

Leitfaden für Kleinstunternehmen zur Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen

Gesetz vom 8. März 2023



Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs zu
Produkten und Dienstleistungen

Inhaltsverzeichnis

Grundprinzipien

1. Was ist der Zweck dieses Leitfadens?	4
2. Sind Sie ein Kleinstunternehmen? Das könnte Sie interessieren	5
3. Was sind die Vorteile barrierefreier Produkte und Dienstleistungen?	5
4. Um welche Produkte und Dienstleistungen handelt es sich?	6
5. Wer kontrolliert die Einhaltung der EAA in Luxemburg?	7
6. Wo soll man anfangen?	7
1. Verwenden Sie Tools zur Selbstbewertung der Barrierefreiheit.	9
2. Erstellen und wenden Sie Checklisten für verschiedene Produkte und Dienstleistungen an.	10
3. Wie kann kognitive Barrierefreiheit gewährleistet werden?	10
4. Wie kann die audiovisuelle Barrierefreiheit durch Untertitelung und Audiodeskription gewährleistet werden?	12
5. Wie kann die Zugänglichkeit von Informationen gewährleistet werden?	12
6. Verwenden Sie eine Methode zur Bewertung der Barrierefreiheit.	13
7. Bewerten Sie Produkte und Dienstleistungen von Dritten.	13
7. Was ist ein Barrierefreiheitsplan und wozu dient er?	14
1. Bewertung der Barrierefreiheitsanforderungen	15
2. Formulierung von Zielen und Strategien	15
3. Umsetzung	15
4. Bewertung und kontinuierliche Verbesserung	16
5. Dokumentation und Kommunikation	16

Beispiel

Welche Produkte und Dienstleistungen erfordern die Aufmerksamkeit dieses Händlers?	18
--	----

Anhang: Zusammenfassung der Rechtsvorschriften

Für wen gilt die EAA?	23
Was deckt die EAA ab?	23
Wer ist von der Gesetzgebung ausgenommen?	23
Wie wird die EAA in Luxemburg umgesetzt?	23
Anwendung	24
Ausnahmen von der Konformität	24

Grundprinzipien



1. Was ist der Zweck dieses Leitfadens?

Das Gesetz vom 8. März 2023 über die Barrierefreiheitsanforderungen von Produkten und Dienstleistungen ist die nationale Umsetzung der europäischen Richtlinie (EU) 2019/882 vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen von Produkten und Dienstleistungen (European Accessibility Act – EAA), die festlegt, wie Produkte und Dienstleistungen gestaltet sein müssen, damit sie von allen leicht genutzt werden können, wobei insbesondere auch der Zugang für Menschen mit Behinderungen gewährleistet sein muss. Dieses Gesetz ist seit dem **28. Juni 2025** in Kraft.

Zum ersten Mal sind Wirtschaftsakteure verpflichtet, dafür zu sorgen, dass ihre Produkte oder Dienstleistungen für alle Bürger, einschließlich Menschen mit Behinderungen, zugänglich und leicht nutzbar sind, wenn diese Produkte oder Dienstleistungen in den Anwendungsbereich des Gesetzes fallen.

Möchten Sie wissen, welche Produkte und Dienstleistungen davon betroffen sind und welche Vorteile die Einhaltung dieser Vorschriften mit sich bringt? Dieser Leitfaden soll diese Fragen beantworten und Ihnen helfen, die Auswirkungen des Gesetzes vom 8. März 2023 zu verstehen.

Die Barrierefreiheit Ihrer Produkte und Dienstleistungen kommt allen zugute, nicht nur Menschen mit Behinderungen. Die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen wird auch aufgrund der alternden Bevölkerung, der sprachlichen und kulturellen Vielfalt und anderer Faktoren immer wichtiger.

Wirtschaftsakteure, die bereits Barrierefreiheit bieten, erschließen sich einen größeren Markt und sind besser für die Zukunft gerüstet, da sie sogar mit großen Unternehmen konkurrieren können, die denselben Standards unterliegen und innovative, barrierefreie Produkte und Dienstleistungen anbieten werden.

Neben der Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften bietet Ihnen dieser Leitfaden Strategien und Instrumente, um Ihre Produkte und Dienstleistungen barrierefreier zu gestalten. Die Umsetzung dieser Verbesserungen ist nicht nur eine gesetzliche Verpflichtung, sondern auch eine Chance, Ihren Markt zu erweitern und das Erlebnis für alle Ihre Kunden zu verbessern.

Durch die Einführung barrierefreier Produkte und Dienstleistungen kann sich Ihr Unternehmen auch in einem Markt profilieren, der sich zunehmend der Notwendigkeit von Inklusion und Barrierefreiheit bewusst wird.

2. Sind Sie ein Kleinstunternehmen? Das könnte Sie interessieren

Dieser Leitfaden wurde speziell für Kleinstunternehmen entwickelt. Obwohl diese Unternehmen teilweise von der Einhaltung bestimmter Vorschriften des Gesetzes vom 8. März 2023 über die Barrierefreiheit ausgenommen sind, ist es nicht nur richtig, ihre Produkte und Dienstleistungen auf freiwilliger Basis barrierefrei zu gestalten, sondern kann auch einen Wettbewerbsvorteil bieten.

Kleinstunternehmen sind Unternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten und einem Jahresumsatz von höchstens 2 Millionen Euro oder einer Bilanzsumme von höchstens 2 Millionen Euro.

Wenn beispielsweise ein Friseursalon einen Jahresumsatz von einer Million Euro erzielt und vier Mitarbeiter beschäftigt,

muss er bestimmte Anforderungen an die Barrierefreiheit nicht erfüllen, selbst wenn er seine Dienstleistungen online anbietet. Wenn derselbe Salon jedoch in einem Jahr seinen Umsatz auf 2,1 Millionen Euro steigert und die gleiche Anzahl von Mitarbeitern behält, erfüllt er die beiden Anforderungen nicht mehr. Er gilt dann nicht mehr als Kleinstunternehmen und muss die Barrierefreiheitsanforderungen erfüllen.

Auch wenn Ihr Unternehmen nicht verpflichtet ist, das Gesetz vom 8. März 2023 vollständig einzuhalten, verbessert die Befolgung dieser bewährten Verfahren die Barrierefreiheit und ermöglicht es Ihnen, Ihren Kunden einen besseren Service zu bieten und neue Kunden zu gewinnen.

3. Was sind die Vorteile barrierefreier Produkte und Dienstleistungen?

Unternehmen profitieren von:

- mehr Absatzmöglichkeiten für ihre barrierefreien Produkte und Dienstleistungen;
- einem leichteren grenzüberschreitenden Handel;
- Kostensenkungen dank gemeinsamer Vorschriften für Barrierefreiheit in der EU.

Menschen mit Behinderungen und ältere Menschen profitieren von:

- einer grösseren Auswahl an barrierefreien Produkten und Dienstleistungen auf dem Markt;
- barrierefreien Produkten und Dienstleistungen zu wettbewerbsfähigeren Preisen;
- weniger Hindernissen im Verkehr, in der Bildung und auf dem Arbeitsmarkt;
- einer größeren Anzahl von Arbeitsplätzen, für die Fachkenntnisse im Bereich Barrierefreiheit erforderlich sind.

4. Um welche Produkte und Dienstleistungen handelt es sich?

Die betroffenen Produkte sind:

- Unterhaltungselektronik wie Computer, Smartphones und Tablets sowie deren jeweilige Betriebssysteme (Hardware und darauf ausgeführte Software);
- Zahlungsterminals, Check-in-Automaten, Geld- oder Fahrkartautomaten – mit Ausnahme derjenigen, die sich in Verkehrsmitteln befinden;
- mit dem Internet verbundene Fernseher (Smart-TV) oder Geräte, die Zugang zu audiovisuellen Diensten bieten;
- E-Reader.

Die betroffenen Dienstleistungen sind:

- elektronische Kommunikationsdienste, darunter beispielsweise Telefon- und Internetdienste;
- Zugang zu audiovisuellen Mediendiensten (Video-on-Demand, Replay usw.);
- voraufgezeichnete Dateien (Audio, Video usw.), die im Internet oder über eine App verfügbar sind und nicht als Archive gelten;
- Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Beförderung von Passagieren per Flugzeug, Bus, Bahn und Schiff (insbesondere deren Websites und mobile Anwendungen), vorbehaltlich gesetzlich vorgesehener Ausnahmen;
- Plattformen für elektronische Bankdienstleistungen, Online-Zahlungen und elektronisches Geld;
- E-Books;
- E-Commerce;
- die Notrufnummern 112 und 113.

Laut der Europäischen Kommission sind in der EU 87 Millionen Menschen von einer Behinderung betroffen. Die Barrierefreiheit dieser Produkte und Dienstleistungen für alle wird somit das Leben von mindestens jedem vierten Erwachsenen in Europa erleichtern.

Wenn die von Ihnen angebotenen Produkte oder Dienstleistungen nicht aufgeführt sind, sind sie nicht gesetzlich vorgeschrieben, aber Sie können sich dennoch dafür entscheiden, sie freiwillig zugänglich zu machen.

Zu den spezifischen Anforderungen gehören unter anderem barrierefreie Benutzeroberflächen, barrierefreie Dokumentation, barrierefreier technischer Support und ein universelles Design, das die Nutzung durch möglichst viele Menschen ohne Anpassungen erleichtert.

5. Wer kontrolliert die Einhaltung der EAA in Luxemburg?

Das Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs von Produkten und Dienstleistungen (OSAPS) sorgt dafür, dass Produkte und Dienstleistungen konform sind, indem es sie kontrolliert, Wirtschaftsakteure begleitet und die Öffentlichkeit sensibilisiert.

Zu den Aufgaben der OSAPS gehören insbesondere:

- **die Konformität** der Produkte und Dienstleistungen auf dem luxemburgischen Markt **zu kontrollieren**;
- **Einführung** geeigneter **Kontrollmechanismen**, um zu überprüfen, ob Ausnahmen von den gesetzlich vorgesehenen Barrierefreiheitsanforderungen gerechtfertigt sind;
- **Bereitstellung von Leitlinien und Instrumenten** für Kleinstunternehmen;
- **die Öffentlichkeit** über die Existenz der OSAPS, ihre Zuständigkeiten und Entscheidungen **zu informieren** und für das Thema Barrierefreiheit zu sensibilisieren.

6. Wo soll man anfangen?

Bei der Bewertung der Barrierefreiheit Ihres Unternehmens und seiner Produkte und Dienstleistungen ist es wichtig zu bedenken, dass Barrierefreiheit als universell zu betrachten ist (physische Barrierefreiheit, sensorische Barrierefreiheit, kognitive Barrierefreiheit).

Die Bewertung und Verbesserung der Barrierefreiheit in Ihrem Unternehmen ist ein kontinuierlicher Prozess, der mit einigen grundlegenden Schritten

beginnen kann. Diese Schritte helfen dabei, Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren und wirksame Veränderungen umzusetzen, um Ihr Unternehmen inklusiver zu gestalten. Diese Schritte lassen sich mit den Stufen einer Treppe vergleichen, wobei jeder Schritt nach oben zu einer Verbesserung der Barrierefreiheit im Unternehmen führt.

Hier ist ein Vorschlag für einzelne Schritte

Abbildung 1: Prozess zur Bewertung und Verbesserung der Barrierefreiheit in einem Unternehmen



1. Verwenden Sie Tools zur Selbstbewertung der Barrierefreiheit.

Beginnen Sie mit einer Selbstbewertung Ihres Unternehmens, um dessen aktuelle Leistung im Bereich Barrierefreiheit zu ermitteln. Es gibt Tools, mit denen Sie bestimmte Aspekte Ihrer Website und Ihrer mobilen Anwendungen (digitale Barrierefreiheit) automatisch bewerten können. Diese Tools liefern oft vorläufige Berichte, in denen Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt werden.

Nachfolgend finden Sie eine Auswahl automatischer Tools, die Sie bei der Bewertung der Barrierefreiheit unterstützen.

Für Websites:

- [Browser-Erweiterung Axe](#)
- [Browser-Erweiterung Wave](#)

Für mobile Anwendungen:

- für iOS: [Accessibility Inspector](#)
- für Android: [Accessibility Scanner](#)

Für MS Office-Dokumente:

- [Vérificateur d'accessibilité](#)

Für PDF-Dokumente:

- [PDF Accessibility Checker](#)

Für E-Books:

- [Ace by DAISY App](#)

Alle hier genannten Tools sind kostenlos. Es ist zu beachten, dass diese Tools nicht alle Probleme der Barrierefreiheit zu 100 % erkennen können. Außerdem sollte man bei der Verwendung dieser Tools stets kritisch bleiben, da sie unter bestimmten Umständen zu falschen Ergebnissen führen können.

2. Erstellen und wenden Sie Checklisten für verschiedene Produkte und Dienstleistungen an.

Erstellen Sie spezifische Checklisten mit Kontrollpunkten zur Barrierefreiheit für jeden Bereich Ihres Unternehmens.

Beispiel:

- Web: Stellen Sie sicher, dass Ihre Website der europäischen Norm EN 301549 entspricht, die die WCAG 2.1-Kriterien der Stufen A und AA sowie weitere zusätzliche Anforderungen umfasst. Genauer gesagt müssen sie die in Tabelle A.1 der Norm aufgeführten Kriterien erfüllen. Lassen Sie sich gegebenenfalls von der Agentur, die Ihre Website entwickelt hat, oder von einem externen Fachberater unterstützen.
- Mobile Anwendungen: Bewerten Sie Ihre Anwendungen gemäß der europäischen Norm EN 301549, um sicherzustellen, dass sie vollständig barrierefrei sind, einschließlich der Navigation und der Optionen zur Anpassung der Textgröße und des Farbkontrasts. Genauer gesagt müssen sie die in Tabelle A.2 der Norm aufgeführten Kriterien erfüllen. Lassen Sie sich gegebenenfalls von der Agentur, die Ihre Anwendungen entwickelt hat, unterstützen.
- Das Testen der Barrierefreiheit von Produkten ist keine einmalige Angelegenheit, sondern ein kontinuierlicher Prozess, der Planung, Bewertung und Verbesserung erfordert. Mit diesen Strategien können Sie sicherstellen, dass Ihr Produkt für Ihre Nutzer und die Umwelt barrierefrei und nachhaltig ist.
- Kundenservice: Implementieren Sie Protokolle für die Barrierefreiheit des Kundenservices, einschließlich Kommunikationsoptionen wie Live-Chat, Text und visuelle Unterstützung.

3. Wie kann kognitive Barrierefreiheit gewährleistet werden?

Kognitive Barrierefreiheit im digitalen Kontext bezieht sich auf die Gestaltung von Webschnittstellen und -inhalten, die für alle verständlich und nutzbar sind, auch für Menschen mit Schwierigkeiten beim Verstehen, Erinnern, Aufpassen oder anderen Herausforderungen im Zusammenhang mit kognitiven Fähigkeiten. Es geht darum, Informationen zugänglich und leicht verarbeitbar zu machen und dabei die Vielfalt der Arten und Weisen zu berücksichtigen, wie Menschen Informationen wahrnehmen und verarbeiten.

Um die kognitive Barrierefreiheit zu verbessern, können Sie verschiedene Ansätze verfolgen (Liste nicht vollständig):

Klarheit und Einfachheit der Sprache:

Verwenden Sie eine klare, prägnante und einfache Sprache und vermeiden Sie Fachjargon oder komplexe Sätze.

Klare und kohärente Struktur:

Organisieren Sie den Inhalt logisch und hierarchisch mit klar definierten Überschriften, Listen und Absätzen.

Visuelle Hilfsmittel:

Integrieren Sie Bilder, Diagramme, Piktogramme und andere visuelle Hilfsmittel, um das Verständnis zu erleichtern.

Intuitive Navigation:

Bieten Sie klare und einfache Navigationsoptionen wie hierarchische Navigationsmenüs, Suchfunktionen und gut beschriftete Links.

Sie können aber auch auf fachkundige Dienstleistungen im Bereich der kognitiven Barrierefreiheit zurückgreifen, die bestehende Standards für kognitive Barrierefreiheit umsetzen (z. B. die Norm ISO 24495-1, die die Verwendung einer klaren und einfachen Sprache unterstützt, indem sie Grundsätze und Leitlinien für alle Personen bereitstellt, die Dokumente erstellen. Sie gilt für alle Sprachen und beschreibt bewährte Verfahren für die Umsetzung des Prozesses des Verfassens klarer und einfacher Texte.), sowie Bewertungsmethoden.

Diese Dienste verfügen über vielfältige Teams von Fachleuten, darunter Validierer und/oder Bewerter der kognitiven Zugänglichkeit.

Um die Informationen noch weiter zu verbessern, können Sie sich auch dafür entscheiden, sie in Leichter Sprache oder in Klarer Sprache zu verfassen (siehe Punkt 5 unten).

4. Wie kann die audiovisuelle Barrierefreiheit durch Untertitelung und Audiodeskription gewährleistet werden?

Jedes Video, in dem eine oder mehrere Personen sprechen, muss untertitelt sein. Es gibt zwei Arten von Untertiteln: Untertitel für gehörlose und schwerhörige Menschen (in der Sprache des Videos) und Übersetzungsuntertitel (in einer anderen Sprache als der des Videos). Aus Gründen der Barrierefreiheit sind gemäß der Norm EN 301 549 Untertitel für gehörlose und schwerhörige Menschen vorgeschrieben, aber Übersetzungsuntertitel tragen zu einer größeren Verbreitung der Inhalte bei, insbesondere in unserem mehrsprachigen Kontext. Untertitel für Gehörlose und Schwerhörige geben neben der gesprochenen Sprache auch alle für das Verständnis notwendigen Audioinformationen wieder (z. B. Identifizierung der Gesprächspartner, Geräusche usw.).

Wenn möglich, sollten Sie Untertitel bevorzugen, die nicht in das Video eingebettet sind (auf Englisch „closed captions“, im Gegensatz zu „open captions“, die in das Video eingebettet sind), da diese vom Benutzer aktiviert oder deaktiviert werden können und sich auch an die Bedürfnisse jedes Einzelnen hinsichtlich der Vergrößerung der Schriftzeichen anpassen lassen.

Denken Sie daran, zu jedem Ihrer Videos eine Textabschrift beizufügen, damit möglichst viele Menschen Zugang zu Ihren Inhalten haben, darunter auch gehörlose, blinde, taubblinde Menschen und Menschen, die lieber lesen, um die Inhalte in ihrem eigenen Tempo aufzunehmen. Eine Transkription ist einfach ein Text, der den gesamten gesprochenen Inhalt eines Videos wiedergibt, aber auch alle beschreibenden Informationen enthält, die zum Verständnis notwendig sind.

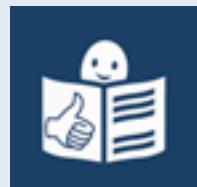
Wählen Sie die Technologie und die Dienstleister für Untertitelung (für hörgeschädigte Menschen) und Audiodeskription (für Menschen mit Sehbehinderungen), die einen qualitativ hochwertigen Service garantieren.

Zur Information: Die Plattform YouTube bietet eine kostenlose Funktion zur automatischen Untertitelung unter anderem in Französisch, Deutsch und Englisch. Da die automatische Untertitelung derzeit noch nicht zuverlässig genug ist, müssen die Untertitel unbedingt Korrektur gelesen werden, um Fehler zu vermeiden und die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen.

5. Wie kann die Zugänglichkeit von Informationen gewährleistet werden?

Die leicht lesbare und verständliche Sprache (Leichte Sprache) und die Klare Sprache tragen dazu bei, dass alle an der Kommunikation teilnehmen können.

Personen, die in Leichter Sprache kommunizieren, bilden kurze Sätze und verwenden einfache Wörter. Das Ergebnis sind klare Botschaften, die von möglichst vielen Menschen verstanden werden können. Auch Bilder können das Verständnis erleichtern. Die Leichte Sprache hilft Menschen mit Leseschwierigkeiten, Texte zu verstehen.



Die Kommunikation in Klarer Sprache kann Menschen mit verschiedenen Leseschwierigkeiten helfen, da auch hier Inhalte mit kürzeren Sätzen und Wörtern und wenigen Kommas vermittelt werden. Bislang gab es keine strengen Regeln für die Klare Sprache, aber seit Juni 2023 kann man sich an der internationalen Norm ISO 24495-1: 2023 für Klare Sprache orientieren.

Die Kommunikation in Leichter Sprache oder Klarer Sprache ist eine wichtige Unterstützung für Menschen mit Lese- und Rechtschreibschwierigkeiten und für Schüler, die beim Lesen Unterstützung benötigen.

Es ist nicht notwendig, alle Informationen in vereinfachte Sprache zu übertragen, sondern man kann sich beispielsweise zunächst darauf beschränken, wichtige Informationen für die Kundschaft in vereinfachte Sprache zu übersetzen.

Fachleute können Ihnen dabei helfen, Ihre Informationen zugänglich zu machen, indem sie Sie beispielsweise zu einem bestimmten Projekt, wie einer Broschüre, oder zur Vorgehensweise in Ihrem Unternehmen beraten.

Klaro ist das offizielle Zentrum für Leichte Sprache in Luxemburg. Es sorgt dafür, dass Leichte Sprache im ganzen Land einheitlich verwendet wird.

<https://klaro.lu/>

6. Verwenden Sie eine Methode zur Bewertung der Barrierefreiheit.

Verwenden Sie eine Bewertungsmethode, die Checklisten umfasst. Diese Methode sollte die Verwendung automatisierter Selbstbewertungstools und manueller Bewertungstechniken kombinieren. Um die Nutzung Ihrer Produkte und Dienstleistungen benutzerfreundlicher zu gestalten, können Sie schließlich Tests mit Nutzern mit funktionellen Einschränkungen und Menschen mit Behinderungen organisieren.

7. Bewerten Sie Produkte und Dienstleistungen von Dritten.

Wenn Ihr Unternehmen Produkte und Dienstleistungen von Dritten importiert oder vertreibt, verwenden Sie deren Benutzerhandbücher, Selbstbewertungstools und Barrierefreiheits-Checklisten, um diese Produkte und Dienstleistungen zu bewerten, bevor Sie sich entscheiden, sie in Ihr Angebot aufzunehmen. Dies ist notwendig, um sicherzustellen, dass die Produkte und Dienstleistungen den Barrierefreiheitsstandards entsprechen und keine Hindernisse für Ihre Kunden darstellen.

7. Was ist ein Barrierefreiheitsplan und wozu dient er?

Die Erstellung eines Barrierefreiheitsplans für Ihr Unternehmen umfasst mehrere strategische Schritte, mit denen Sie sicherstellen können, dass Ihre Produkte und Dienstleistungen für alle Nutzer zugänglich sind, einschließlich Menschen mit Behinderungen und Menschen mit funktionellen Einschränkungen. Besonders wichtig sind die Konsultation von Referenzstellen und -diensten, die regelmäßige Überprüfung und

Nachverfolgung der umgesetzten Barrierefreiheitsmaßnahmen und ihrer Qualität, die Nutzung technologischer Fortschritte und die Entwicklung der Bedürfnisse und Erwartungen der Personen, für die die Dienstleistungen bestimmt sind.

Hier ein Beispiel, wie ein Barrierefreiheitsplan erstellt werden kann (siehe Abbildung 2):

Abbildung 2: Prozess zur Erstellung eines Barrierefreiheitsplans



I 1. Bewertung der Barrierefreiheitsanforderungen

- **Für Hersteller:** Bewerten Sie das aktuelle Design Ihrer Produkte, um Barrieren für die Barrierefreiheit zu identifizieren. Berücksichtigen Sie alle Aspekte des Produkts, einschließlich der physischen und digitalen Schnittstelle.
- **Für Importeure und Händler:** Prüfen und wählen Sie Produkte aus, die bereits den internationalen oder lokalen Barrierefreiheitsstandards entsprechen. Fordern Sie von Ihren Lieferanten Informationen und Zertifizierungen zur Barrierefreiheit an.
- **Für Dienstleister:** Analysieren Sie Ihre aktuellen Dienstleistungen, um Bereiche zu identifizieren, in denen die Barrierefreiheit verbessert werden kann, z. B. in den Bereichen Kommunikation, Kundeninteraktion und digitale Barrierefreiheit.

I 2. Formulierung von Zielen und Strategien

- Legen Sie klare Ziele fest, um die Barrierefreiheit Ihrer Produkte oder Dienstleistungen zu verbessern. Setzen Sie sich konkrete, messbare und erreichbare Ziele.
- Entwickeln Sie Strategien, die die Einführung von Hilfsmitteln, die Neugestaltung von Schnittstellen zur Gewährleistung der Barrierefreiheit und die Schulung der Mitarbeiter in Bezug auf Barrierefreiheit umfassen.

I 3. Umsetzung

- **Für Hersteller:** Integrieren Sie Verbesserungen in das Design neuer Produkte oder nehmen Sie Änderungen an bestehenden Produkten vor. Stellen Sie sicher, dass bei der Entwicklung neuer Produkte von Anfang an die Prinzipien des universellen Designs berücksichtigt werden.
- **Für Importeure und Händler:** Führen Sie Qualitätskontrollen durch, um sicherzustellen, dass alle importierten und vertriebenen Produkte den Barrierefreiheitsstandards entsprechen, bevor sie den Kunden erreichen.
- **Für Dienstleister:** Verbessern Sie die Kommunikation mit Ihren Kunden, indem Sie beispielsweise Informationen in barrierefreien Formaten bereitstellen (untertitelte Videos, Audiodeskription, Klare und Leichte Sprache usw.).

• Schulung und Sensibilisierung

Organisieren Sie Workshops und Schulungen für alle Ihre Mitarbeiter, um ihnen die Bedeutung der Barrierefreiheit zu vermitteln und ihnen zu zeigen, wie sie im Rahmen ihrer spezifischen Aufgaben dazu beitragen können.

| 4. Bewertung und kontinuierliche Verbesserung

- Richten Sie Feedback-Mechanismen für Ihre Nutzer ein, um deren Bedürfnisse besser zu verstehen und Ihre Produkte und Dienstleistungen entsprechend anzupassen.
- Überprüfen und aktualisieren Sie Ihren Barrierefreiheitsplan regelmäßig, um ihn an neue Technologien und Vorschriften anzupassen.
- Verwenden Sie Methoden zur Bewertung der Barrierefreiheit, die automatische Techniken einsetzen und durch manuelle Techniken und Tests mit Nutzern, einschließlich Nutzern mit funktionellen Einschränkungen und Menschen mit Behinderungen, ergänzt werden.

| 5. Dokumentation und Kommunikation

- Auch wenn dies für Kleinstunternehmen nicht verpflichtend ist, sollten Sie Ihre Prozesse und Verbesserungen im Bereich Barrierefreiheit dokumentieren, damit Sie Ihren Kunden und den Aufsichtsbehörden eine Akte vorlegen können.
- Kommunizieren Sie Ihre Fortschritte und Erfahrungen im Bereich Barrierefreiheit.

Beispiel



Hier ein Beispiel, das Ihnen dabei helfen kann

Nachstehend finden Sie ein Beispiel für die Umsetzung der Empfehlungen zur Barrierefreiheit. Dabei handelt es sich nicht um eine vollständige Auflistung aller Fälle und Möglichkeiten, sondern um ein Beispiel zur Veranschaulichung und zum Verständnis ihrer Anwendung und Reichweite. Auf der Grundlage der Bewertung Ihrer Produkte und/oder

Dienstleistungen können Sie bestimmen, welche Art von Tools zur Barrierefreiheit Sie einsetzen möchten.

Um das Ziel dieses Leitfadens zu veranschaulichen, haben wir den Fall eines Geschäfts gewählt, das auch über einen Online-Shop verfügt.

Welche Produkte und Dienstleistungen erfordern die Aufmerksamkeit dieses Händlers?

Produkte, die in einem Geschäft zu finden sind (z. B. automatische Kassen oder Selbstbedienungs-Zahlungsterminals):

Produkte (wie Selbstbedienungskassen oder Selbstbedienungs-Zahlungsterminals) sind barrierefrei, wenn Menschen mit Behinderungen sie finden, erreichen und wie gewohnt ohne besondere Schwierigkeiten und grundsätzlich ohne fremde Hilfe nutzen können. Die Produkte, die Anweisungen zu ihrer Verwendung und ihre Benutzeroberflächen müssen den Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderungen entsprechen (Zugang zum Produkt, Wahrnehmung, Verwendung, Verständnis und Bedienung).

Stellen Sie sicher, dass **Websites** sowie **mobile Anwendungen** und, falls Sie Kataloge und Werbebroschüren anbieten, mit Text und Audio synchronisiert sind, damit die Seiten barrierefrei sind und E-Reader genutzt werden können.

Überlegen Sie sich, wie Sie über Ihre Produkte informieren, und achten Sie darauf, dass diese Informationen über mehr als einen Sinneskanal (visuell, taktil, auditiv) verfügbar sind,

indem Sie eine geeignete Schriftgröße mit ausreichendem Kontrast und einstellbarem Zeilenabstand verwenden und die Informationen klar und verständlich darstellen.

Wenn Sie auch Gebrauchsanweisungen für Ihre Produkte beifügen möchten, müssen diese ebenfalls zugänglich und über mehr als einen Sinneseindruck (visuell, auditiv, taktil) verfügbar sein. Sie müssen darauf achten, dass diese klar, leicht verständlich und wahrnehmbar dargestellt sind und dass die Texte in Formaten präsentiert werden, die mit assistiven Technologien kompatibel sind, wobei besonders darauf zu achten ist, dass Alternativen für nicht-textuelle Inhalte enthalten sind.

Außerdem müssen Sie darauf achten, dass die Barrierefreiheitsfunktionen nicht vorab aktiviert werden müssen.

Wie bereits erwähnt, ist es wichtig, verschiedene visuelle, auditive, audio-, video- und taktile Kommunikationsalternativen zur Verfügung zu stellen und die Helligkeit und den Kontrast des Bildschirms sowie die Lichtintensität einstellen zu können.

Was die Interoperabilität mit Hilfssoftware und -technologien betrifft, sollten Sie besonders darauf achten, dass Alternativen integriert werden, sowohl für die Übertragung von Informationen in Farbe als auch für akustische Signale mit visuellen oder taktilen Alternativen, sowie Verbesserungen für die Klarheit der visuellen Elemente. In Bezug auf Lautstärke und Tonqualität sollten Sie Störungen reduzieren und bei der manuellen Steuerung Alternativen für Teile anbieten, die in Bezug auf Feinmotorik

und Tastsinn wahrnehmbar sind, wobei Sie in jedem Fall die Verwendung visueller oder taktiler Elemente und gleichzeitiger Steuerungen vermeiden sollten.

Es ist immer ratsam, anspruchsvolle Bedienungsmodi zu vermeiden, die eine große Reichweite und Kraft erfordern.

Ebenso sollten Bedienungsmodi vermieden werden, die Lichtempfindlichkeitsanfälle auslösen können.

Es ist auch wichtig, den Schutz der Privatsphäre bei der Nutzung von Barrierefreiheitsfunktionen zu erleichtern, indem Alternativen zur biometrischen Identifizierung (Passwörter) hinzugefügt werden.

In Bezug auf Zeitplanung und Funktionalität sollten Sie konsistent sein und flexible Räume und Zeiten für die Interaktion anbieten; vermeiden Sie den Bedarf an Programmen und technologischen Hilfsmitteln; Selbstbedienungsterminals sollten Sprachsynthese und die Verwendung von Kopfhörern integrieren.

Berücksichtigen Sie, dass Leitmeldungen über mehr als einen Sinneskanal übertragen werden können, und sorgen Sie dafür, dass die Antwortzeit bei Bedarf verlängert werden kann. Achten Sie auch auf die Kompatibilität mit Hörtechnologien (Hörgeräte, Telefonspulen, Cochlea-Implantate usw.) und stellen Sie sicher, dass es keine Interferenzen mit Hilfsgeräten gibt.

Dienstleistungen, die von einem Händler angeboten werden können:

Elektronische Kommunikationsdienste: Stellen Sie sicher, dass der Echtzeit-Chat Text- und Sprachkommunikation ermöglicht.

Audiovisuelle Kommunikationsdienste: Stellen Sie sicher, dass Informationsvideos zu den verkauften Produkten und angebotenen Dienstleistungen mit geeigneten Untertiteln und einer Audiodeskription versehen sind.

E-Commerce-Dienste: Stellen Sie sicher, dass der gesamte Online-Verkaufsprozess barrierefrei ist, mit sicheren Zahlungsoptionen und Buchungsbestätigungen in barrierefreien Formaten, indem Sie die Barrierefreiheit der zum Verkauf stehenden Produkte und Dienstleistungen berücksichtigen und sicherstellen, dass die Identifizierung, Sicherheit und Zahlung barrierefrei sind.

Stellen Sie für Dienstleistungen ebenso wie für Produkte barrierefreie Informationen über die Funktionsweise der Dienstleistung und ihre Barrierefreiheitsmerkmale über mehrere Sinneskanäle bereit und achten Sie dabei auf eine klare, leicht verständliche und wahrnehmbare Darstellung mit leicht verständlichen Texten und Bildern, die mit assistiven Technologien kompatibel sind, sowie mit alternativen Bildern, die mit assistiven Technologien kompatibel sind, und einer alternativen Darstellung von nicht-textuellen Inhalten.

Wenn Sie barrierefreie **Unterstützungsdienste** anbieten, achten Sie besonders darauf, dass die Kontaktstellen, die telefonische und technische Unterstützung sowie die Schulungen alle barrierefrei sind.

Insbesondere ist es wichtig, dass diese Unterstützungsdienste nicht nur telefonisch, sondern auch über Textmedien (E-Mail, Chat usw.) erreichbar sind.

Bei **elektronischen Kommunikationsdiensten per Videokonferenz** sollten Sie parallel einen Echtzeit-Chat für gehörlose Menschen anbieten. Stellen Sie sicher, dass Notfallkommunikationen über mehrere Kanäle synchronisiert werden. Achten Sie darauf, dass elektronische Programmführer wahrnehmbar sind und nicht aus Gründen der funktionalen Sicherheit verwendet werden, einschließlich Untertiteln, Audiodeskriptionen, Informationen und einer klaren und leicht verständlichen Kommunikation.

Im **Verkehrsbereich** sollten Sie darauf achten, dass Fahrzeuge, Infrastruktur, Informationen und Hilfe barrierefrei zugänglich sind.

Stellen Sie sicher, dass Informationen über intelligente Fahrkartenterminals und zusätzliche Dienste wie E-Commerce und Online-Shopping in verständlicher Form bereitgestellt werden und dass die dargestellten Informationen in den gesprochenen und geschriebenen Sprachen (insbesondere auf dem Niveau B2 des Europäischen Referenzrahmens) verständlich sind. elektronische Signaturen und Zahlungsdienste verständlich bereitgestellt werden und dass die dargestellten Informationen in den gesprochenen und geschriebenen Sprachen verständlich sind (insbesondere

auf dem Niveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen, das übrigens für Informationen über **Bankdienstleistungen** vorgeschrieben ist).

Bei **E-Books** sollten Sie darauf achten, dass Text und Audio synchronisiert sind, wenn beide vorhanden sind, dass die Dateien mit unterstützenden Technologien kompatibel sind, dass die Konfiguration dynamisch ist und dass die Darstellung flexibel ist, um den Zugriff auf und die Navigation durch den Inhalt zu ermöglichen¹.

Barrierefreiheit von Informationen:

Für Produkte: Wenn Sie in Ihrem Unternehmen ein Produkt verpacken oder etikettieren müssen, sollten Sie bedenken, dass die Barrierefreiheit auch bei den Informationen zum Öffnen, Schließen, Verwenden und Entsorgen der Verpackung, bei den Angaben zu den Barrierefreiheitsmerkmalen auf der Verpackung selbst sowie in den Gebrauchsanweisungen berücksichtigt werden muss. Die Anweisungen müssen über mehr als einen Sinneskanal zugänglich sein und in einer Weise dargestellt werden, die klar, leicht verständlich und wahrnehmbar ist, mit einer geeigneten Schriftgröße, ausreichendem Kontrast, anpassbarem Abstand und einer alternativen Darstellung des nicht-textuellen Inhalts.

Für Dienstleistungen: Barrierefreie Informationen über Dienstleistungen beziehen sich auf Maßnahmen, die es allen Menschen, einschließlich Menschen mit Behinderungen, ermöglichen, die Dienstleistungen zu nutzen und die darin enthaltenen Informationen zu verstehen. Dazu gehören die Bereitstellung von Informationen in verschiedenen Formaten (Text, Audio, Video), die Gestaltung von Websites und mobilen Anwendungen gemäß den Barrierefreiheitsstandards, das Angebot geeigneter Unterstützung (Callcenter usw.) und die Umsetzung inklusiver Richtlinien.

¹In diesem Zusammenhang kann man sich beispielsweise auf den EPUB-Standard stützen, ein weit verbreitetes offenes Standarddateiformat für E-Books, Dokumente und andere Publikationen.

Anhang: Zusammenfassung der Rechtsvorschriften



Für wen gilt die EAA?

Die EAA gilt für alle Wirtschaftsakteure, die die betreffenden Produkte auf den europäischen Markt bringen und die betreffenden Dienstleistungen in der EU erbringen möchten, unabhängig davon, wo dieses Unternehmen seinen Sitz hat.

Was deckt die EAA ab?

Die europäische Richtlinie 2019/882 gilt für Produkte und Dienstleistungen, die als besonders wichtig für Menschen mit Behinderungen identifiziert wurden. Alle Wirtschaftsakteure, einschließlich Kleinstunternehmen, die Produkte vermarkten, müssen die Barrierefreiheitsanforderungen der EAA erfüllen, sofern diese das Produkt nicht grundlegend verändern oder dem Unternehmen keine unverhältnismäßige Belastung auferlegen.

Wer ist von der Gesetzgebung ausgenommen?

Die EAA behandelt Kleinstunternehmen hinsichtlich der Konformität von Dienstleistungen und der Bereitstellung bestimmter Informationen anders als andere Wirtschaftsakteure. Als Kleinstunternehmen gilt ein Unternehmen, das weniger als 10 Mitarbeiter beschäftigt und dessen Jahresumsatz 2 Millionen Euro nicht übersteigt oder dessen Jahresbilanzsumme 2 Millionen Euro nicht übersteigt.

Wie wird die EAA in Luxemburg umgesetzt?

Die europäische Richtlinie 2019/882 wird durch das Gesetz vom 8. März 2023 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen in luxemburgisches Recht umgesetzt. Das Gesetz vom 8. März 2023 enthält die in der EAA vorgesehenen Anforderungen an die Barrierefreiheit, aber auch Informationen über die Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs zu Produkten und Dienstleistungen (OSAPS), die für die Kontrolle der betreffenden Produkte und Dienstleistungen in Luxemburg zuständig ist.

Anwendung

Das für die Einhaltung der Vorschriften zuständige Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs zu Produkten und Dienstleistungen (OSAPS) verfügt über mehrere Mittel, um die Richtlinie und das luxemburgische Gesetz zur Barrierefreiheit durchzusetzen, darunter Verwaltungsstrafen und die Befugnis, Produkte und Dienstleistungen, die nicht den gesetzlichen Anforderungen entsprechen, vorübergehend vom Markt zu nehmen. Bei der Erfüllung seiner Aufgaben arbeitet das OSAPS eng mit der Zoll- und Verbrauchsteuerverwaltung (ADA), der Großherzoglichen Polizei, dem Luxemburger Institut für Normung, Zulassung, Sicherheit und Qualität von Produkten und Dienstleistungen (ILNAS) und anderen zusammen.

Ausnahmen von der Konformität

Es gibt zwei Möglichkeiten, von den Anforderungen der europäischen Richtlinie 2019/882 in Bezug auf die Barrierefreiheit ausgenommen zu werden. Allerdings müssen Sie bestimmte Voraussetzungen erfüllen. Es ist wichtig zu beachten, dass Ausnahmen nur in Ausnahmefällen gelten und dass die europäische Richtlinie 2019/882 in jedem Fall verlangt, dass der Wirtschaftsakteur das Produkt und die Dienstleistung so barrierefrei wie möglich gestaltet.

Wenn Wirtschaftsakteure eine dieser Ausnahmen geltend machen, müssen sie dies dem Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs zu Produkten und Dienstleistungen (OSAPS) mitteilen. Kleinstunternehmen, die im Bereich der Produkte tätig sind, sind von der Verpflichtung befreit, Nachweise für ihre Bewertung vorzulegen, müssen jedoch die relevanten Informationen über die Inanspruchnahme der einen oder anderen Ausnahme aufbewahren, falls sie dazu aufgefordert werden.

| Grundlegende Änderung

Eine grundlegende Änderung ist eine wesentliche Änderung, die zu einer grundlegenden Veränderung der grundlegenden Eigenschaften eines Produkts oder einer Dienstleistung führt.

Beispiel: Um den Begriff der grundlegenden Änderung zu verstehen, nehmen wir das Beispiel eines Lautsprechers, der an ein mobiles Gerät angeschlossen wird, um Musik wiederzugeben. Eine Änderung des Lautsprechers, damit er visuelle Informationen übertragen kann, würde eine wesentliche Änderung des Produkts darstellen, die zu einer grundlegenden Änderung seines Wesens, nämlich der Wiedergabe von Ton, führen würde.

| Unverhältnismäßige Belastung

Im Zusammenhang mit der EAA wird bei einer unverhältnismäßigen Belastung die Belastung durch die Umsetzung einer Barrierefreiheitsanforderung mit den daraus resultierenden Vorteilen verglichen. Wer sich auf eine unverhältnismäßige Belastung beruft, muss jedoch die Kosten für den Nutzer bewerten, wenn die Barrierefreiheitsfunktion nicht vorhanden ist. Die Kosten für den Nutzer müssen dann gegen die Kosten (und Vorteile) der Umsetzung einer Barrierefreiheitsanforderung für den Wirtschaftsakteur abgewogen werden. Wenn nach Berücksichtigung all dieser Aspekte die Belastung durch die Umsetzung einer Barrierefreiheitsanforderung die potenziellen Vorteile unverhältnismäßig überwiegt, ist der Wirtschaftsteilnehmer von dieser Anforderung ausgenommen.

Hier sind einige wichtige Merkmale einer unverhältnismäßigen Belastung, die Wirtschaftsakteure beachten sollten:

- Die unverhältnismäßige Belastung muss bei der Anwendung jeder einzelnen Barrierefreiheitsanforderung bewertet werden. Das bedeutet, dass Wirtschaftsakteure jede Anforderung unabhängig voneinander bewerten und die Kosten und Vorteile jeder einzelnen Anforderung, für die Sie eine unverhältnismäßige Belastung geltend machen möchten, ermitteln müssen, bevor Sie diese geltend machen.
- Unter unverhältnismäßiger Belastung sind Maßnahmen zu verstehen, die dem Wirtschaftsakteur eine übermäßige zusätzliche organisatorische oder finanzielle Belastung auferlegen würden, wobei die Vorteile für Menschen mit Behinderungen zu berücksichtigen sind.
- Wirtschaftsakteure können sich nicht auf eine unverhältnismäßige Belastung berufen, wenn sie Finanzmittel zur Verbesserung der Barrierefreiheit erhalten.

Obwohl Kleinstunternehmen nicht denselben Dokumentationspflichten für grundlegende Änderungen oder unverhältnismäßige Belastungen unterliegen, müssen Wirtschaftsakteure, die sich auf eine dieser Ausnahmen berufen, dennoch bereit sein, auf Verlangen des Amtes zur Überwachung des barrierefreien Zugangs zu Produkten und Dienstleistungen (OSAPS) die relevanten Informationen gemäß den in den Rechtsvorschriften festgelegten Kriterien vorzulegen.

Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs von Produkten und Dienstleistungen

**11, rue Robert Stumper
L-2557 Gasperich
Luxembourg**

**Tel.: (+352) 247-76555
E-Mail: info@osaps.etat.lu**

Termine nur nach Vereinbarung.

www.osaps.lu