständlich sind. Der sprachliche Schwierigkeitsgrad soll das Sprachniveau B2 nicht überschreiten.

5. E-Books

a) Definition

E-Books für Verbraucher umfassen »einen Dienst, der in der Bereitstellung digitaler Dateien besteht, die eine elektronische Fassung eines Buches übermitteln und Zugriff, Blättern, Lektüre und Nutzung ermöglichen« (§ 1 Nr. 37 BFSG).

b) Beschreibung der Barrierefreiheitsanforderungen

Neben der Hardware-Komponente muss insbesondere die Software, die speziell auf Zugriff, Navigieren, Lektüre und Nutzung der betreffenden digitalen Dateien ausgelegt ist, einschließlich Dienstleistungen und mobiler Anwendungen, die auf Mobilgeräten angeboten werden, barrierefrei gestaltet sein.

Dazu zählen Werke in elektronischer Buchform, die auf speziellen E-Book-Lesegeräten lesbar sind. Sie können mit geeigneter Software auch auf Computern, Tablets und Smartphones gelesen werden. Sofern neben Text auch Audioinhalte enthalten sind, müssen diese Inhalte synchron bereitgestellt werden.

6. Dokumente

Autoren: Klaas Posselt, Markus Erle, Jochen Fehling | axes4

Dokumente im elektronischen Geschäftsverkehr sind von zentraler Bedeutung, da sie die Grundlage für die rechtliche und organisatorische Struktur von Geschäftsbeziehungen im digitalen Raum bilden. Sie stellen sicher, dass Transaktionen korrekt durchgeführt, Vereinbarungen klar dokumentiert und rechtliche Anforderungen erfüllt werden.

a) Definition und anzuwendende Standards

Gemäß des Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) findet die EN 301 549 Anwendung – dies gilt also auch für Dokumente (siehe EN 301 549, Kapitel 10, Non-web documents und Annex C). Damit gelten ebenso die Anforderungen der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1⁷, welche als Basis der EN 301 549 dienen.

Die EN 301 549 definiert in Kapitel 10 entsprechende Grundanforderungen an Dokumente. Was unter den Begriff Dokument fällt, ist nicht ausführlich beleuchtet, der Anwendungsbereich wird jedoch folgendermaßen abgegrenzt: »...Dokumente, die keine Webseiten sind, Dokumente, die nicht in Webseiten eingebettet sind, ...« [10.0 Allgemeines (informativ)]. Folgende Beispiele werden gegeben: »Briefe, Arbeitsblätter, E-Mails, Bücher, Bilder, Präsentationen und Filme, die einen zugehörigen Benutzeragenten wie einen Dokument-Reader, Editor oder Media Player haben« [ANMERKUNG 1]. Welche Datei-Formate damit genau gemeint sind, ist jedoch nicht genau geregelt.

⁷ Portal Barrierefreiheit - Web Content Accessibility Guidelines - Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1).

In diesem Abschnitt fokussieren wir uns auf die in der Praxis am meisten genutzten Formate. Wir nennen diese im Fortlauf Publikationsformate (Formate zum Austauschen von Dokumenten/ Inhalten). Wir gehen dabei auf die Dateiformate PDF und EPUB genauer ein, da es hier klare Anforderungen und Regelungen für eine normierte barrierefreie Umsetzung gibt. Beide Formate weisen darüber hinaus die größte Verbreitung und Marktdurchdringung auf.

Eine Nutzung anderer Formate ist prinzipiell nicht verboten, jedoch nicht mehr ausschlaggebend für die Marktanwendung. Für DAISY oder für stark anwendungsbezogene Formate (wie z. B. ODT, DOCX, XLSX) gibt es keine klaren Umsetzungsrichtlinien. Zudem ist die Nutzbarkeit teilweise stark eingeschränkt.

WCAG und EN 301 549 regeln maßgeblich die Anforderungen an den Inhalt und nicht die technische Beschaffenheit des Ergebnisses. Daher sind die dort definierten Regeln in der Praxis zur Erreichung eines sinnvoll nutzbaren Ergebnisses nur schwer und nicht ohne vielfältiges Vorwissen anwendbar. Aus diesem Grund wird auf andere, bewährte Standards und Normen zurückgegriffen. Dies ist in den Gesetzen auch durch die Formulierung »Stand der Technik« referenziert.

Gängige Standards für die im Fokus stehenden Publikationsformate sind demnach PDF/UA (DIN/ISO 14289-1), sowie Accessible EPUB, welche die Nutzung des Datenstandards in Bezug auf barrierefreie Inhalte auf technischer Ebene definieren.

Weil es oft thematisiert wird, hier ein Hinweis: PDF und EPUB sind per se nicht schlechter als barrierefreier Informationsträger geeignet, als andere Publikationswege (bspw. HTML). Sie unterliegen aktuell aber in einigen Bereichen inhaltlichen und technischen Einschränkungen. Verbesserungen sind zudem bereits in Planung oder normiert, beispielsweise in Form von PDF/UA-2 (ISO 14289-2). Ebenso kann die eingesetzte Software zur Nutzung der Dokumente Einschränkungen aufweisen (insbesondere im Bereich des EPUB-Formates).

PDF-Dokumente

Für PDF-Dokumente wurde die DIN/ISO-Norm PDF/UA-1 (DIN/ISO 14289-1) erstellt, welche Parameter zur Implementierung von Barrierefreiheitsfunktionen gemäß dem PDF-Standard (ISO 32000-1) definiert. Es handelt sich dabei um eine technische Norm, die die Umsetzung auf technischer, nicht-inhaltlicher Ebene regelt. Sie zielt somit rein auf eine bestmögliche Umsetzung gemäß den technischen Möglichkeiten des PDF-Standards ab, an dessen Ende ein valides PDF-Dokument steht.

Ein PDF/UA-konformes Dokument kann also ebenso WCAG- / EN-konform sein, muss es aber nicht. Im Gegensatz dazu kann ein WCAG- / EN-konformes Dokument durchaus auch PDF/UA-konform sein, es muss aber nicht mal konform zum PDF-Standard selbst sein. Das Ergebnis wäre allerdings ein PDF, was nicht verarbeitet werden kann.

Hinweis: Der Standard PDF/UA-2 (ISO 14248-2) spielt in der Praxis noch keine Rolle.

Warum sollte man PDF/UA nutzen?

PDF/UA:

1. ist nicht explizit im Gesetz erwähnt, kann aber als Stand der Technik angesehen werden, auf den in den gängigen rechtlich verpflichtenden Texten verwiesen wird;
2. hat sich bereits länger schon als Branchenstandard etabliert und hat sich zur Regelanforderung entwickelt;
3. stellt sicher, dass ein technisch einwandfreies und so auch nutzbares PDF erstellt wird;
4. harmonisiert Erstellung und Nutzung von barrierefreiem Dokumenten-Inhalt
5. ist die Basis gängiger Programme, insbesondere im Bereich der Prüfsoftware;
6. definiert den Umgang mit in der WCAG nicht klar definierten Bereichen (z. B. kennzeichnen von nicht relevantem Content als Artifact).

Zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben sollte am Ende ein PDF/UA-konformes Dokument stehen, welches ebenso die inhaltlichen Anforderungen der WCAG / EN 301 549 berücksichtigt.

EPUB-Dateiformat

Für EPUB gibt es als W3C-Empfehlung die Leitlinien »EPUB Accessibility 1.1 / Conformance and Discoverability Requirements for EPUB publications«⁸. Hier wird erläutert, wie man Content gemäß der WCAG aufbereiten soll. Da EPUB auf gängigen Webstandards aufsetzt, wird hier entsprechend referenziert, bei einigen Erweiterungen, die EPUB mitbringt, erläutert. Das Thema Metadaten stellt eine solche Erweiterung dar, hierüber können Konformitätserklärungen technisch hinterlegt werden.

Als Hilfestellung zur Anwendung der Vorgaben stehen die EPUB Accessibility Techniques 1.1 zur Verfügung.⁹

b) Beschreibung der Barrierefreiheitsanforderungen

Die Barrierefreiheitsanforderungen der im Fokus stehenden Publikationsformate sind weitgehend identisch zu denen barrierefreier Webseiten.

EPUB-Dokumente

Da EPUB zu großen Teilen auf Webstandards basiert (HTML, CSS), sind die Anforderungen auf technischer Ebene für die inhaltlichen Komponenten identisch. Abweichende, bzw. erweiternde Anforderungen gibt es maßgeblich an die Kennzeichnung der Implementierung der Barrierefreiheit in den Metadaten und einiger EPUB-eigenen Techniken. Ziel der EPUB-Accessibility-Leitlinien ist eine vollständige Konformität zur WCAG.

⁸ Siehe hierzu: <https://www.w3.org/TR/epub-a11y-11/>.

⁹ Siehe hierzu: <https://www.w3.org/TR/epub-a11y-tech-11/>.

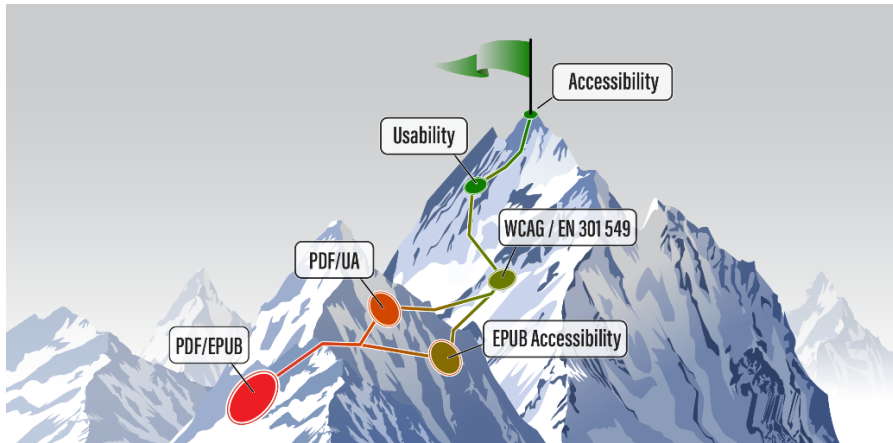
PDF-Dokumente

Für PDF-Dokumente ist die technische Umsetzung formatbedingt abweichend. Im Kern bleibt das Grundkonzept der semantisch passenden Auszeichnung von Inhalten per Tags und zugeordneten Attributen aber gleich, nur dass trotz relativ beliebiger Gestaltung das Tagging visuell nicht sichtbar »drübergestülpt« werden kann.

In Details gibt es auch konzeptionell bedingt einige Abweichungen – so gibt es andere Möglichkeiten zum Hinterlegen von Ersatztexten (nicht nur klassische Alternativtexte für Bilder), mehr Möglichkeiten im Bereich von Listen, dafür aber auch in einigen Bereichen weniger Möglichkeiten für eine semantisch reiche Auszeichnung, bspw. von mathematischen Formeln. Mit PDF/UA-2 ändert sich dies aber; hier sind bspw. ARIA-Roles und Math ML-Auszeichnungen möglich.

PDF/UA und die EN 301 459 / WCAG bilden eine symbiotische Beziehung, keine Konkurrenz, wie oft angenommen – sie ergänzen einander, bzw. bauen aufeinander auf.

Als Veranschaulichung folgend eine Grafik, die den Weg hin zu einer bestmöglichen Zugänglichkeit für die Publikationsformate PDF und EPUB aufzeigt:



Bildquelle: axes4 GmbH

Ein Großteil der Anforderungen aller Normen und Richtlinien sind identisch, bspw.:

- Korrekte Abbildung der Semantik (diese muss für Software auswertbar sein)
- Die Inhaltsreihenfolge muss korrekt definiert sein
- Relevante Abbildungen benötigen einen Alternativtext
- Die verwendete Sprache muss gekennzeichnet sein
- Informationen dürfen nicht ausschließlich über Layoutmerkmale (z. B. Farbe) transportiert werden

Die maßgeblichen Unterschiede zwischen der WCAG & PDF/UA sind:

- Die WCAG enthält Vorgaben zur Verständlichkeit
- Die WCAG enthält Vorgaben zu den Farbkontrasten
- PDF/UA definiert den technischen Aufbau des Dokumentes

- Es gibt weitere Unterschiede, die in der Praxis von Dokumenten jedoch kaum Relevanz haben, z. B. der Umgang mit Videos und Ton

Einen detaillierten Vergleich finden Sie im Verweis¹⁰.

Besonders wichtig: Nicht jedes PDF kann gemäß WCAG / EN 301 549 konform umgesetzt werden. Sind die Anforderungen in Bezug auf Verständlichkeit und Farbkontraste nicht eingehalten, kann dies im PDF meist nicht mehr geändert werden (es ist technisch durchaus möglich, birgt aber Gefahren; PDF ist kein Layoutformat). Eine Umsetzung gemäß PDF/UA ist hingegen immer möglich.

Die maßgeblichen Unterschiede zwischen der WCAG & EPUB sind:

- Die WCAG macht nicht für alle Teilbereiche klare Umsetzungsvorgaben
- EPUB-Dokumente können nicht jeden Content auf jedem Gerät gemäß den Anforderungen umsetzen (eher ein allgemeiner Punkt in Bezug auf die WCAG-Vorgaben)
- Wird eine Konformität zu WCAG / EN 301 549 gewünscht, muss dies bereits bei der Contenterstellung bedacht werden.

Prüfung der Konformität

Die Konformität der zu erstellenden Dokumente ist mit entsprechenden Verfahren sicherzustellen. In der Praxis kommen dabei zwei Verfahrensbereiche zum Einsatz: eine automatische, programmgestützte Prüfung und eine manuelle Prüfung.

Die automatische Prüfung kann dabei nur einen Teil der Anforderungen validieren (z. B.: liegt ein Alternativtext für ein Bild vor?). Mit der manuellen Prüfung wird sichergestellt, dass die Umsetzung auch korrekt erfolgt ist (z. B. der Alternativtext ist passend, Semantik und Reihenfolge sind stimmig).

Für die automatische Prüfung gibt es eine Reihe von Programmen, die gängigsten sind:

PDF Accessibility Checker (PAC)

De facto der Standard für PDF-Dokumente, prüft auf PDF/UA, WCAG, Qualitätskriterien¹¹.

ACE by Daisy für EPUB¹²

Zum manuellen Testen kann auf die gängigen WCAG-Verfahren und den Anhang C der EN 301 549 zurückgegriffen werden.

In der Praxis kann dies aber insbesondere bei PDF-Dokumenten zu einigen Herausforderungen führen, da WCAG-seitig nichts zur korrekten Umsetzung definiert ist (die aktuellen PDF-Techniken sind fachlich nicht aktuell). Daher kann auf das etablierte Matterhorn Protocol¹³ und den Tagged PDF Best Practice Guide¹⁴ zurückgegriffen werden.

¹⁰ Siehe unter: <https://pdfa.org/infographics-pdfua-and-wcag-2-0/>.

¹¹ Siehe auch: <https://pac.pdf-accessibility.org/>.

¹² Siehe auch: <https://daisy.org/activities/software/ace/>.

¹³ Siehe auch: <https://pdfa.org/resource/the-matterhorn-protocol/>.

¹⁴ Siehe auch: <https://pdfa.org/resource/tagged-pdf-best-practice-guide-syntax/>.

Für EPUB kann neben der Spezifikation EPUB Accessibility 1.1¹⁵ auf die EPUB Accessibility Techniques 1.1¹⁶ zurückgegriffen werden.

c) Einordnung mit Beispielen: Leitfäden und Anleitungen

Es ist essenziell für das erfolgreiche Erstellen von barrierefreien Publikationsformaten, den richtigen Ansatz der Erstellung zu wählen. Hier muss definiert werden, an welcher Stelle die barrierefreie Datenaufbereitung erfolgt. Das gilt insbesondere für das PDF-Format, da hier im Gegensatz zu HTML-Datenquelle und Präsentationsformat getrennt sind.

Je nachdem, welcher Publikationsweg gewählt und beschriftet wird, kann sich das Vorgehen erheblich unterscheiden. Daher sind pauschale Aussagen zu konkreten Leitfäden oder Anleitungen kaum zu treffen.

Wege zum barrierefreien Dokument

Barrierefreiheit von Dokumenten sollte am Ende ein Prozess sein, der das Thema im Idealfall von Anfang an mitdenkt (anders sind die Anforderungen des BFSG auch nicht immer erfüllbar). Es gibt bereits eine Vielzahl von Arbeitsabläufen zur Erstellung von (PDF/EPUB)-Dokumenten. Es ist kaum leistbar diese alle von Grund auf neu zu denken bzw. aufzusetzen. Aus diesem Grund sollte überlegt werden, wo man das Thema »Barrierefreie Dokumente« möglichst sinnvoll platziert – am besten in den bestehenden Arbeitsabläufen.

Grundsätzlich gibt es 4 Wege, um barrierefreie Publikationsformate zu erstellen:

1. Direkt aus dem Quellformat
2. Manuell aus einem PDF
3. Automatisiert aus (strukturierten) Daten
4. Automatisiert aus PDF-Dokumenten

Für alle Wege gilt: Wenn man es richtig anpackt, lässt sich der Zusatzaufwand minimieren oder gar auf null bringen.



Bildquelle: axes4 GmbH

¹⁵ Siehe auch: <https://www.w3.org/TR/epub-a11y-11/>.

¹⁶ Siehe auch: <https://www.w3.org/TR/epub-a11y-tech-11/>.

Die 4 Wege im Detail

1. Quellformat zu Publikationsformat, bspw. Microsoft Word, PowerPoint, Adobe InDesign, HTML

Sofern Programme oder Datenformate zur Inhaltserstellung genutzt werden, kann durch passende Inhaltsaufbereitung bereits gute Vorarbeit geleistet werden (z. B. Nutzung von Formatvorlagen). Die eingesetzten Programme müssen aber in der Lage sein, mindestens Tagged PDF / semantisch aufbereitetes EPUB zu erstellen. Die Qualität variiert, PDF/UA / Accessible EPUB werden nativ selten unterstützt (siehe auch folgendes Unterkapitel).

Der Ansatz ist ratsam, wenn viele Dokumente auf diese Weise erstellt werden. Der Einsatz von für die Barrierefreiheit optimierten Formatvorlagen ist ratsam.

2. Manuell aus Publikationsformat:

Dieser Weg ist ratsam, wenn es sich um ein überschaubares Volumen handelt, kein Zugriff auf verarbeitbare Quelldaten besteht (z. B. Word, InDesign) und die Daten nicht sofort barrierefrei zur Verfügung gestellt werden können.

Es ist jedoch ein hohes Wissensniveau in Bezug auf barrierefreie

Publikationsformate notwendig. Oft ist der Einsatz von Spezialsoftware ratsam (insbes. im PDF-Bereich neben Standardsoftware Adobe Acrobat, Kofax o. Ä.).

Es handelt sich auch um einen nicht nachhaltigen Ansatz – inhaltliche Änderungen ziehen insbesondere bei PDF-Dateien im Regelfall eine vollständig neue Bearbeitung nach sich.

3. Automatisiert aus Daten (z. B. Datenbanken):

Sofern strukturierte Daten »on the fly« als Publikationsformat erstellt werden, ohne Eingriff von Personen und mit einem höheren Volumen, sollte hier angesetzt werden. Das gilt beispielsweise für Rechnungen oder Berichte, die automatisch generiert werden. Voraussetzung für eine Umsetzung ist, dass die eingesetzte Technik in der Lage ist, einen barrierefreien Output zu liefern. Andernfalls muss eine andere Technik gewählt werden, oder es sollte der vierte Weg beschritten werden.

4. Automatisiert aus Publikationsformat:

Dieser Weg ist sinnvoll, wenn es um ein hohes Datenvolumen geht (gegensätzlich zu Weg 2) und die vorliegenden Publikationsformat-Dokumente nicht barrierefrei sind (siehe Weg 3). Es stehen unterschiedliche technische Lösungen und Ansätze zur Verfügung, die auf verschiedene Anwendungszwecke abzielen. Hauptfrage ist dabei, inwieweit sich die Dokumente unterscheiden. KI kann hier teilweise schon hilfreich sein, ist aber für komplexe Dokumente und Inhalte noch nicht tauglich. Achten sollte man hier auf jeden Fall darauf, dass die eingesetzte Technik wirklich einen barrierefreien Output erzeugt und nicht sogenannten pseudo-barrierefreien Output, der lediglich in automatischen Tools erfolgreiche Ergebnisse generiert (siehe Unterkapitel Prüfung der Konformität).

Rahmenbedingungen für alle Wege

Großen Einfluss auf die Qualität der Ausgabe hat die Qualität der Inhalte. Ebenso ist die Qualität des Datenoutputs abhängig von den eingesetzten Programmen und Techniken. Es sollte also eine Optimierung des Ausgabeergebnisses im Fokus stehen – unter Berücksichtigung beider Faktoren.

Zusammengefasst gilt für alle Wege:

- Passende Tools nutzen – auf allen der 4 beschriebenen Wege, die barrierefreien Output erzeugen – im Idealfall einen perfekten Output, um Nacharbeiten zu vermeiden
- Content passend aufbereiten

Nimmt man als Beispiel Microsoft Word/LibreOffice, so kann man hierzu Folgendes sagen:

1. Die Programmfunktionen sollten genutzt und korrekt angewendet werden (z. B. Formatvorlagen zur Strukturierung, Fußnoten als Fußnoten einsetzen, ebenso Verzeichnisse, Links, Querverweise).
2. Relevantes für die Barrierefreiheit sollte bedacht und umgesetzt werden (z. B. Alternativtexte für Abbildungen, Strukturierung von Datentabellen, Vermeiden von Layouttabellen).
3. Vereinfachung / Fehlerminimierung bei der barrierefreien Contenterstellung für Autoren (z. B. Nutzung von Dokumentvorlagen, Schnellbausteine, ggf. Dokumenten-/ Formatschutz).
4. Die Ausgabe mit den Bordmitteln von Word in ein Publikationsformat genügt nicht den Barrierefreiheitsanforderungen von EN 301 549, WCAG und PDF/UA (EPUB wird nativ nicht unterstützt). Statt einer Nachbearbeitung, bspw. des PDFs, was entsprechendes Wissen und Zeit voraussetzt, ist der Einsatz von Add-ins für eine bessere Barrierefreiheit meist wirtschaftlich sinnvoller (und auch für Nutzende motivierender).

Dieses Vorgehen lässt sich ebenso auf die automatisierten Wege übertragen.

III. Hardware und Produkte

Die gesetzlichen Vorgaben decken die eingangs erwähnten physischen Produkte aus der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) ab. Dabei liegt der Fokus auf Produkten für Verbraucher. Eine barrierefreie Hardware ermöglicht es allen Nutzern, unabhängig von ihren physischen, kognitiven oder sensorischen Fähigkeiten, Geräte effektiv zu nutzen und an der digitalen Welt teilzuhaben.

1. Definition

Neben Dienstleistungen umfasst das BFSG auch die barrierefreie Gestaltung von Hardwareprodukten. Ein Produkt bezieht sich dabei auf einen Stoff, eine Zubereitung oder eine fertige Ware (§ 1 Nr. 2 BFSG). Neben Teilkomponenten umfasst dies im Bereich der Hardwaresysteme vor allem Universalrechner für Verbraucher, sowie die Kombination von Hardware.

Hierunter sind vor allem Computer, Desktops, Notebooks, Smartphones und Tablets zu verstehen. Daneben bilden Verbraucherendgeräte mit interaktivem Leistungsumfang, die für den Zugang zu audiovisuellen Mediendiensten verwendet werden, eine zusätzliche Produktkategorie (§ 1 Nr. 6 BFSG).

2. Anforderungen der Barrierefreiheit

Autorin: Nina Gerling | Deutsche Telekom

Im Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) sowie der zugehörigen Verordnung (BFSGV) werden die Anforderungen an die Barrierefreiheit für Produkte definiert. Für einige Produkte befinden sich weitere Vorgaben zur Barrierefreiheit im Medienstaatsvertrag (MStV) oder im Telekommunikationsgesetz (TKG).

Dabei gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, wie die Anforderungen zur Barrierefreiheit erfüllt werden können. Wenn Produkte den harmonisierten EU-Normen oder technischen Spezifikationen entsprechen, die diese Anforderungen abdecken, vermutet der Gesetzgeber, dass sie konform sind.

Eine wichtige Norm hierbei ist die EN 301 549. Diese wird überarbeitet, um den Anforderungen des European Accessibility Acts (EAA beziehungsweise EU Directive 2019/882), von dem das BFSG abgeleitet ist, zu entsprechen. Momentan deckt sie noch nicht alle Anforderungen des BFSG ab. Dennoch kann sie zum aktuellen Zeitpunkt bereits als wichtiges Mittel zur Herstellung der Barrierefreiheit dienen.

Details der Anforderungen wurden in der Verordnung des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes definiert. Als Einstiegspunkt ist es hilfreich, die Hintergründe bestimmter Anforderungen zu verstehen. Deshalb hier ein paar Erklärungen zu Formulierungen, die im BFSG sowie der Verordnung mehrfach in unterschiedlichem Kontext vorkommen:

»in der allgemein üblichen Weise«

Produkte gelten als barrierefrei, wenn sie für Menschen mit Behinderungen **in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe** auffindbar, zugänglich und nutzbar sind. Die »allgemein übliche Weise« entspricht Nutzungswegen, die für alle Verbraucher gelten. Diese müssen barrierefrei sein. Ein separater Sonderweg für eine bestimmte Behinderung wäre keine ausreichende barrierefreie Lösung. Stattdessen muss der übliche Weg für Menschen mit Behinderungen funktionieren.

»über mehr als einen sensorischen Kanal ... zur Verfügung gestellt/wahrnehmen/bedienen«

Viele behinderte Menschen können bestimmte Sinne nur eingeschränkt oder gar nicht nutzen. Das kann sich beispielsweise auf das Hören, Sehen, Sprechen oder manuelle Bewegungen beziehen. Damit Informationen, Inhalte und Funktionen auch für sie zur Verfügung stehen, wahrnehmbar und bedienbar sind, müssen sie für mindestens zwei unterschiedliche Sinne angeboten werden. Damit eine blinde Person zum Beispiel den Produktnamen auf einer Produktverpackung wahrnehmen kann, könnte dieser ergänzend in fühlbarer Braille-Schrift oder Reliefschrift aufgedruckt sein. Eine Produktverpackung könnte mit einem einfachen Öffnungsmechanismus mit Laschen und Griffmulden versehen werden, damit sie auch für Menschen mit motorischen Behinderungen und geringer Kraft geöffnet werden kann. Auditive Warnsignale eines Geräts könnten ergänzend auch visuell angezeigt werden, damit schwerhörige und gehörlose Menschen sie ebenfalls mitbekommen.

»in verständlicher Weise«

Informationen, Inhalte und Funktionen sollten für alle Nutzenden verständlich sein. Dazu tragen ein klares Oberflächen-Design und einfach verständliche Texte bei. Das BFSG fordert nicht explizit einfache Sprache. Dennoch ist es sehr empfehlenswert, die Merkmale einfacher Sprache einzuhalten. Wie unter anderem die PIAAC-Studie zeigte, haben viele Menschen in Deutschland nur eine geringe Lesekompetenz. Deshalb bringen verständliche Beschriftungen und Texte für alle Menschen Vorteile.

»auf eine Weise dargestellt, die sie wahrnehmen können«

»Wahrnehmbar« (englisch: *perceivable*) ist eines der wichtigsten Grundprinzipien der Barrierefreiheit. Informationen werden so angeboten, dass Menschen mit Behinderungen sie in ihrer bevorzugten Form wahrnehmen können, also sehen, hören oder tasten/fühlen. Menschen mit Sehbehinderungen können visuelle Inhalte wahrnehmen, jedoch nur, wenn diese beispielsweise ausreichende Kontraste zum Hintergrund haben. Damit beispielsweise eine blinde Person die Inhalte und Funktionen auf einem Touch-Display wahrnehmen kann, benötigt dieses eine hörbare Ausgabe. Das wird möglich, wenn das System einen Screenreader wie beispielsweise JAWS, TalkBack oder NVDA unterstützt oder enthält, der alle Informationen hörbar ausgibt. Bei Hilfe-Videos zu einem Produkt könnten es für schwerhörige und gehörlose Menschen Untertitel sein, damit sie die gesprochene Anleitung gleichwertig wahrnehmen können.

»in Textformaten zur Verfügung gestellt werden, die sich zum Generieren alternativer assistiver Formate eignen«

Viele Menschen mit Behinderungen nutzen im Alltag assistive Technologie. Dazu zählen beispielsweise Screenreader zum Vorlesen von Inhalten, eine Sprachbedienung, ein Vergrößerungsmodus oder eine externe Tastatur mit vergrößerten Tasten. Damit assistive Technologien funktionieren, müssen ihnen die Inhalte auf eine geeignete Art und Weise zur Verfügung gestellt werden. Ein gedrucktes Handbuch würde diese Anforderung nicht erfüllen. Wenn jedoch das Handbuch zusätzlich als barrierefreie digitale Version existiert, können assistive Technologien sie in die jeweils benötigten Ausgabeformate umwandeln.

»für den Verbraucher auffindbar«

Im zuvor genannten Beispiel wurde ein barrierefreies digitales Handbuch genannt. Ebenso wäre es möglich, dass die Informationen, die sich aufgedruckt auf einer Produktverpackung befinden, zusätzlich noch digital in barrierefreier Form angeboten werden. Beides bringt für sich genommen jedoch nichts, wenn Verbraucher diese Versionen nicht leicht auffinden können. Eine Möglichkeit wäre, auf einem gedruckten Handbuch und einer Produktverpackung einen QR-Code unterzubringen, der zur jeweiligen barrierefreien digitalen Version führt. So können Verbraucher sie einfach auffinden. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass der aufgedruckte QR-Code auch für einen zweiten Sinn wahrnehmbar ist. Eine Möglichkeit dazu wäre eine fühlbare Beschriftung in Braille-Schrift oder erhabener Reliefschrift in unmittelbarer Nähe sowie einen fühlbaren Rahmen um den QR-Code.

Weitere Anforderungen

Dieser Praxisleitfaden ist nicht dazu geeignet, um alle Anforderungen aufzulisten und sie für jedes denkbare Produkt zu erklären. Bei der fachlichen Interpretation der Anforderungen kann es hilfreich sein, Beratung von Experten der Barrierefreiheit sowie Juristen in Anspruch zu nehmen.

3. Hardwaresysteme für Universalrechner inklusive Betriebssysteme

a) Definition

Als Universalrechner werden Computer bezeichnet, die einen Mehrzweckcharakter haben. Sie müssen die Fähigkeit haben, mit geeigneter Software übliche Computeraufgaben durchzuführen. Zudem müssen sie dazu bestimmt sein, dass Verbraucher sie bedienen.

b) Beispiele für Anwendungsfälle

Gängige Beispiele dafür sind Desktop-Computer, Notebooks, Smartphones und Tablets. Universalrechner können jedoch auch multifunktionale AR- oder VR-Brillen sein. Selbst einige interaktive Boards und interaktive Multifunktionstische könnten als Universalrechner eingestuft werden.

4. Zahlungsterminals und Selbstbedienungsterminals

a) Definition

Das BFSG bezieht sich auf physische Zahlungsterminals, die von Verbrauchern genutzt werden. Dabei ist es wichtig, dass diese darüber personalisiert bezahlen, also beispielsweise mit ihrer Geldkarte, ihrer Guthabenkarte oder über ihr Konto bei einem mobilen Zahlungssystem auf dem Smartphone.

Zudem sind Selbstbedienungsterminals gemeint, die zur Erbringung der im BFSG benannten Dienstleistungen für Verbraucher bestimmt sind.

b) Beispiele für Anwendungsfälle

Bekannte Beispiele sind Zahlungsterminals, Geldautomaten, Fahrausweisautomaten, Check-In-Automaten und bestimmte interaktive Selbstbedienungsterminals zur Bereitstellung von Informationen. Bei letzterem sind Terminals ausgenommen, die integrierter Bestandteil von Fahrzeugen, Luftfahrzeugen, Schiffen oder Schienenfahrzeugen sind.

Unter die interaktiven SB-Terminals zur Bereitstellung von Informationen könnten noch weitere Geräte fallen. So gibt es gute Argumente, dass beispielsweise bei Bankdienstleistungen auch interaktive Terminals betroffen sind, über die Verbraucher Finanzübersichten von Konten und Depots abrufen sowie Überweisungen oder Daueraufträge tätigen können.

a) Achtung – ungesicherte Gesetzeslage

Wenn Zahlungsterminals ein Teil eines größeren Prozesses sind, gibt es momentan noch unterschiedliche Rechtsauslegungen, ob der gesamte Prozess barrierefrei sein muss. Ein Beispiel hierfür wären Zahlungsterminals, die zu Selbstbedienungskassen gehören. Nach Auslegung einiger rechtlicher Fachleute, muss nur das Zahlungsterminal barrierefrei sein, während der Rest der Selbstbedienungskasse von den Vorgaben nicht betroffen wäre. Andere rechtliche Fachleute argumentieren, dass es ein Grundprinzip der Barrierefreiheit ist, dass komplette Nutzungsprozesse barrierefrei sein müssen. So wäre die barrierefreie Nutzung der SB-Kasse eine notwendige Voraussetzung, damit die Nutzung des barrierefreien Zahlungsterminals für Menschen mit Behinderungen einen Sinn ergibt.

Derzeit ist noch nicht absehbar, welche rechtliche Auslegung sich bei solchen Fällen durchsetzen wird. Es wäre denkbar, dass es dazu Klagen von Verbrauchern, Verbänden, Verbraucherzentralen oder Konkurrenzunternehmen geben wird. Die darauffolgenden richterlichen Entscheidungen sollten hierbei Klarheit bringen.

Da barrierefreie Produkte viele ethische und wirtschaftliche Vorteile mit sich bringen, sind Unternehmen gut beraten, wenn sie die Barrierefreiheit proaktiv vollständig umsetzen.

5. Interaktive Verbraucherendgeräte für Telekommunikationsdienste

a) Definition

Hiermit sind Geräte mit interaktivem Leistungsumfang gemeint, deren Hauptzweck es ist, Zugang zu Telekommunikationsdiensten zu bieten.

Dazu zählen beispielsweise Internetzugangsdienste sowie Telekommunikationsdienste zwischen Menschen wie Festnetztelefondienste und Mobiltelefondienste.

b) Beispiele für Anwendungsfälle

Zu diesen Verbraucherendgeräten zählen beispielsweise Router, Modems, Smartphones und interaktive Mobiltelefone sowie Smartwatches.

Auch andere Geräte können darunterfallen, beispielsweise interaktive Geräte zum Tracken von Haustieren über Telekommunikationsdienste.

6. Interaktive Verbraucherendgeräte für audiovisuelle Mediendienste

a) Definition

Audiovisuelle Mediendienste sind »Dienste im Sinne des Artikels 1 Absatz 1 Buchstabe a der Richtlinie 2010/13/EU zur Koordinierung bestimmter Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Bereitstellung audiovisueller Mediendienste« (§ 1 Nr. 5 BFSG).

Demzufolge stellen Audiovisuelle Mediendienst Sendungen im Rahmen der redaktionellen Verantwortlichkeit eines Mediendiensteanbieters bereit. Diese dienen zur Unterhaltung oder Bildung der breiten Öffentlichkeit über elektronische Kommunikationsnetze. Dazu zählen Fernsehprogramme und Mediendienste auf Abruf.

b) Beispiele für Anwendungsfälle

Hiermit sind Geräte mit interaktivem Leistungsumfang gemeint, deren Hauptzweck es ist, Zugang zu solchen Mediendiensten zu bieten. Sie müssen dazu bestimmt sein, dass sie von Verbrauchern genutzt werden.

Zu diesen Verbraucherendgeräten zählen beispielsweise Fernsehgeräte mit Internet-Fähigkeiten (Smart-TVs), einige Spielekonsolen sowie Media-Adapter und -Receiver für audiovisuelle Mediendienste wie Set-Top-Boxen und für diesen Zweck bereitgestellte HDMI-Sticks.

7. E-Book-Lesegeräte

a) Definition

E-Book-Lesegerät meint »ein spezielles Gerät, einschließlich Hardware und Software, das für Zugriff, Navigieren, Lektüre und Nutzung von E-Book-Dateien verwendet wird« (§ 1 Nr. 38 BFSG).

E-Book-Lesegeräte sind tragbare Lesegeräte, die elektronisch gespeicherte Buchinhalte anzeigen und wiedergeben. Demnach werden vor allem Buchverlage und Händler aber auch Händler im E-Commerce-Bereich zur Barrierefreiheit nach dem BFSG verpflichtet.

b) Beschreibung der Barrierefreiheitsanforderungen und Beispiele für Anwendungsfälle

E-Book-Lesegeräte müssen dazu bestimmt sein, dass sie von Verbrauchern genutzt werden. Die synchronisierte Bereitstellung von Text- und Audioinhalten muss sichergestellt werden. Insgesamt muss der Zugang zu den Inhalten muss für alle Nutzer zugänglich sein, ebenso wie die Navigation im Dateiinhalt und Layout, einschließlich dynamischer Layouts. Ein Beispiel hierfür ist die Möglichkeit für blinde Menschen, auf das Inhaltsverzeichnis zuzugreifen und zu einem anderen Kapitel zu wechseln.

Es muss eine klare Struktur bereitgestellt werden, die den Nutzern Flexibilität und Wahlmöglichkeiten bei der Darstellung der Inhalte bietet. Alternative Wiedergabemöglichkeiten sollen den Inhalt auf eine wahrnehmbare, verständliche, bedienbare und robuste Weise zugänglich machen.

Die Auffindbarkeit von Barrierefreiheitsmerkmalen soll durch die Bereitstellung von Metadaten gewährleistet werden (zum Beispiel durch das Einfügen von Informationen zu Barrierefreiheitsfunktionen in der elektronischen Datei). Schließlich müssen gemäß den §§ 95a bis 96 des Urhebergesetzes technische Maßnahmen zum Schutz von Werken und anderen Schutzgegenständen so implementiert werden, dass Barrierefreiheitsfunktionen nicht blockiert werden. Ein Beispiel hierfür wäre, dass keine Sperre vorhanden ist, die beispielsweise das Vorlesen des Textes verhindert.

Zudem ist es notwendig, die Interoperabilität des Inhalts mit assistiven Technologien in gleicher Weise sicherzustellen. Es muss gewährleistet sein, dass die E-Book-Dateien die ordnungsgemäße Nutzung assistiver Technologien nicht beeinträchtigen. Demnach müssen zum Beispiel Dateien mit Benutzeragenten und assistiven Technologien kompatibel sein, wie z. B. mit sogenannten E-Book-Readern.

IV. Welche Pflichten treffen die einzelnen Wirtschaftsakteure?

Die zu erfüllenden Pflichten richten sich danach, ob und inwieweit das eigene Produktsortiment oder die eigenen Dienstleistungen vom Anwendungsbereich des BFSG erfasst werden. Sodann hängen die Pflichten davon ab, in welcher Eigenschaft oder Rolle ein Akteur am Markt auftritt – also ob als Hersteller, Einführer, Händler oder eben Dienstleistungserbringer.

1. Pflichten des Herstellers

Autoren: Yves Heuser, Henrik Hofmeister, Dr. Daniel Kendziur, Johannes Schäufele, Corinna Schneiderbauer | SKW Schwarz

Die Hauptpflicht des Herstellers besteht darin, ein Produkt nur dann in Verkehr zu bringen, wenn es nach den **Barrierefreiheitsanforderungen der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz** gestaltet und hergestellt worden ist. Hierfür ist insbesondere der Stand der Technik zu berücksichtigen (§ 6 Abs. 1 Nr. 1 BFSG und BFSGV). Die Verordnung enthält im Wesentlichen Anforderungen an die Wahrnehmbarkeit und Steuerbarkeit der Produkte für Menschen mit Seh-, Hör-, Bewegungs- oder Spracheinschränkungen. Produkte müssen auch für diese Menschen wahrnehmbare Informationen enthalten, Schnittstellen bzw. Kompatibilität mit Hilfsgeräten wie Implantaten gewährleisten und bedienbar sein. An geeigneter Stelle werden wir im Folgenden dazu Beispiele geben.

Neben seiner Hauptpflicht hat der Hersteller, ...

... die **technische Dokumentation** zu erstellen und für fünf Jahre nach dem Inverkehrbringen aufzubewahren (§ 6 Abs. 1 Nr. 2 und Anlage 2 BFSG),

... ein **Konformitätsbewertungsverfahren** durchzuführen, das die Konformität des Produkts mit den geltenden Barrierefreiheitsanforderungen nachweist (§ 6 Abs. 1 Nr. 2 BFSG). Bei dem Konformitätsbewertungsverfahren handelt es sich um eine selbstgewählte, interne Fertigungskontrolle, mit der der Hersteller die technische Dokumentation erstellt, den Fertigungsprozess überwacht und die Konformität seines Produkts sicherstellt. Dieses Verfahren führt der Hersteller in eigener Verantwortung durch.

... eine **EU-Konformitätserklärung** auszustellen und für fünf Jahre nach dem Inverkehrbringen aufzubewahren (§ 6 Abs. 1 Nr. 3, Abs. 2 BFSG) sowie Änderungen am Entwurf des Produkts oder an seinen Merkmalen sowie Änderungen der harmonisierten Normen oder technischen Spezifikationen, auf die in der Konformitätserklärung verwiesen wird, angemessen zu berücksichtigen,

... die **CE-Kennzeichnung** anzubringen (§ 6 Abs. 1 Nr. 4 BFSG). Es handelt sich also um einen »CE-Rechtsakt«. Die Wirtschaftsakteure müssen deshalb sicherstellen, dass ihr Konformitätsbewertungsverfahren, die Konformitätserklärung und die angebrachte CE-Kennzeichnung zugleich auch die Anforderungen anderer anwendbarer »CE-Rechtsakte«, wie z.B. dem Elektromagnetische-Verträglichkeit-Gesetz (EMVG) erfüllen.

... dafür zu sorgen, dass sein Produkt eine Typen-, Chargen- oder Seriennummer oder ein anderes **Kennzeichen zu seiner Identifikation** trägt, die in Ausnahmefällen auch auf der Verpackung oder in einer dem Produkt beigelegten Unterlage angegeben werden kann (§ 7 Abs. 1 BFSG),

... seinen Namen, seine Firma oder seine Marke sowie seine Postanschrift – eine **zentrale Kontaktadresse** – in einer für den Verbraucher leicht verständlichen Sprache auf dem Produkt anzugeben, die in Ausnahmefällen auch auf der Verpackung oder in einer dem Produkt beigelegten Unterlage angegeben werden kann (§ 7 Abs. 2 BFSG),

... dem Produkt eine **Gebrauchsanleitung und Sicherheitsinformation** in deutscher Sprache beizufügen (§ 7 Abs. 3 BFSG). Das BFSG enthält keine Anweisungen, wie sich diese Pflicht zu den Vorgaben anderer Rechtsvorschriften, z. B. dem Produktsicherheitsgesetz (ProdSG) verhält. Es ist deshalb davon auszugehen, dass sie gleichrangig neben anderen Anforderungen steht. Eine Gebrauchs- und Bedienungsanleitung nach dem ProdSG muss also (auch) den Anforderungen des BFSG genügen.

... alle Kennzeichnungen, die Gebrauchsanleitung und die Sicherheitsinformation in einer der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz entsprechenden **Form klar, verständlich und deutlich** zu verfassen (§ 7 Abs. 4 BFSG),

... der **Marktüberwachungsbehörde** auf deren begründetes Verlangen in deutscher Sprache oder in einer Sprache, die von der deutschen Marktüberwachungsbehörde leicht verstanden werden kann, alle **Auskünfte** zu erteilen und alle **Unterlagen auszuhändigen**, die für den Nachweis der Konformität erforderlich sind, mit der Marktüberwachungsbehörde auf deren Verlangen bei allen Maßnahmen zur Herstellung der Konformität bei einem von ihm in den Verkehr gebrachten Produkt mit den geltenden Barrierefreiheitsanforderungen **zusammenzuarbeiten** und insbesondere die Konformität des Produkts mit den geltenden Barrierefreiheitsanforderungen herzustellen (§ 7 Abs. 5 BFSG). Die Zuständigkeit und die Arbeitsweise der Marktüberwachungsbehörden richten sich nach der Verordnung (EU) 2019/1020 und dem Marktüberwachungsgesetz. Die EU führt zudem eine Liste mit allen Marktüberwachungsbehörden¹⁷. Derzeit sind die Zuständigkeiten nach dem BFSG noch nicht geklärt.

In den folgenden beiden Fällen treffen den Hersteller weitere Verpflichtungen. Er hat ...

... im Falle einer **Serienfertigung** dafür zu sorgen, dass stets die Konformität sichergestellt ist (§ 6 Abs. 3 BFSG).

... im Falle nachträglich auftretender oder auffallender fehlender Konformität unverzüglich **Korrekturmaßnahmen** zu ergreifen, das Produkt zurückzunehmen oder zurückzurufen, die Marktüberwachungsbehörden zu informieren und darüber ein

¹⁷ Siehe hier: DocsRoom - European Commission.

Verzeichnis schriftlich oder elektronisch zu führen (§ 6 Abs. 4 BFSG). Diese Pflichten sind ebenfalls aus anderen »CE-Gesetzen« bekannt. Im Verhältnis zu diesen und anderen gesetzlichen Vorgaben wird es die Herausforderung der Wirtschaftsakteure sein, Verfahren zu etablieren, die zugleich die Anforderungen aller anwendbaren Vorschriften, wie z. B. auch des ProdSG, erfüllen.

Der Hersteller kann seine Pflichten zum Teil und unter bestimmten Voraussetzungen auf einen Bevollmächtigten übertragen.

Die Verordnung zum BFSG regelt die speziellen Anforderungen an ...

... die Bereitstellung von **Informationen für Produkte** (§ 4 BFSGV). Diese müssen u. a. über mehr als einen sensorischen Kanal wahrnehmbar und verständlich sein. Außerdem müssen die Informationen konkret auch die Barrierefreiheitsfunktionen oder die Interoperabilität mit Technologien zur Reduzierung von Barrieren (assistive Technologien) umfassen, insbesondere die Schnittstellen zu Hilfsmitteln und die mit dem Produkt getesteten Hilfsmittel.

... **Produktverpackungen und Anleitungen** (§ 5 BFSGV). Produktverpackungen müssen, soweit in Anbetracht der Größe möglich, Informationen z. B. zur Entsorgung der Verpackung in barrierefreier Form (s. o.) enthalten. Anleitungen, die nicht auf dem Produkt selbst angebracht sind, müssen z. B. auf einer Webseite öffentlich zugänglich gemacht sein und ebenfalls den Anforderungen an barrierefreie Informationen zu Produkten genügen (s. o.).

... die Gestaltung von **Benutzerschnittstellen** und die **Funktionalität** von Produkten (§ 6 BFSGV). Das bedeutet insbesondere, dass es Menschen mit Behinderungen möglich sein muss, auf das Produkt zuzugreifen, es wahrzunehmen, zu bedienen, zu verstehen und zu steuern. Neben naheliegenden Verpflichtungen enthält die Verordnung auch wichtige, aber vielleicht nicht offensichtliche Verpflichtungen. Naheliegend ist die Verpflichtung zur Bereitstellung von Alternativen zu visuellen, auditiven, gesprochenen und taktilen Elementen, also z. B. die Möglichkeit, etwas vorlesen zu lassen, statt selbst lesen zu müssen für Menschen mit Sehbehinderungen. Weniger offensichtlich sind die Verpflichtungen, Bedienungsformen zu vermeiden, die eine erhebliche Reichweite und großen Kraftaufwand erfordern, das Auslösen fotosensitiver Anfälle zu vermeiden, sowie bei Nutzung der Barrierefreiheitsfunktionen durch den Verbraucher dessen Privatsphäre zu schützen und Alternativen zur biometrischen Identifizierung und Steuerung anzubieten.

... **Selbstbedienungsterminals** (§ 7 BFSGV). Diese müssen z. B. mit einer Sprachausgabe ausgestattet sein und die Benutzung von Einzel-Kopfhörern ermöglichen, aber auch die Verlängerung der Antwortzeit ermöglichen und die Kompatibilität der Audiosignale mit Hörgeräten sicherstellen.

... **E-Book-Lesegeräte** (§ 8 BFSGV) und **E-Books** (§ 18 BFSGV). Diese müssen mit Sprachausgabe ausgestattet sein und die E-Books selbst müssen u. a. die Interoperabilität des Inhalts mit assistiven Technologien in wahrnehmbarer, verständlicher, bedienbarer und robuster Weise ermöglichen.

... Verbraucherendgeräte mit **interaktivem Leistungsumfang**, die zur Bereitstellung von **Telekommunikationsdiensten** (§ 9 BFSGV) eingesetzt oder für den **Zugang zu audiovisuellen Mediendiensten** (§ 10 BFSGV) verwendet werden. Damit sind u. a. Smartphones, Tablets, Computer, Smart-TVs oder Smartwatches gemeint. Diese

müssen u. a. die Verarbeitung von Text in Echtzeit ermöglichen und drahtlos mit entsprechenden Hörgeräten zu verbinden sein.

... **Unterstützungsdienste** (§ 11 BFSGV). Sind Help-Desk, Call-Center, technische Unterstützung, Relaisdienste und Schulungsdienste verfügbar, müssen sie Informationen über die Barrierefreiheit und die Kompatibilität des Produkts mit assistiven Technologien mittels barrierefreier Kommunikationsmittel bereitstellen.

Besonderes Augenmerk ist dabei darauf zu legen, dass Produkte auch dann, wenn an sie keine besonderen Anforderungen gestellt werden, sogenannte **funktionale Leistungskriterien** (§§ 20, 21 BFSGV) erfüllen müssen. Dazu zählen je nach Produkt Maßnahmen, die die visuellen, auditiven und haptischen Bedienmöglichkeiten betreffen. Das bedeutet u. a., dass das Produkt immer eine Alternative zur eigentlichen Bedienungsform bieten muss, z. B. auditive Bedienungsform als Alternative zur visuellen Bedienform, auch für Verbraucher mit eingeschränkter Kraft oder Reichweite nutzbar sein muss, sowie auch eine Bedienungsform haben muss, die die Nutzung für Menschen mit kognitiven Einschränkungen erleichtert und vereinfacht.

Die Hersteller und anderen Wirtschaftsakteure sollten zudem beobachten, ob und inwiefern der europäische und deutsche Gesetzgeber die derzeitigen speziellen Anforderungen um weitere Produkt- und Dienstleistungskategorien erweitert.

Die Anforderungen an die **technische Dokumentation** sind gesondert geregelt (Anlage 2 BFSG). Sie muss zusammengefasst mindestens die Beschreibung des Produkts, eine Auflistung der angewandten harmonisierten Normen oder, wenn Normen nicht angewandt wurden, eine Erklärung, wie die Anforderungen an die Barrierefreiheit trotzdem erfüllt wurden, enthalten.

Die Hersteller können die Konformitätsbewertung vereinfachen, indem Sie harmonisierte Normen anwenden¹⁸. Werden diese angewendet, wird für die abgedeckten Teile die Konformität des Produkts bzw. der Dienstleistung vermutet (§ 4 BFSG). Dabei handelt es sich aber nur um solche Normen, deren Fundstellen im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht worden sind. Die Verwendung technischer Spezifikationen im europarechtlichen Sinne löst ebenfalls eine **Konformitätsvermutung** aus (§ 5 BFSG). Das heißt, die Anwendung ersetzt zwar nicht das Konformitätsbewertungsverfahren, aber innerhalb der Konformitätsbewertung kann davon ausgegangen werden, dass das Produkt konform ist.

2. Pflichten des Einführers

Die Hauptpflicht des Einführers besteht darin, Produkte nur dann in den Verkehr zu bringen, wenn es die **Barrierefreiheitsanforderungen der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz** erfüllt, insbesondere der Stand der Technik berücksichtigt worden ist (§ 9 Abs. 1 BFSG und BFSGV).

Zusätzlich muss der Einführer sicherstellen, dass ...

... der Hersteller das **Konformitätsbewertungsverfahren** durchgeführt hat (§ 9 Abs. 2 Nr. 1 BFSG),

¹⁸ Siehe hier: Normung in Europa – technische Anforderungen – harmonisierte Normen – CE-Kennzeichnung - Your Europe.

... der Hersteller die erforderlichen **technischen Unterlagen** erstellt hat (§ 9 Abs. 2 Nr. 2 BFSG),

... das Produkt mit der **CE-Kennzeichnung** versehen ist (§ 9 Abs. 2 Nr. 3 BFSG),

... dem Produkt die **Gebrauchsanleitung und Sicherheitsinformationen** in deutscher Sprache beigelegt sind (§ 9 Abs. 2 Nr. 4, 10 Abs. 2 BFSG),

... der Hersteller seinen **Informations- und Kennzeichnungspflichten** nachgekommen ist (§ 9 Abs. 2 Nr. 5 BFSG). Eine komplexe eigene Pflicht, die eine sorgfältige Haftungsverteilung im Innenverhältnis zwischen Hersteller und Einführer erfordert,

... die **Lagerungs- oder Transportbedingungen** in seinem Verantwortungsbereich die Übereinstimmung des Produkts mit den Barrierefreiheitsanforderungen der Verordnung zum BFSG nicht beeinträchtigen (§ 9 Abs. 4 BFSG),

... beim Inverkehrbringen der **Name, die Firma oder die Marke sowie die Postanschrift** des Einführers auf dem Produkt, in Ausnahmefällen auch auf der Verpackung oder in einer dem Produkt beigelegten Unterlage in einer Sprache angegeben sind, die vom Verbraucher leicht verstanden werden kann (§ 10 Abs. 1 BFSG),

... er eine **Kopie der EU-Konformitätserklärung** für die Marktüberwachungsbehörden bereithält und dafür sorgt, dass er auf deren Verlangen die **technischen Unterlagen** vorlegen kann (§ 10 Abs. 3 BFSG).

De facto wird der Einführer dadurch zum **Garanten** für die Erfüllung der Pflichten des Herstellers aus dem BFSG. Bei Zweifeln an der Konformität oder bei fehlender Konformität muss er das Produkt zurückhalten und Hersteller und Marktüberwachungsbehörde informieren (§ 9 Abs. 3 BFSG). Den Einführer treffen außerdem die gleichen Pflichten zum **Ergreifen von Korrekturmaßnahmen**, zur **Rücknahme** oder zum **Rückruf**, sowie zur **Information der Marktüberwachungsbehörde** (§ 9 Abs. 5 BFSG). Der Einführer ist in gleichem Maße zur **Auskunft und Kooperation** mit den Marktüberwachungsbehörden wie der Hersteller verpflichtet (§ 10 Abs. 4 BFSG).

Tritt der **Einführer als Hersteller** auf, bringt er also das Produkt unter seinem eigenen Namen oder seiner eigenen Marke in den Verkehr oder verändert er ein bereits in den Verkehr gebrachtes Produkt so, dass dessen Konformität mit den Anforderungen der Verordnung zum BFSG beeinträchtigt werden kann, treffen ihn die **Herstellerpflichten direkt** (§ 12 BFSG).

3. Pflichten des Händlers

Der Händler darf ein Produkt erst dann auf dem Markt bereitstellen, wenn ...

... das Produkt mit der CE-Kennzeichnung versehen ist (§ 11 Abs. 1 Nr. 1 BFSG),

... dem Produkt eine Gebrauchsanleitung und Sicherheitsinformationen in deutscher Sprache beigelegt sind (§ 11 Abs. 1 Nr. 2 BFSG),

... der Hersteller und/oder der Einführer seine Informations- und Kennzeichnungspflichten erfüllt hat (§ 11 Abs. 1 Nr. 3, 4 BFSG),

... sichergestellt ist, dass die Lagerungs- oder Transportbedingungen in seinem Verantwortungsbereich die Übereinstimmung des Produkts mit den

Barrierefreiheitsanforderungen der Verordnung zum BFSG nicht beeinträchtigen (§ 11 Abs. 3 BFSG).

Auch der Händler muss das Produkt bei Zweifeln an der Konformität oder bei fehlender Konformität zurückhalten und den Hersteller oder den Einführer und die Marktüberwachungsbehörde informieren (§ 11 Abs. 2 BFSG). Den Händler treffen außerdem die gleichen Pflichten zum Ergreifen von Korrekturmaßnahmen, zur Rücknahme oder zum Rückruf, sowie zur Information der Marktüberwachungsbehörde. Der Händler ist in gleichem Maße zur Auskunft und Kooperation mit den Marktüberwachungsbehörden wie Hersteller und Einführer verpflichtet (§ 11 Abs. 4 BFSG).

Tritt der Händler als Hersteller auf, bringt er also das Produkt unter seinem eigenen Namen oder seiner eigenen Marke in den Verkehr oder verändert er ein bereits in den Verkehr gebrachtes Produkt so, dass dessen Konformität mit den Anforderungen der Verordnung zum BFSG beeinträchtigt werden kann, treffen ihn die Herstellerpflichten direkt (§ 12 BFSG).

4. Allgemeine Verpflichtung für alle Wirtschaftsakteure

Die Wirtschaftsakteure müssen über ihre speziellen Pflichten hinaus Informationen zu ihrer **Lieferkette** bereithalten (§ 13 BFSG). Wirtschaftsakteure haben der Marktüberwachungsbehörde auf deren Verlangen Auskunft über die Wirtschaftsakteure zu erteilen, von denen sie ein Produkt bezogen haben und an die sie ein Produkt abgegeben haben, und diese Information mindestens fünf Jahre ab Bezug des Produkts oder Abgabe für die Vorlage bereitzuhalten. Diese Verpflichtung ist grundsätzlich nicht unbekannt. Es handelt sich um eine typische Pflicht in den »CE-Gesetzen«. Sie findet sich deshalb beispielsweise bereits ähnlich in § 15 EMVG. Zu dem Verhältnis zum 2023 in Kraft getretenen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz oder anderen Vorschriften äußert sich das BFSG nicht. Die Anforderungen des BFSG treten deshalb gleichrangig neben diejenigen anderer Gesetze und müssen gleichzeitig erfüllt werden.

Hilfestellungen zur Erfüllung ihrer Pflichten aus dem BFSG finden die Wirtschaftsakteure außerdem in den Leitlinien des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales¹⁹ sowie den FAQ zum BFSG²⁰.

5. Pflichten des Dienstleistungserbringers

Die Hauptpflicht des Dienstleistungserbringers besteht darin, nur Dienstleistungen anzubieten oder zu erbringen, die den **Anforderungen der Verordnung zum BFSG** entsprechen.

Zusätzlich muss er vor dem Anbieten oder Erbringen in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf andere deutlich wahrnehmbare Weise, die die Barrierefreiheitsanforderungen der Verordnung zum BFSG erfüllt, bestimmte

¹⁹ Siehe auch: Barrierefreiheit: Leitlinien helfen Unternehmen - BMAS.

²⁰ Siehe auch: Bundesfachstelle Barrierefreiheit - FAQ zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz.

Informationen für die Allgemeinheit in barrierefreier Form zugänglich machen (§ 14 Abs. 1 BFSG i.V.m. Anlage 3 Nr. 1 BFSG).

Die entsprechenden Informationen umfassen mindestens ...

... eine **Beschreibung der geltenden Anforderungen** und decken, soweit für die Bewertung von Belang, die Gestaltung und die Durchführung der Dienstleistung ab,

... eine **Beschreibung der Dienstleistung** in einem barrierefreien Format,

... Beschreibungen und Erläuterungen, die zum Verständnis der Durchführung der Dienstleistung erforderlich sind, und

... eine **Beschreibung, wie die Dienstleistung** die einschlägigen, in der Verordnung zum BFSG aufgeführten Barrierefreiheitsanforderungen erfüllt, sowie

... die **Angabe der zuständigen Marktüberwachungsbehörde**.

Die Verordnung zum BFSG legt außerdem spezielle Anforderungen für Dienstleistungen allgemein und bestimmte Dienstleistungen, insbesondere Telekommunikationsdienste, Personenbeförderungsdienste, Stadt-, Vorort- und Regionalverkehrsdienste, Bankdienstleistungen für Verbraucher, und Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr fest.

Dienstleistungen müssen aber auch dann, wenn an sie keine besonderen Anforderungen gestellt werden, sogenannte **funktionale Leistungskriterien** erfüllen (§§ 20, 21 BFSG). Dazu zählen je nach Dienstleistung Maßnahmen, die die visuellen, auditiven und haptischen Bedienmöglichkeiten betreffen. Das bedeutet u. a., dass die Dienstleistung immer eine Alternative zur eigentlichen Bedienungsform bieten muss, z. B. auditive Bedienungsform als Alternative zur visuellen Bedienform, auch für Verbraucher mit eingeschränkter Kraft oder Reichweite nutzbar sein muss, sowie auch eine Bedienungsform haben muss, die die Nutzung für Menschen mit kognitiven Einschränkungen erleichtert und vereinfacht.

Die Dienstleistungserbringer sollten zudem beobachten, ob und inwiefern der europäische und deutsche Gesetzgeber die derzeitigen speziellen Anforderungen um weitere Dienstleistungskategorien erweitert.

Um seinen Informationspflichten nachzukommen, kann der Dienstleistungserbringer **harmonisierte Normen** und **technische Spezifikationen**, deren Fundstellen im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht wurden, vollständig oder in Teilen anwenden (§§ 4, 5 BFSG). Die Anwendung ersetzt zwar nicht das Konformitätsbewertungsverfahren, aber innerhalb der Konformitätsbewertung kann davon ausgegangen werden, dass das Produkt konform ist.

Außerdem muss der Dienstleistungserbringer den **Status der Konformität jederzeit** gewährleisten (§ 14 Abs. 3 BFSG). Er trägt Veränderungen bei der Art und Weise der Erbringung der Dienstleistung, Veränderungen bei den geltenden Barrierefreiheitsanforderungen und Änderungen der harmonisierten Normen oder technischer Spezifikationen, auf die bei der Erklärung der Übereinstimmung der Dienstleistung mit den Barrierefreiheitsanforderungen verwiesen wird, gebührend Rechnung.

Sollte zu einem Zeitpunkt Nichtkonformität bestehen, ergreift der Dienstleistungserbringer Korrekturmaßnahmen, informiert die Marktüberwachungsbehörden der Mitgliedstaaten, in denen er seine Dienstleistung

erbringt, und erteilt Auskunft über die Nichtkonformität und die ergriffenen Korrekturmaßnahmen (§ 14 Abs. 4 BFSG). Den Dienstleistungserbringer treffen ebenfalls Auskunfts- und Kooperationspflichten gegenüber den Marktüberwachungsbehörden (§ 14 Abs. 5 BFSG).

6. Ausnahmen von den Pflichten der Wirtschaftsakteure

Die Wirtschaftsakteure können nur in engen Grenzen von ihren Pflichten abweichen. Diese Grenzen lassen sich unter den folgenden Überschriften zusammenfassen:

Grundlegende Änderung der Wesensmerkmale des Produkts oder der Dienstleistung

Würde die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen der Verordnung zum BFSG eine wesentliche Änderung eines Produkts oder einer Dienstleistung erfordern, die zu einer grundlegenden Veränderung der Wesensmerkmale des Produkts oder der Dienstleistung führt (§ 16 BFSG), ...

... kann der Wirtschaftsakteur eine **Beurteilung** vornehmen (Abs. 1),

... diese **dokumentieren** (Abs. 2) und

... fünf Jahre ab der letzten Bereitstellung des Produkts auf dem Markt oder ab der letzten Erbringung der Dienstleistung **aufbewahren**, sowie sie auf Verlangen der Marktüberwachungsbehörde **vorlegen** (Abs. 2), und schließlich

... die Marktüberwachungsbehörden unverzüglich darüber **informieren** (Abs. 3).

Nachdem die Zuständigkeiten für die Durchführung des BFSG noch nicht geklärt sind, lässt sich auch noch keine Aussage über die verschiedenen Informationsverfahren treffen. Die Bundesnetzagentur, die zuständig für die Marktüberwachung nach dem EMVG ist, hält z. B. eine Kontakt- und E-Mail-Adresse vor. Ähnlich werden es auch die zuständigen Behörden nach dem BFSG machen.

Unverhältnismäßige Belastungen

Würde die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen der Verordnung zum BFSG zu einer unverhältnismäßigen Belastung des Wirtschaftsakteurs führen (§ 17 BFSG), dann ...

... kann der Wirtschaftsakteur für **jede Dienstleistungskategorie oder -art** mindestens **alle fünf Jahre**, wenn sich die angebotene Dienstleistung **ändert** oder auch gesondert auf **Aufforderung** der zuständigen Behörde eine **Beurteilung der unverhältnismäßigen Belastung** vornehmen. Vorgaben über den Umfang oder den notwendigen Inhalt der Beurteilung existieren nicht. Sie hat lediglich anhand der genannten Kriterien zu erfolgen. Naheliegender wäre, dass die Beurteilung so umfassend sein muss, dass sie die Marktüberwachungsbehörde von der unverhältnismäßigen Belastung überzeugt, denn läge nach Ansicht der Marktüberwachungsbehörde keine solche vor, wäre die Dienstleistung im Zweifel nicht konform und die Marktüberwachungsbehörde müsste Maßnahmen ergreifen.

... muss der Wirtschaftsakteur diese Beurteilung **dokumentieren** und

... fünf Jahre ab der letzten Bereitstellung des Produkts auf dem Markt oder ab der letzten Erbringung der Dienstleistung **aufbewahren** sowie sie auf Verlangen der Marktüberwachungsbehörde **vorlegen**, und schließlich

... die Marktüberwachungsbehörden oder die für die Überprüfung der Konformität zuständigen Behörde unverzüglich darüber **unterrichten**.

Die Frage, wann eine **unverhältnismäßige Belastung** vorliegt, muss im Einzelfall anhand eines vorgeschriebenen Kataloges an Kriterien ermittelt werden (Anlage 4 BFSG). Abstrakt gesehen und grob vereinfacht handelt es sich hierbei um eine **Abwägung** der entstehenden Kosten für das jeweilige Unternehmen und den Nutzen für Menschen mit Beeinträchtigungen.

Wer allerdings vom Staat oder Privaten Geld dafür bekommt, dass er sein Angebot barrierefrei macht, darf sich nach dem BFSG umgekehrt nicht auf eine unverhältnismäßige Belastung berufen (§ 17 Abs. 4 BFSG).

C. Aufsichtsstrukturen, Durchsetzung und Ansprechpartner

Autoren: Yves Heuser, Henrik Hofmeister, Dr. Daniel Kendziur, Johannes Schäufele, Corinna Schneiderbauer | SKW Schwarz

I. Zuständigkeiten

Die Marktüberwachungsbehörden kontrollieren die Einhaltung der im BFSG festgelegten Standards. Dafür werden sie eine eigene Marktüberwachungsstrategie mit Blick auf die betroffenen Produkte erstellen. Die Marktüberwachungsbehörden sind in Deutschland bei den Bundesländern angesiedelt. Welche Stellen dies im Einzelnen sein werden, steht noch nicht endgültig fest. Voraussichtlich werden die Länder jedoch eine gemeinsame Behörde benennen, die die Fach- und Vollzugsaufgaben zentral übernimmt. Es gibt hierfür inzwischen einen Staatsvertrag der Bundesländer betreffend die Einrichtung einer gemeinsamen Marktüberwachungsbehörde für das BFSG. Der Staatsvertrag ist von den 16 Bundesländern unterschrieben, muss jedoch noch von den Landesparlamenten ratifiziert werden. Die Behörde soll ihren Sitz in Sachsen-Anhalt haben.

Die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) unterstützt bei der Marktüberwachung. Sie übernimmt die Koordinierung mit der Marktüberwachungsbehörde und die Kommunikation mit der Europäischen Kommission und anderen EU-Mitgliedstaaten.

II. Maßnahmen

Hat die Marktüberwachungsbehörde Grund zu der Annahme, dass ein Produkt die Barrierefreiheitsanforderungen nicht erfüllt, wird sie zunächst eine Überprüfung einleiten. Unternehmen sind verpflichtet, zu diesem Zweck umfassend mit der Marktüberwachungsbehörde zusammenzuarbeiten. Zur Prüfungskompetenz der Marktüberwachungsbehörde gehört die Befugnis, die Vorlage von relevanten Dokumenten, technischen Spezifikationen, Daten oder Informationen über das Produkt zu verlangen. Sie darf die Geschäftsräume zum Zwecke der Beweismittelfeststellung zu den üblichen Geschäftszeiten betreten und auch unter falscher Identität Produktproben erwerben und diese untersuchen.

Gelangt die zuständige Marktüberwachungsbehörde zu dem Ergebnis, dass das **Produkt** die Barrierefreiheitsanforderungen nicht erfüllt, fordert sie das betreffende Unternehmen auf, innerhalb einer Frist die Konformität herzustellen. In diesem Zusammenhang kann die Behörde das Unternehmen etwa auch auffordern, betroffene Endnutzer durch Veröffentlichung besonderer Warnhinweise über die Nicht-Konformität zu informieren.

Kommt das betreffende Unternehmen dieser Anordnung nicht (rechtzeitig) nach, kann die Marktüberwachungsbehörde Maßnahmen treffen, um die Bereitstellung des Produkts auf dem deutschen Markt einzuschränken. Sie kann auch die Bereitstellung

des Produkts auf dem Markt ganz untersagen und anordnen, dass das Produkt zurückgenommen oder zurückgerufen werden muss.

Mit Blick auf die Kontrolle von BFSG-regulierten **Dienstleistungen** gilt ein ähnliches Prozedere. Die Marktüberwachungsbehörde ist zunächst zu Überprüfungen ermächtigt. Diese können auch anlasslos anhand von Stichproben erfolgen. Gelangt die Marktüberwachungsbehörde zu dem Ergebnis, dass die Dienstleistung die Barrierefreiheitsanforderungen nicht erfüllt, fordert sie den Dienstleistungserbringer auf, innerhalb einer Frist die Konformität herzustellen. Nach erfolglosem Ablauf der Frist setzt die Behörde eine zweite Frist – dieses Mal unter Androhung der Untersagung des Dienstleistungsangebots. Sind dann noch immer keine geeigneten Abhilfemaßnahmen getroffen, stehen der Behörde alle zur Durchsetzung der Konformität erforderlichen Maßnahmen zu, einschließlich der Untersagungsverfügung. Sollte der Dienstleistungserbringer schließlich nachweisen, dass der gesetzkonforme Zustand hergestellt wurde, hebt die Behörde ihre Anordnung auf.

Maßnahmen der Marktüberwachungsbehörde setzen eine Anhörung des betreffenden Wirtschaftsakteurs voraus, die allerdings auch nachgeholt werden kann.

Zu den Rechtsfolgen bei Verstößen siehe Kapitel D.

III. CE-Marking/Check und Prüfliste

Autor: Thorsten Katzmann | IBM

Die CE-Kennzeichnung im Kontext des **BFSG** bezieht sich auf die Kennzeichnung von Produkten und Geräten, die den Anforderungen an die **Barrierefreiheit** entsprechen.

Was bedeutet CE?

CE ist die Abkürzung für Communauté Européenne (Europäische Gemeinschaft) und steht für die Konformität eines Produkts mit den jeweils geltenden europäischen Richtlinien nach dem Neuen Konzept (New Approach) – hier kurz CE-Richtlinien genannt. Ob Produkte mit der CE-Kennzeichnung versehen werden müssen, ist in den EU-Richtlinien festgelegt. Sie ist kein Prüfzeichen, das besondere Eigenschaften eines Produkts ausweist, sondern eine Selbsterklärung des Herstellers. Die CE-Kennzeichnung kann auch als »technischer Reisepass« in der EU bzw. im Europäischen Wirtschaftsraum bezeichnet werden.

Wann braucht es eine CE-Kennzeichnung?

Um Produkte in der EU in Verkehr bringen zu können, muss die Konformität mit den relevanten EU-Richtlinien vom Hersteller durch das Anbringen der CE-Kennzeichnung auf dem Produkt dokumentiert werden. Ob eine CE-Kennzeichnung erforderlich ist, wird in den Richtlinien produktspezifisch geregelt. Ist diese in der Richtlinie nicht gefordert, darf auch keine CE-Kennzeichnung auf dem Produkt angebracht werden.

Ist die CE-Kennzeichnung Pflicht oder freiwillig?

Eine freiwillige CE-Kennzeichnung ist nicht möglich, d. h. Produkte, für die keine CE-Kennzeichnung vorgeschrieben ist, dürfen auch keine CE-Kennzeichnung tragen.

Für wen ist die CE-Kennzeichnung gedacht?

Die CE-Kennzeichnung richtet sich nicht an den Endverbraucher, sondern ausschließlich an die Marktüberwachungsbehörden. Sie ist kein Prüfzeichen, das auf besondere Eigenschaften eines Produkts hinweist, sondern eine Selbsterklärung des Herstellers. Eine Unterscheidung von anderen Produkten ist daher nicht möglich. Die CE-Kennzeichnung kann auch als »technischer Reisepass« innerhalb der EU bzw. des Europäischen Wirtschaftsraumes bezeichnet werden.

Wer bringt die CE-Kennzeichnung an?

Die CE-Kennzeichnung wird durch den Hersteller angebracht. Ist dieser nicht in der EU ansässig, wird die CE-Kennzeichnung von seinem Bevollmächtigten in der EU oder vom Inverkehrbringer (z. B. Importeur) angebracht.

Wann muss ich CE-Richtlinien anwenden?

Wenn ich als »Hersteller« ein Produkt, das in den Anwendungsbereich einer EU-Richtlinie fällt, »in Verkehr bringen« will. Die beiden Begriffe »Hersteller« und »Inverkehrbringen« sind besonders zu beachten.

Was heißt Hersteller?

Hersteller ist jede natürliche oder juristische Person, die ein Produkt herstellt, wiederaufarbeitet oder wesentlich verändert und erneut in Verkehr bringt. Als Hersteller gilt auch, wer gewerbsmäßig seinen Namen, seine Marke oder ein anderes Unterscheidungszeichen an einem Produkt anbringt und sich dadurch als Hersteller ausgibt, oder wer als sonstiger Inverkehrbringer die Eigenschaften eines Verbraucherprodukts beeinflusst. Mit anderen Worten: Hersteller ist, wer die Ausführung des Produkts unmittelbar beeinflussen kann.

Was heißt Inverkehrbringen?

Inverkehrbringen ist jede Überlassung eines Produkts an einen anderen, unabhängig davon, ob das Produkt neu, gebraucht, wiederaufgearbeitet oder wesentlich verändert ist. Die Einfuhr in den Europäischen Wirtschaftsraum steht dem Inverkehrbringen eines neuen Produkts in Deutschland gleich.

Was sind die Voraussetzungen für die CE-Kennzeichnung?

Neben der Einhaltung der grundlegenden Anforderungen und der Abgabe einer Konformitätserklärung sind u. a. die Gewährleistung der Qualitätssicherung und die Erstellung einer technischen Dokumentation Voraussetzungen für die Anbringung der CE-Kennzeichnung.

Wie lange sollte die technische Dokumentation aufbewahrt werden?

Das BFSG schreibt eine Aufbewahrungsfrist von 5 Jahren nach dem letzten Inverkehrbringen des Produkts vor. Es ist jedoch ratsam, diese Unterlagen so lange aufzubewahren, wie noch Produkthaftungsansprüche geltend gemacht werden können.

Was ist eine Konformitätserklärung?

Die Konformitätserklärung ist eine Erklärung des Herstellers. Er erklärt damit, dass das Produkt den Anforderungen aller relevanten EU-Richtlinien entspricht. Sie kann in der Regel in voller Eigenverantwortung des Herstellers erklärt werden. Ausnahmen bilden einige spezielle Produkte, z. B. Medizinprodukte oder bestimmte Maschinen, die als

besonders gefährlich eingestuft werden und für die der Hersteller eine benannte Stelle (»Notified Body«) einschalten muss.

Was muss eine Konformitätserklärung beinhalten?

Eine Konformitätserklärung muss mindestens folgende Angaben enthalten: Name und Anschrift des Herstellers/Inverkehrbringers, Bezeichnung des Produkts, angewandte Richtlinien, angewandte Normen und Spezifikationen, ggf. benannte Stelle und Angaben zum Unterzeichner.

Was sind Notifizierte bzw. Benannte Stellen (»Notified Body«)?

Dies sind unabhängige »dritte« Prüf- und Zertifizierungsstellen, die bei der EU-Kommission gemeldet (»notifiziert«) sind und im Rahmen von Konformitätsbewertungsverfahren tätig werden – zum Beispiel, wenn eine Baumusterprüfung durchzuführen ist. Diese Stellen müssen ihre Kompetenz regelmäßig durch eine Akkreditierungsstelle überprüfen und bestätigen lassen. Je nach Richtlinie spricht man von »benannter Stelle«, »kompetenter Stelle« oder auch »notifizierter Stelle«.

Wo werden harmonisierte Normen veröffentlicht?

Bei mandatierten Normen im Bereich der Richtlinien nach der Neuen Konzeption gibt die Europäische Kommission nach Verabschiedung der mandatierten Normen durch CEN, CENELEC oder ETSI die Fundstelle dieser Normen im Amtsblatt der Europäischen Union (OJEU) bekannt. Damit wird die Öffentlichkeit darüber informiert, dass die Einhaltung der bekannt gemachten Normen zur Konformitätsvermutung (d. h. zur Vermutung, dass die gesetzlichen Anforderungen erfüllt sind) beiträgt, was auch im Hinblick auf die CE-Kennzeichnung von Bedeutung ist.

Die Normen werden von den nationalen Normungsorganisationen, in Deutschland vom DIN, herausgegeben. Das heißt, sie können dort erworben werden.

Welche harmonisierten Normen für das BFSG gibt es?

Derzeit werden die harmonisierten Normen für das BFSG bzw. das EAA, durch die europäischen Normungsorganisationen CEN, CENELEC und ETSI geschrieben bzw. überarbeitet. Die Veröffentlichung der Fundstellen im Amtsblatt der Europäischen Union wird 2026 erwartet.

Neu zu erarbeiten sind nach aktuellem Stand:

- Harmonisierte Norm(en) zur Festlegung von Barrierefreiheitsanforderungen an nicht digitale Produktinformationen
- Harmonisierte Norm für die Barrierefreiheit von Unterstützungsdiensten im Zusammenhang mit Produkten und Dienstleistungen (Help-Desk, Call-Center, technische Unterstützung, Relaisdienste¹ und Einweisungsdienste)
- Harmonisierte Norm für die Barrierefreiheit und Interoperabilität von Notrufen und für die Beantwortung von Notrufen durch die Notrufabfragestellen (einschließlich der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112)

Zu überarbeiten sind nach aktuellem Stand:

- EN 301 549 Barrierefreiheitsanforderungen für IKT-Produkte und -Dienste

- EN 17161:2019 Barrierefreiheit von Produkten, Waren und Dienstleistungen nach einem »Design für alle«-Ansatz – Erweitern des Benutzerkreises
- EN 17210 Barrierefreiheit und Nutzbarkeit der gebauten Umwelt – Funktionale Anforderungen
- CEN/CLC/ETSI TR 101551 Guidelines on the use of accessibility award criteria suitable for public procurement of ICT products and services in Europe (Leitlinien zur Verwendung von Vergabekriterien für Barrierefreiheit, die für die öffentliche Beschaffung von IKT-Produkten und Dienstleistungen in Europa geeignet sind)
- CEN/CLC/ETSI/TR 101 552 Guidance for the application of conformity assessment to accessibility requirements for public procurement of ICT products and services in Europe (Leitfaden für die Anwendung der Konformitätsbewertung auf Barrierefreiheitsanforderungen für die öffentliche Beschaffung von IKT-Produkten und -Dienstleistungen in Europa)

Ab wann löst eine harmonisierte Norm Konformitätsvermutung aus?

Erst wenn der Titel einer harmonisierten Norm in den Mitteilungen der Kommission im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht worden ist, begründet diese harmonisierte Norm die Konformitätsvermutung mit den grundlegenden Sicherheits- und Gesundheitsschutzanforderungen der Harmonisierungsrechtsvorschrift, die sie abdeckt.

Die Konformitätsvermutung erlischt, wenn eine neue oder überarbeitete Norm eine harmonisierte Norm ersetzt und die alte Norm das »Datum der Beendigung der Annahme der Konformitätsvermutung« erreicht hat, das im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht wurde.

1. Harmonisierte Normen und Konformitätserklärung

Wenn in der Konformitätserklärung die Fundstelle einer harmonisierten Norm angegeben ist, sind die Marktüberwachungsbehörden berechtigt, davon auszugehen, dass der Hersteller die Anforderungen der Norm vollständig angewandt hat. Hat der Hersteller nicht alle Anforderungen einer harmonisierten Norm angewandt, kann er dennoch die Fundstelle der Norm in der Konformitätserklärung angeben, muss dann aber zusätzlich angeben, welche Anforderungen der Norm er angewandt hat und welche nicht.

Was muss die technische Dokumentation enthalten?

Die technische Dokumentation enthält gegebenenfalls zumindest folgende Elemente: eine allgemeine Beschreibung des Produkts sowie eine Aufstellung, welche harmonisierten Normen und technischen Spezifikationen, deren Fundstellen im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht wurden, ganz oder teilweise angewandt wurden.

Für den Fall, dass harmonisierte Normen nicht angewendet wurden, muss zudem eine Beschreibung erfolgen, mit welchen Lösungen den Barrierefreiheitsanforderungen der BFSGV entsprochen wurde. Wenn harmonisierte Normen oder technische Spezifikationen nur teilweise angewandt wurden, dann müssen die Teile, die angewandt wurden, in den technischen Unterlagen angegeben werden.

Muss ich eine technische Dokumentation erstellen?

Als Hersteller müssen Sie bestimmte Anforderungen erfüllen, wenn Sie ein Produkt in Verkehr bringen, d. h. Sie müssen die technische Dokumentation erstellen, bevor Sie das Produkt in Verkehr bringen. Sie müssen sicherstellen, dass die technische Dokumentation den Marktüberwachungsbehörden zur Verfügung gestellt werden kann, sobald Ihr Produkt in Verkehr gebracht wird und, falls diese die Dokumentation einsehen, möchten Bewahren Sie die technische Dokumentation für einen Zeitraum von mindestens fünf Jahren nach dem Inverkehrbringen Ihres Produkts auf.

Die technische Dokumentation ist erforderlich, um nachzuweisen, dass das Produkt die grundlegenden Anforderungen erfüllt. Sie dient somit der Begründung und Untermauerung der EU-Konformitätserklärung. Sie benötigen diese Dokumentation, um Ihr Produkt mit der CE-Kennzeichnung versehen zu können.

Wann muss ich eine technische Dokumentation und die Konformitätserklärung erstellen?

Die technische Dokumentation und die Konformitätserklärung müssen vor dem Inverkehrbringen des Produkts vorliegen.

2. Konformitätsbewertung

Die Konformitätsbewertung ist ein Verfahren, das vom Hersteller durchgeführt wird, um nachzuweisen, dass bestimmte Anforderungen an ein Produkt erfüllt sind.

Der Hersteller ist für die Konformitätsbewertung verantwortlich. Dies ist auch dann der Fall, wenn ein Hersteller einen Unterauftragnehmer mit dem Entwurf oder der Herstellung beauftragt.

Die Konformitätsbewertung ist nicht zu verwechseln mit der Marktüberwachung, bei der die nationalen Marktaufsichtsbehörden nach dem Inverkehrbringen des Produkts Kontrollen durchführen. Beide Verfahren ergänzen sich jedoch und sind gleichermaßen notwendig, um den Schutz der betroffenen öffentlichen Interessen und das reibungslose Funktionieren des Binnenmarktes zu gewährleisten.

Das wesentliche Ziel eines Konformitätsbewertungsverfahrens besteht darin, nachzuweisen, dass die in Verkehr gebrachten Produkte die im BFSG festgelegten Anforderungen erfüllen.

Wer führt die Konformitätsbewertung durch?

Die Verantwortung für die Konformität der Produkte mit den einschlägigen rechtlichen Anforderungen liegt beim Hersteller. In diesem Zusammenhang wird der Wirtschaftsakteur, der das Produkt unter seinem Namen oder seiner Marke in Verkehr bringt, automatisch zum Hersteller im Sinne der Harmonisierungsrechtsvorschriften der Union. Er übernimmt somit die volle Verantwortung für die Konformitätsbewertung (Entwurf und Herstellung) des Produkts, auch wenn diese tatsächlich von einer anderen Person durchgeführt wurde. Darüber hinaus muss er im Besitz aller Unterlagen und gegebenenfalls Bescheinigungen sein, die erforderlich sind, um die Konformität des Produkts nachzuweisen; diese Bescheinigungen müssen jedoch nicht auf seinen Namen lauten.

Anforderungen aus dem BFSG

Das BFSG schreibt vor, dass eine Konformitätsbewertung durchgeführt werden muss und legt die interne Fertigungskontrolle als Standard fest.

Dies bedeutet, dass kein Dritter beteiligt werden muss, aber es ist grundsätzlich erlaubt. Eine Erklärung zusammen mit den entsprechenden technischen Prüfungen und Unterlagen des Herstellers reicht aus, um die Konformität der betreffenden Produkte mit den gesetzlichen Anforderungen des BFSG zu gewährleisten. In diesem Fall führt der Hersteller alle erforderlichen Kontrollen und Prüfungen selbst durch, erstellt die technische Dokumentation und gewährleistet die Konformität des Produktionsprozesses.

Es steht dem Hersteller frei, eine externe Prüfstelle einzuschalten. Eine solche Stelle muss unparteiisch sein und darf in keiner Verbindung zu der Organisation oder dem Produkt stehen, das sie bewertet.

Zusätzlich kann die externe Prüfstelle von einer nationalen Akkreditierungsstelle akkreditiert werden. Dies ist derzeit nicht vorgeschrieben.

BFSG-Anlage 2 (zu den §§ 6, 9, 18 und 19) Konformitätsbewertungsverfahren für Produkte:

Bei dem Konformitätsbewertungsverfahren handelt es sich um eine interne Fertigungskontrolle, mit dem der Hersteller die in den Nummern 1, 2 und 3 dieser Anlage genannten Verpflichtungen erfüllt sowie gewährleistet und auf eigene Verantwortung erklärt, dass die betreffenden Produkte den einschlägigen Anforderungen dieses Gesetzes genügen.

Da die Konformitätsbewertung ein wesentlicher Bestandteil des Inverkehrbringens eines Produkts ist, muss sie sorgfältig durchgeführt werden. Obwohl sie grundsätzlich beim Hersteller selbst durchgeführt werden kann, sollte dies regelmäßig nur dann in Betracht gezogen werden, wenn die erforderliche Sachkenntnis vorhanden ist. Andernfalls sollte die Einschaltung einer Prüfstelle in Betracht gezogen werden.

Ist es möglich, die Barrierefreiheit einer Webseite per Knopfdruck zu testen?

Leider ist die Umsetzung nicht so einfach. Es gibt eine Reihe von Kriterien, die Sie mithilfe von Prüfwerkzeugen automatisch oder zumindest halbautomatisch testen können. Ein Großteil der Kriterien muss jedoch manuell von einem Experten bzw. einer Expertin beurteilt werden. Bei Vorhandensein eines gewissen IT-Verständnisses können Sie die Kriterien selbst testen. Selbsttests können mit geeigneten Prüfwerkzeugen durchgeführt werden. Die Erfüllung der Kriterien zur Barrierefreiheit lässt sich mit verschiedenen Prüfwerkzeugen testen, die in den gängigen Browsern wie Internet Explorer, Chrome oder Firefox installiert werden müssen. Es ist aber unerlässlich, sich vorab mit der Thematik der Barrierefreiheit zu befassen, um die Tests besser nachvollziehen zu können.

Die Prüfbarkeit von Kriterien kann grundsätzlich nach folgenden Kriterien unterschieden werden: Kriterien, die automatisch, halbautomatisch oder manuell zu testen sind.

Welche Prüfwerkzeuge gibt es?

Es gibt zwei Arten von Prüfwerkzeugen: frei verfügbare, also kostenlose und kommerzielle, also kostenpflichtige. Bei frei verfügbaren Prüfwerkzeugen liegt der Fokus in der Regel auf einem spezifischen Themengebiet. Das heißt, dass in der Regel nur ein Kriterium eines Themas getestet werden kann, beispielsweise nur Kriterien zum Thema Farbe oder Formulare.

Der Markt bietet bislang nur eine geringe Anzahl an umfassenden Werkzeugen, die alle technisch prüfbaren Kriterien der Barrierefreiheit testen können – und das ist ein Mangel. Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass die Nutzung solcher Programme lediglich eine Unterstützung bei der anschließenden manuellen Prüfung durch die Prüfer:innen darstellt. Auf der Webseite des World Wide Web Consortium (W3C) steht eine Liste nicht abschließender Prüfwerkzeuge zur Verfügung, die Sie sich ansehen sollten²¹.

Die englischsprachige Seite führt diese Liste unter dem Titel "Evaluation Tools List" und bietet eine Zusammenstellung von Werkzeugen zum Testen der Barrierefreiheit. Bei kommerziellen Werkzeugen steht die Auslesung der technischen Umsetzung aus dem Quellcode im Vordergrund. Allerdings muss darauf hingewiesen werden, dass in vielen Fällen keine manuelle Prüfung durch Experten erfolgt. Bei vielen Kriterien ist eine manuelle Überprüfung durch ebendiese unerlässlich.

Gibt es eine Checkliste?

Die Kriterien zur Barrierefreiheit sind sehr komplex und lassen sich nicht in einer einzigen Checkliste abbilden. Zunächst muss man sich mit den WCAG 2.1²² bzw. der EN 301 549²³ auseinandersetzen.

Wir empfehlen, sich beispielhaft mit dem BITV-Test auseinanderzusetzen²⁴. Die Abkürzung BITV steht dabei für »Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung 2.0«. Diese Verordnung gilt für den Bund, insbesondere für die barrierefreie Gestaltung von Webseiten.

Diese Checkliste ist ein deutschsprachiges Dokument. Die meisten der umzusetzenden Kriterien werden im Rahmen des Tests abgefragt. Bitte beachten Sie, dass dieser Test nicht vollständig ist. Es gibt verschiedene Möglichkeiten der Umsetzung. Auf dieser Seite stehen Ihnen zwei Testverfahren zur Verfügung: der BITV-Test und der WCAG-Test. Der BITV-Test deckt zudem alle weiteren gesetzlich geforderten Kriterien der EN 301 549 ab. Der WCAG-Test basiert ausschließlich auf den WCAG-Kriterien.

Barrierefreie Webseiten selbst testen oder wie testen lassen?

Barrierefreiheit sollte immer berücksichtigt werden, erst recht, wenn eine Umsetzung nach BFSG oder BITV verpflichtend ist. Mit dem BITV-Test können Sie Ihre Webseite selbst testen. Für einen Selbsttest müssen Sie grundlegende IT-Kenntnisse sowie HTML-Grundkenntnisse mitbringen. Die Darstellung von Webseiten erfolgt mittels der Auszeichnungssprache Hypertext Markup Language, kurz HTML. Sie können auch

²¹ Siehe hierzu: <https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/tools/list/>.

²² <https://www.w3.org/WAI/WCAG22/quickref/?versions=>.

²³ <https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility>.

²⁴ Siehe auch: <https://bitvtest.de/>.

einen externen Dienstleister damit beauftragen. Der Test ist die ideale Grundlage, um die Ergebnisse in einer Erklärung zur Barrierefreiheit aufzunehmen.

D. Übergangsfristen und Sanktionen

Autoren: Yves Heuser, Henrik Hofmeister, Dr. Daniel Kendziur,
Johannes Schäufele, Corinna Schneiderbauer | SKW Schwarz

Es ist für Unternehmen von entscheidender Bedeutung zu wissen, welche **Übergangsfristen** und **Sanktionen** im Rahmen des **BFSG** auf sie zukommen, weil dies unmittelbare Auswirkungen auf ihre Geschäftstätigkeit und Wettbewerbsfähigkeit sowie die Vermeidung von finanziellen und rechtlichen Konsequenzen hat.

I. Welche Übergangsfristen gibt es?

Grundsätzlich ist das BFSG ab dem 28. Juni 2025 anzuwenden. Das bedeutet, dass Produkte, die an oder nach diesem Stichtag in den Verkehr gebracht werden, und Dienstleistungen, die an oder nach diesem Stichtag erbracht werden, die Anforderungen an die Barrierefreiheit erfüllen müssen (z. B. der Betrieb eines Online-Shops). Anderenfalls kann die Bereitstellung des Produkts beziehungsweise die Erbringung der Dienstleistung durch die Marktüberwachungsbehörde untersagt werden.

Längere Übergangsfristen gelten nur in den folgenden Ausnahmefällen:

Eingesetzte Produkte von Dienstleistungserbringern:

Dienstleistungserbringer, die bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen BFSG-regulierte Produkte (z. B. bestimmte Hardwaresysteme oder E-Book-Lesegeräte) einsetzen, die sie bereits vor dem Stichtag am 28. Juni 2025 rechtmäßig im Einsatz hatten, müssen diese Produkte noch nicht bis zu diesem Zeitpunkt ersetzt haben. Vielmehr steht ihnen dafür ein Übergangszeitraum von fünf Jahren bis zum 27. Juni 2030 zur Verfügung. Wird das verwendete Produkt jedoch nach dem 28. Juni 2025 ersetzt, muss das neue Produkt in jedem Fall die Anforderungen des BFSG erfüllen, auch wenn der Übergangszeitraum noch nicht verstrichen ist.

Diese Ausnahmeregelung, die sich in § 38 Abs. 1 Satz 1 des BFSG findet, sollte jedoch eng verstanden werden. Betreiber von Online-Shops sind davon grundsätzlich nicht erfasst und müssen ihren Shop bereits am 28. Juni 2025 barrierefrei gestaltet haben. Denn zum einen wird die Dienstleistung »Online-Shop« nicht »unter Einsatz« eines durch das BFSG regulierten Produkts erbracht, auf das der Shop-Betreiber Einfluss hat. Und zum anderen bleiben von dieser Regelung alle Pflichten unberührt, die sich nicht auf ein eingesetztes Produkt, sondern auf die Erbringung der Dienstleistung selbst (also das Betreiben eines Online-Shops) beziehen. Damit bleiben insbesondere die Pflichten zur barrierefreien Gestaltung des Online-Shops unberührt.

Verträge über Dienstleistungen:

Vor dem 28. Juni 2025 geschlossene Verträge über Dienstleistungen dürfen bis zum Ablauf der Vertragslaufzeit, jedoch nicht länger als für einen Übergangszeitraum von fünf Jahren bis zum 27. Juni 2030, unverändert fortbestehen. Bis dahin müssen die Vertragsparteien ihre bestehenden Verträge entweder durch Änderungen an die Barrierefreiheitsanforderungen anpassen oder sie beenden.

Auch diese Regelung ist in dem Sinne eng zu verstehen, als dass sie nur innerhalb eines bestehenden Vertragsverhältnisses zu einem Kunden bzw. einer Kundin gilt. Da der Besuch eines Online-Shops etwa in aller Regel ohne vorherigen Vertragsschluss über die Nutzung des Shops abläuft, sind Betreiber von Online-Shops auch von dieser Übergangsfrist grundsätzlich nicht betroffen.

Selbstbedienungsterminals:

Schließlich dürfen Selbstbedienungsterminals, die bereits vor dem 28. Juni 2025 rechtmäßig eingesetzt wurden, bis zum Ende ihrer wirtschaftlichen Nutzungsdauer, jedoch nicht länger als fünfzehn Jahre nach ihrer Ingebrauchnahme (also bis maximal 2040), weiterhin zur Erbringung vergleichbarer Dienstleistungen eingesetzt werden.

II. Welche Konsequenzen drohen einem Wirtschaftsakteur im Fall eines Verstoßes?

Bußgelder

Bei Nichteinhaltung oder Verstößen gegen das BFSG können Bußgelder verhängt werden. Ordnungswidriges Handeln setzt dabei eine vorsätzliche oder fahrlässige Verletzung einer Vorschrift des BFSG voraus. Geringfügige Verstöße können mit einer Geldbuße von bis zu 10.000 € geahndet werden. Bei schwerwiegenderen Verstößen ist sogar eine Geldbuße von bis zu 100.000 € möglich.

Wettbewerbsrechtliche Konsequenzen

Verbrauchern sowie Verbänden soll gem. §§ 32 ff. BFSG die Möglichkeit offenstehen, bei Nichtkonformität von Produkten und Dienstleistungen ein Verfahren bei den Marktüberwachungsbehörden einzuleiten. Den Verbänden wird in diesem Kontext ein verwaltungsgerichtliches Verbandsklagerecht zugestanden. Was das für eine in ähnlich gelagerten regulatorischen Fallgestaltungen grundsätzlich mögliche Rechtsdurchsetzung durch Verbände und Wettbewerber mit Mitteln des Wettbewerbsrechts bedeutet, ist jedoch unklar. Weder das BFSG noch die Gesetzesbegründung enthalten Angaben dazu, ob die genannten verwaltungsrechtlichen Rechtsbehelfe abschließend sein sollen. Bedenkt man allerdings, dass auch die zugrundeliegende EU-Richtlinie laut der Erwägungsgründe der Stärkung des Wettbewerbs im Binnenmarkt dienen soll, ist eher anzunehmen, dass es sich bei dem BFSG um eine Marktverhaltensregel im Sinne des § 3a UWG handelt. Das ermöglicht es Mitbewerbern, und unter bestimmten Voraussetzungen teilweise auch Verbänden, die betroffenen Unternehmen auf Auskunft, Beseitigung und Unterlassung oder sogar Gewinnabschöpfung in Anspruch zu nehmen.

Zivilrechtliche Konsequenzen

Zudem könnte bei einem Verstoß gegen das BFSG ein Sachmangel im Sinne des § 434 Abs. 1 BGB vorliegen, da die Vorgaben des BFSG festlegen, welche Erwartungen ein Verbraucher objektiv an die betroffenen Produkte haben darf (§ 434 Abs. 3 BGB). In diesem Zusammenhang wäre auch das Verbrauchsgüterkaufrecht zu berücksichtigen. Nach § 476 Abs. 1 BGB muss jede Abweichung der Ware von den objektiven Anforderungen ausdrücklich und gesondert vereinbart werden und der Verbraucher vor Vertragsschluss darüber informiert werden.

Möglicher Image-Schaden

Zusätzlich droht ein Image-Schaden für die Marke, wenn Sanktionen wegen nicht-barrierefreier Produkte und Dienstleistungen öffentlich bekannt werden.

Bitkom vertritt mehr als 2.200 Mitgliedsunternehmen aus der digitalen Wirtschaft. Sie generieren in Deutschland gut 200 Milliarden Euro Umsatz mit digitalen Technologien und Lösungen und beschäftigen mehr als 2 Millionen Menschen. Zu den Mitgliedern zählen mehr als 1.000 Mittelständler, über 500 Startups und nahezu alle Global Player. Sie bieten Software, IT-Services, Telekommunikations- oder Internetdienste an, stellen Geräte und Bauteile her, sind im Bereich der digitalen Medien tätig, kreieren Content, bieten Plattformen an oder sind in anderer Weise Teil der digitalen Wirtschaft. 82 Prozent der im Bitkom engagierten Unternehmen haben ihren Hauptsitz in Deutschland, weitere 8 Prozent kommen aus dem restlichen Europa und 7 Prozent aus den USA. 3 Prozent stammen aus anderen Regionen der Welt. Bitkom fördert und treibt die digitale Transformation der deutschen Wirtschaft und setzt sich für eine breite gesellschaftliche Teilhabe an den digitalen Entwicklungen ein. Ziel ist es, Deutschland zu einem leistungsfähigen und souveränen Digitalstandort zu machen.

Herausgeber

Bitkom e.V.
Albrechtstr. 10 | 10117 Berlin

Ansprechpartner/in

Luise Ritter | Referentin für Medienpolitik & Plattformen
T 03027576-305 | l.ritter@bitkom.org

Verantwortliches Bitkom-Gremium

AK Barrierefreiheit
AK Wettbewerbs – & Verbraucherrecht

Autorinnen und Autoren

Yves Heuser, Henrik Hofmeister, Dr. Daniel Kendziur, Johannes Schäufele
Corinna Schneiderbauer | SKW Schwarz
Nina Gerling | Deutsche Telekom
Thorsten Katzmann | IBM
Klaus-Peter Wegge | Siemens
Stefan Farnetani | mindscreen
Jochen Fehling, Klaas Posselt, Markus Erle | axes4
Dr. Denise Bornschein | Materna Information & Communication SE