

## **Gast des Tages: François Engels, 100.7, 25.08.2025**

CHRISTIANE KLEER

Und heute Morgen ist François Engels, der Direktor von OSAPS, zu Gast. Dabei handelt es sich um das Amt für die Überwachung der Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen. Guten Morgen, Herr Engels.

FRANÇOIS ENGELS

Guten Tag, Frau Kleer.

CHRISTIANE KLEER

Ihre Behörde hat einen langen Namen, aber ihre Geschichte ist noch sehr jung. Die OSAPS gibt es erst seit Juni dieses Jahres. Die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen ist kein völlig neues Thema. Aber warum gibt es diese Behörde erst seit heute?

FRANÇOIS ENGELS

Sie müssen wissen, dass wir uns auf eine europäische Richtlinie stützen, den Europäischen Rechtsakt zur Barrierefreiheit, der am 28. Juni dieses Jahres in ganz Europa in Kraft getreten ist. An diesem Tag haben wir unsere Arbeit aufgenommen und begonnen, die Einhaltung der Vorschriften zu überwachen. Zuvor waren wir eine Dienststelle des Ministeriums und haben alles vorbereitet, insbesondere durch zahlreiche Sensibilisierungs- und Informationsmaßnahmen. Aber am 28. Juni wurde die Situation ernster und wir begannen, die Barrierefreiheit der Produkte und Dienstleistungen, die in unseren Zuständigkeitsbereich fallen, genau zu überwachen.

CHRISTIANE KLEER

Um welche Produkte und Dienstleistungen handelt es sich genau?

FRANÇOIS ENGELS

Ja, es gibt tatsächlich viele digitale Produkte und Dienstleistungen, d. h. Smartphones, Laptops, Tablets, aber auch Geldautomaten, Kioske, E-Reader und dann im Bereich der Dienstleistungen viele wichtige Dienste wie E-Commerce, Bankdienstleistungen, elektronische Kommunikation, viele im audiovisuellen Bereich, in den Medien, also sind auch Sie betroffen, und dann gibt es noch einen weiteren Dienst, der ebenfalls sehr wichtig ist, auch wenn wir ihn nicht gerne nutzen, nämlich die 112 und die 113.

CHRISTIANE KLEER

Das bedeutet, dass alle Dienste und Objekte, die sich dort befinden, wirklich für alle Bürger zugänglich sind, unabhängig von ihren möglichen Behinderungen.

FRANÇOIS ENGELS

Ja, es geht wirklich darum, die Barrierefreiheit zu verbessern. Das bedeutet nicht, dass wir eine 100-prozentige Barrierefreiheit erreichen werden, sondern einfach, dass unsere Richtlinie und unser Gesetz Anforderungen festlegen, die Produkte und Dienstleistungen erfüllen müssen, um für alle Menschen besser zugänglich zu sein, unabhängig davon, ob es sich, wie Sie gesagt haben, um Menschen mit Behinderungen oder kognitiven Beeinträchtigungen handelt.

CHRISTIANE KLEER

Wie viele Menschen benötigen Ihrer Meinung nach eine bessere Barrierefreiheit oder haben heute mit Produkten oder Dienstleistungen zu tun, die für sie nicht vollständig zugänglich sind?

FRANÇOIS ENGELS

Das ist relativ schwer zu sagen, denn niemand sagt gerne: „Ich habe ein Problem“ oder „Ich habe kein Problem“. Bei der letzten Volkszählung haben wir jedoch zum ersten Mal gefragt, wie viele Menschen mit einer Behinderung konfrontiert sind. 15 % der Befragten antworteten: „Ja, ich habe eine Behinderung oder bin mit einer Behinderung konfrontiert“. Es gibt auch eine ganze Reihe älterer Menschen, die ich gut kenne, die sagen: „Ja, ich höre schlechter, ich sehe schlechter, ich gehe schlechter, aber das ist keine Behinderung, das liegt einfach daran, dass ich alt bin.“ Aber wie ich bereits gesagt habe, ist das bereits der Fall. Wenn man sich auch ein wenig im Ausland umschaute, sind es die gleichen Proportionen, aber zwischen 15 und 20 % der Menschen sind tatsächlich von einer Behinderung betroffen.

CHRISTIANE KLEER

Die Digitalisierung schreitet mit Riesenschritten voran. Das ist nichts Neues. Online-Banking ist für die meisten von uns selbstverständlich geworden. Die Banken versprechen auch intuitive und benutzerfreundliche Dienste. Aber bedeutet das, dass sie heute schon für alle verständlich sind, wenn man die Effizienz des Online-Bankings betrachtet? Ja, funktioniert das zum Beispiel für einen Blinden einwandfrei?

FRANÇOIS ENGELS

Dass alles perfekt funktionieren muss. Natürlich sind wir nicht naiv und wissen, dass am 28. Juni aus rein rechtlicher Sicht alle Dienste konform sein müssen. Das ist jedoch nicht der Fall. Wie ich bereits sagte, haben wir mehrere Sensibilisierungsmaßnahmen durchgeführt und ein gewisses Verständnis seitens der Unternehmen festgestellt. Es gibt also neue Verpflichtungen. Niemand freut sich über neue Verpflichtungen. Die Unternehmen haben jedoch verstanden, dass sie erstens keine Kunden verlieren wollen. Zweitens, dass dies auch wichtig ist. Wir sind derzeit sehr beschäftigt mit den Unternehmen, die natürlich eine Verantwortung tragen, aber wir sind natürlich als

Ansprechpartner, als Informations , da und versuchen, dieses Thema in den kommenden Monaten und Jahren vielleicht noch mehr als in der Vergangenheit voranzubringen.

CHRISTIANE KLEER

Die Unternehmen müssen sich also daran halten, aber noch einmal, es ist vielleicht unfair, hier die Banken ins Visier zu nehmen, aber dennoch kann man tatsächlich sagen, dass heute oder zum heutigen Zeitpunkt, Ende Juni, nicht alle Bankdienstleistungen für Menschen zugänglich waren, die beispielsweise blind sind oder andere Schwierigkeiten haben.

FRANÇOIS ENGELS

So ist es: Wir müssen eine ganze Reihe von Anforderungen erfüllen, und diese Produkte und Dienstleistungen sind nicht von heute auf morgen barrierefrei geworden. Aber wie gesagt, wir arbeiten mit den Verbänden und Unternehmen am gesamten Projekt, und ich bin überzeugt, dass wir uns in die richtige Richtung bewegen werden.

CHRISTIANE KLEER

Ist es möglich, Luxemburg in Bezug auf die Konformität mit anderen europäischen Ländern einzustufen? Haben wir gute Ergebnisse in Sachen Barrierefreiheit?

FRANÇOIS ENGELS

Es gibt also noch Fortschritte zu machen. Wenn das nicht der Fall wäre, hätten wir diese Richtlinie nicht gebraucht. Ich würde sagen, dass es nicht unbedingt internationale Statistiken gibt. Es ist klar, dass die skandinavischen Länder vielleicht etwas sensibilisierter sind. Ich würde jedoch sagen, dass wir weder die Letzten noch leider die Ersten sind. Sagen wir, wir liegen dazwischen. Der Vorteil Luxemburgs ist seine relativ geringe Größe. Das bedeutet, dass wir relativ gut Zugang zu Unternehmen haben, nicht nur zu Unternehmen, sondern auch zu Wirtschaftsakteuren, da auch öffentliche Einrichtungen betroffen sind. Wir haben gute Kontakte zu ihnen und sie sind relativ sensibilisiert. Das Problem, mit dem sie natürlich konfrontiert sind, insbesondere kleine Unternehmen, ist, dass sie uns sagen, dass sie sich gerne daran halten würden, aber nicht wissen, wie. Hier kommen wir als OSAPS ins Spiel und stellen eine Reihe von Tools, Instrumenten und Informationen zur Verfügung, damit auch kleine Unternehmen die Vorschriften einhalten können.

CHRISTIANE KLEER

Die Einhaltung dieser Vorschriften ist auch mit Kosten verbunden, insbesondere wenn Online- oder andere Dienste angeboten werden und zusätzliche Funktionen bereitgestellt werden müssen, was Geld kostet. Gibt es diesbezüglich Unterstützung?

FRANÇOIS ENGELS

Das funktioniert wie folgt: Der Wirtschaftsteilnehmer ist selbst verantwortlich: Wenn er die Barrierefreiheit von Anfang an berücksichtigt, sind die Gesamtkosten natürlich geringer, als wenn er sein Projekt vollständig durchführt und sich dann sagt: „Wir müssen etwas für die Barrierefreiheit tun“, und dann alles von vorne beginnen muss. Es gibt also eine Reihe von digitalen Hilfsmitteln für kleine Unternehmen, die vom Wirtschaftsministerium angeboten werden. Wie das „Paket digitaler Dienstleistungen“, über das ich jetzt nicht sprechen möchte, da ich kein Spezialist bin. Ich würde den Unternehmen einfach raten, sich bei den Handelskammern oder dem Ministerium zu informieren, die ihnen Hilfestellung leisten werden. Es gibt auch eine Reihe regionaler Fördermittel, insbesondere von bestimmten Gemeinden, die dazu beitragen, die Digitalisierung zu beschleunigen. Und wie ich bereits sagte, empfehle ich kleinen Unternehmen, von Anfang an an die Barrierefreiheit ihrer Projekte zu denken, da dies viel kostengünstiger ist. Und wie ich bereits sagte, vergessen Sie nicht, dass es sich nicht um eine Ausgabe, sondern um eine Investition handelt, da Sie später mehr Kunden haben werden. Wenn Sie nicht barrierefrei sind, wird der Kunde zu jemand anderem gehen und Sie werden ihn verlieren.

CHRISTIANE KLEER

Wie sieht es mit staatlichen Dienstleistungen aus? Ich denke zum Beispiel an den Schalter, an dem viele administrative Vorgänge erledigt werden können und der Ihnen das Leben erleichtert, wenn Sie ihn akzeptieren. Aber akzeptiert ihn jeder, oder ist der Schalter zum Beispiel mittlerweile vollständig barrierefrei?

FRANÇOIS ENGELS

Also [unverständlich], ich würde sagen, nein, aber hier muss man unterscheiden: Es gibt tatsächlich zwei Gesetze und zwei Richtlinien. Das erste betrifft Websites und Anwendungen des öffentlichen Dienstes, was bedeutet, dass wir, die OSAPS, davon nicht betroffen sind. Andererseits gibt es Produkte und Dienstleistungen, die im öffentlichen oder privaten Sektor angeboten werden können, und das ist unser Zuständigkeitsbereich. Aber jetzt haben wir das Problem tatsächlich mit dem Guichet angesprochen. Wir haben auch unsere eigenen Vorgänge ergriffen. Und wir stehen in ständigem Kontakt mit ihnen, mit der Verwaltung, die diesen Bereich verwaltet, nämlich dem CTIE. Und mit dem CTIE haben wir eine sehr gute Vereinbarung getroffen. Ich glaube, dass das CTIE nicht immer über alles informiert war. Wir arbeiten derzeit mit ihnen an einem Projekt, um ihre Website oder bestimmte Teile ihrer Website zugänglicher zu machen. Man muss jedoch wissen, dass das CTE eigentlich für eine Plattform verantwortlich ist. Auf dieser Plattform stammen die Informationen nicht vom CTE, sondern von anderen Verwaltungen oder basieren auf dem Gesetz. Das bedeutet, dass auch die einzelnen Verwaltungen ihren Beitrag leisten müssen. Aber ich bin auch optimistisch, vor allem als staatliche Behörde, denn man hat eine gewisse Verantwortung gegenüber den Wählern und Bürgern. Und wie gesagt, wir haben recht

gute Kontakte zu all diesen Behörden. Und ich bin auch optimistisch, dass wir in Zukunft zu einer größeren Barrierefreiheit gelangen werden.

CHRISTIANE KLEER

Sie haben derzeit nur wenige Mitarbeiter, und dennoch scheint Ihre Aufgabe relativ umfangreich zu sein. Wie schaffen Sie das? Wie stellen Sie auch angesichts der Vielzahl von Unternehmen, Praktiken und Problemen, die auftreten können, den Erfolg Ihrer Aufsichtsfunktion sicher?

FRANÇOIS ENGELS

Ich habe bereits erklärt, dass wir über eine umfassende Palette von Produkten und Dienstleistungen verfügen. Die meisten Produkte, die in unseren Zuständigkeitsbereich fallen, werden, wie ich sagen würde, im Ausland hergestellt, wo die erste Prüfung bereits von der zuständigen Behörde im Ausland durchgeführt wird.

CHRISTIANE KLEER

Ein Smartphone zum Beispiel.

FRANÇOIS ENGELS

Nehmen wir das Beispiel eines Smartphones. Ich kenne relativ wenige Unternehmen in Luxemburg, die Smartphones herstellen, eigentlich gar keine. Das bedeutet, dass sie bereits im Ausland erstmals geprüft werden, was uns jedoch nicht daran hindert, eine Überprüfung durchzuführen. Was die Dienstleistungen angeht, so haben wir uns Prioritäten gesetzt. Wir bieten viele davon an, aber wir haben den Bereichen Vorrang gegeben, von denen wir glauben, dass die Menschen sie im Alltag am meisten brauchen.

CHRISTIANE KLEER

Was bedeutet das?

FRANÇOIS ENGELS

Es handelt sich um den elektronischen Handel, Bankdienstleistungen und audiovisuelle Medien, die ebenfalls sehr wichtig sind. Und dann ist da noch, wie ich bereits sagte, dieser vierte Dienst, den ich erwähnt habe, den wir nicht jeden Tag nutzen. Es ist auch nichts, was wir nutzen möchten. Aber es handelt sich um die Nummern 112 und 113: Wenn wir sie brauchen, sind wir froh, dass sie erreichbar sind.

CHRISTIANE KLEER

Inwiefern könnten die Nummern 112 und 113 nicht erreichbar sein?

FRANÇOIS ENGELS

Ich gebe Ihnen ein Beispiel. Wenn Sie beispielsweise schlecht hören oder gar nichts hören, ist es sinnlos, die 113 oder 112 anzurufen, um mit jemandem zu kommunizieren, da Sie nicht verstehen werden, was er sagt. Aber wir stehen auch in Kontakt mit den beiden zuständigen Behörden, dem CGDIS und der Polizei, und sie denken über eine Lösung nach, mit der SMS in Echtzeit verschickt werden können. Das heißt, man muss nur jemanden anrufen, ohne eine spezielle App zu benötigen. Während des Gesprächs kann man dann eine Art SMS auf seinem Smartphone schreiben. Wie gesagt, wir arbeiten derzeit mit beiden Behörden zusammen. Uns fehlen noch einige Zwischenbetreiber. Wir haben auch mit dem Regulierungsinstitut gesprochen und werden uns mit ihnen treffen, um sicherzustellen, dass sie diese Funktionen ebenfalls einrichten.

CHRISTIANE KLEER

Mit anderen Worten: Die Bürger können sich auch an Sie wenden, wenn ihnen etwas auffällt. Ihre Behörde ist noch sehr jung und vielleicht außerhalb noch nicht sehr bekannt, aber wie geht man auf jemanden zu, der eine Meldung machen möchte?

FRANÇOIS ENGELS

Wir haben versucht, relativ umfassend zu sein, was bedeutet, dass Sie auf unserer Website alles finden, was Sie brauchen. Sie können uns eine offizielle Anfrage über MyGuichet senden, unsere Website besuchen und ein Online-Formular ausfüllen, uns eine E-Mail oder eine WhatsApp-Nachricht schreiben, uns anrufen oder uns sogar einen Brief schicken. Wie gesagt, wir möchten niemanden außen vor lassen. Das Einzige, was wir wirklich brauchen, ist der Name oder die Kontaktdaten einer Kontaktperson, und wir müssen wissen, um welches Produkt oder welche Dienstleistung es sich handelt und wo das Problem liegt. Deshalb ist es so wichtig, die Kontaktdaten zu haben. Wenn uns jemand mitteilt, dass er ein Problem mit der Barrierefreiheit in einem Geschäft hat, reicht uns das nicht aus, wir müssen nachfragen können, worin das Problem besteht.

CHRISTIANE KLEER

Der heutige Gast im Studio war François Engels, Direktor des OSAPS (Amt für die Überwachung der Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen) . Vielen Dank für Ihren Besuch im Studio.

FRANÇOIS ENGELS

Vielen Dank für die Einladung.