

# AccessibleEU Abschlussbericht Einführung in die europäische Gesetzgebung zur Barrierefreiheit

Gemeinsame Zusammenarbeit zu einem zugänglichen Europäischen Union für  
Menschen mit Behinderungen..

Konsortium bestehend aus:



## Inhalt

1. Über AccessibleEU.....	2
2. Zweck der Richtlinien .....	2
3. Europäische Gesetzgebung zur Barrierefreiheit .....	3
3.1. Europäisches Barrierefreiheitsgesetz (EAA).....	3
3.2. Öffentliche Beschaffung .....	9
3.3. Kommunikations-, Medien- und Informationstechnologie .....	10
3.4. Öffentlicher Verkehr.....	12
3.5. Digitale Services .....	23
3.6. Zugang zur Justiz.....	24
4. Normen, die mit EU-Richtlinien und -Mandaten verbunden sind.....	25
4.1. Standards für Barrierefreiheit.....	25
5. Anhang I. Anforderungen an die Barrierefreiheit .....	28
5.1. Anforderungen an die digitale Barrierefreiheit.....	28
5.2. Informationen zu Produkten und Dienstleistungen.....	31
5.3. Europäische Notrufnummer (112).....	32
5.4. Anforderungen an die Barrierefreiheit von Verkehrsdiensten .....	32

## 1. Über AccessibleEU

Das Europäische Ressourcenzentrum für Barrierefreiheit (AccessibleEU) ist eine der Leitinitiativen, die in der [Strategie der Europäischen Kommission für die Rechte von Menschen mit Behinderungen](#) ins Leben gerufen wurde. Das Hauptziel des Zentrums besteht darin, die Umsetzung der Barrierefreiheitsgesetzgebung der Europäischen Union (EU) in allen Mitgliedstaaten zu unterstützen und die Kohärenz und Effizienz der Barrierefreiheitspolitik zu erhöhen, indem der Zugang zu relevantem Wissen erleichtert wird. AccessibleEU bringt nationale Behörden, Experten, Fachleute und andere Interessengruppen aus allen Bereichen der Barrierefreiheit zusammen, um bewährte Praktiken, Erfahrungen und Fachkenntnisse zu teilen und die Umsetzung des EU-Rechts zu erleichtern.

## 2. Zweck der Richtlinien

Diese Leitlinien sind ein prägnantes und benutzerfreundliches Dokument, das darauf abzielt, Wissen über die relevantesten Gesetzgebungen und Standards der Europäischen Union zur Barrierefreiheit bereitzustellen. Die Leser sollen ein besseres Verständnis von ihrem Zweck, Umfang, Hauptaspekte und Anforderungen erhalten. Dieses Dokument enthält die Fristen, bis zu denen Mitgliedstaaten verpflichtet waren oder sein werden, die genannten Bestimmungen umzusetzen oder in nationales Recht zu überführen.

Es ist jedoch wichtig, dass die Leser auf nationaler Ebene prüfen, was ihre eigenen Behörden oder deren Dienstleister unternommen haben, um die Gesetzgebung einzuhalten. Für weitere Erklärungen zu den in diesem Dokument zusammengefassten Rechtsakten hat AccessibleEU eine Reihe ergänzender [Leitfäden erstellt, die auf der Website von AccessibleEU bereitgestellt sind.](#)

## 3. Europäische Gesetzgebung zur Barrierefreiheit

### 3.1. Europäisches Barrierefreiheitsgesetz (EAA)

#### 3.1.1. Richtlinie 2019/882/EU zu den Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen

- **Zweck**

[Die Richtlinie 2019/882/EU](#),, auch bekannt als das Europäische Barrierefreiheitsgesetz, strebt an, nationale Gesetze und Mindestanforderungen an die Barrierefreiheit zu harmonisieren, um das ordnungsgemäße Funktionieren des Binnenmarktes sicherzustellen. Sein letztes Ziel ist es, Europa zu einer inklusiven Gesellschaft zu machen, indem der Zugang zu Produkten und Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen verbessert wird, auch im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT). Diese Richtlinie legt auch die Anforderungen für die Erreichbarkeit des Internetzugangs, der Sprachkommunikation sowie der Verfügbarkeit von entsprechender Ausrüstung und Dienstleistungen für Verbraucher mit Behinderungen fest.

- **Umfang**

Digitale Technologien stehen im Mittelpunkt dieser Richtlinie, die für Produkte und Dienstleistungen gilt, die nach dem 28. Juni 2025 in Verkehr gebracht werden [Artikel 2]. Dies umfasst:

- Smartphones, Tablets, Computer und Betriebssysteme, TV-Geräte
- Geldautomaten und Zahlungsterminals
- E-Reader und E-Books
- Ticketing- und Check-in-Automaten
- Telefonische Dienstleistungen
- Bankdienstleistungen
- E-Commerce
- Websites und andere Informationsquellen für den Transport

- Audiovisuelle Mediendienste (AVMD)
- Anrufe bei der europäischen Notrufnummer 112.

[Eine Zusammenfassung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen, die unter diese Richtlinie fallen, finden Sie in Abschnitt 5 dieses Berichts.](#)

- **Die wichtigsten Bestimmungen Die**

EU-Mitgliedstaaten müssen diese Richtlinie in nationales Recht umsetzen.

Obwohl sie verpflichtet sind, ihre Ziele zu erreichen, können sie frei entscheiden, wie sie sie durchsetzen wollen [Artikel 31].

- Die Mitgliedstaaten müssen sicherstellen, dass Hersteller und Diensteanbieter die Produkte nur dann inverkehrbringen und die in den Anwendungsbereich des Europäischen Rechtsakts zur Barrierefreiheit fallenden Dienstleistungen nur dann erbringen, wenn sie die Barrierefreiheitsanforderungen gemäß Anhang I der Richtlinie erfüllen [Artikel 6]
- Wenn Produkte und Dienstleistungen die Barrierefreiheitsanforderungen des Europäischen Rechtsakts zur Barrierefreiheit erfüllen, dürfen die Mitgliedstaaten ihren Verkehr auf dem Markt in ihrem Hoheitsgebiet nicht aus Gründen behindern, die mit den Barrierefreiheitsanforderungen zusammenhängen [Artikel 6].
- In Bezug auf Produkte erlegt der europäische Rechtsakt zur Barrierefreiheit Herstellern, Bevollmächtigten, Importeuren und Händlern Verpflichtungen auf [Artikel 7].
- Die Hersteller müssen sicherstellen, dass die Produkte in Übereinstimmung mit den geltenden Barrierefreiheitsanforderungen dieser Richtlinie entworfen und hergestellt werden. Sie müssen eine Konformitätsbewertung durchführen und eine EU-Konformitätserklärung ausstellen, die 5 Jahre lang aufbewahrt werden

- muss und den zuständigen Behörden auf Anfrage zur Verfügung stehen muss. Sie müssen auch die CE-Kennzeichnung anbringen [Artikel 7].
- Die Marktüberwachungsbehörden müssen die Einhaltung der geltenden Barrierefreiheitsanforderungen überprüfen und die Hersteller erforderlichenfalls auffordern, innerhalb einer angemessenen Frist alle geeigneten Korrekturmaßnahmen zu ergreifen und im Falle des Versäumnisses, solche Maßnahmen zu ergreifen, das Produkt vom Markt zu nehmen [Artikel 19].
  - Die Diensteanbieter müssen Dienste gemäß den in der Richtlinie festgelegten Barrierefreiheitsanforderungen konzipieren und bereitstellen und Informationen erstellen, in denen erläutert wird, wie die Dienste die geltenden Barrierefreiheitsanforderungen erfüllen. Diese Informationen müssen in verschiedenen zugänglichen Formaten verfügbar sein und so lange aufbewahrt werden, wie der Dienst in Betrieb ist [Artikel 13].
  - Die Mitgliedstaaten benennen die Behörden, die für die Überprüfung der Konformität der Dienste mit den Barrierefreiheitsanforderungen zuständig sind, gehen Beschwerden und Berichten über Verstöße nach und überprüfen, ob der Diensteanbieter die erforderlichen Korrekturmaßnahmen ergriffen hat [Artikel 23].

[Eine Zusammenfassung der Informationen zu den Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen finden Sie in diesem Bericht, Abschnitt 5.2.](#)

- **Gebaute Umgebung**

Der europäische Rechtsakt zur Barrierefreiheit lässt den Mitgliedstaaten die Möglichkeit, Barrierefreiheitsanforderungen in Bezug auf die von den Kunden der unter die Richtlinie fallenden Dienstleistungen genutzte, bebaute Umgebung zu erfüllen. Anhang III enthält eine Liste von Bedingungen zu diesem Zweck [Artikel 4].

- **Ausnahmen**

Kleine Unternehmen, die Dienstleistungen erbringen, sind in der Regel von der Einhaltung der Richtlinie 2019/882 ausgenommen. [Artikel 4].

- **Unverhältnismäßige Belastung und grundlegende Veränderung: Was sind sie und wann sollten sie geltend gemacht werden?**

Die in dieser Richtlinie festgelegten Barrierefreiheitsanforderungen gelten insoweit, als sie keine Änderung des Produkts oder der Dienstleistung erfordern, die zu einer grundlegenden Änderung seines grundlegenden Charakters führt, oder eine unverhältnismäßige Belastung für die betreffenden Hersteller oder Dienstleistungserbringer darstellen, d. h. eine zusätzliche übermäßige organisatorische oder finanzielle Belastung für das Unternehmen (z. B. die Inanspruchnahme eines großen Teils seiner personellen und finanziellen Ressourcen). Mangelnde Priorität, Zeit oder mangelndes Wissen sollten nicht als legitime Gründe angesehen werden. Organisationen, die öffentliche oder private Mittel erhalten, können keine unverhältnismäßige Belastung aufgrund finanzieller Probleme geltend machen.

Die betroffenen Hersteller und Diensteanbieter müssen prüfen, ob die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen eine grundlegende Änderung oder eine unverhältnismäßige Belastung mit sich bringen würde. Sie müssen diese Bewertung dokumentieren und alle relevanten Ergebnisse für einen Zeitraum von fünf Jahren aufbewahren. [Artikel 14].

- **Fristen**

- 28. Juni 2022 – Frist für die Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht durch die Mitgliedstaaten.
- 28. Juni 2025 – Die Mitgliedstaaten müssen die Umsetzung ihrer nationalen Rechtsvorschriften sicherstellen
- 28. Juni 2030 – Ende des Übergangszeitraums, in dem Diensteanbieter Produkte verwenden können, die nicht den Barrierefreiheitsanforderungen des europäischen Rechtsakts zur Barrierefreiheit entsprechen. Bis zu diesem

Zeitpunkt muss jeder Mitgliedstaat einen Bericht vorlegen – und danach zunächst alle 5 Jahre einen Bericht –, in dem die Anwendung der Richtlinie bewertet wird.

- 28. Juni 2045 - Alle nicht zugänglichen Selbstbedienungsterminals müssen entfernt werden.

### 3.1.2. Richtlinie 2016/2102/EU über den barrierefreien Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen für öffentliche Stellen

- **Zweck**

[In der Richtlinie 2016/2102/EU](#) sind die Mindestanforderungen festgelegt, die Websites und Anwendungen erfüllen müssen, um für Menschen mit Behinderungen zugänglich zu sein. Die Mitgliedstaaten können im Einklang mit den EU-Recht Maßnahmen beibehalten oder einführen, die über die in dieser Richtlinie festgelegten Mindestanforderungen an die Barrierefreiheit von Websites und mobilen Anwendungen hinausgehen.

- **Umfang**

Sie gilt für Websites und mobile Anwendungen öffentlicher Stellen in allen Mitgliedstaaten. Ziel ist es, den Zugang zu öffentlichen Online-Diensten für Menschen mit Behinderungen zu verbessern.

- **Wichtigste Bestimmungen**

- Die Mitgliedstaaten müssen sicherstellen, dass öffentliche Stellen die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um ihre Websites und mobilen Anwendungen zugänglicher zu machen, indem sie sie wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust machen.
- Öffentliche Stellen können eine Ausnahmeregelung für eine bestimmte Website oder mobile Anwendung in Anspruch nehmen, wenn die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für sie eine unverhältnismäßige Belastung darstellen würde. Maßgebend für die Anspruchnahme sind die Größe, die



- Ressourcen und die Art der betreffenden öffentlichen Stelle, sowie die geschätzten Kosten und der geschätzte Nutzen für die betreffende öffentliche Stelle im Verhältnis zu den geschätzten Vorteilen für Menschen mit Behinderungen [Artikel 5]
- Öffentliche Stellen müssen eine ausführliche Erklärung zur Barrierefreiheit veröffentlichen, in der dargelegt wird, inwiefern ihre Websites die Anforderungen der Richtlinie erfüllen oder nach dem Muster des [Durchführungsbeschlusses \(EU\) 2018/1523 vom 11. Oktober 2018](#) [Artikel 7] aufgebaut sind.
  - Die Mitgliedstaaten sind auch dafür verantwortlich, Schulungsprogramme zur Erstellung, Verwaltung und Aktualisierung barrierefreier Inhalte für Websites und mobile Anwendungen zu erleichtern. Sie müssen auch das Bewusstsein für die Bedeutung von Barrierefreiheitsanforderungen schärfen und bewährte Verfahren austauschen [Artikel 7].
  - Die Einhaltung der in dieser Richtlinie festgelegten Barrierefreiheitsanforderungen muss von den Mitgliedstaaten überwacht werden, die der Europäischen Kommission über das entsprechende Ergebnis Bericht erstatten müssen [Artikel 8].
  - Öffentliche Stellen müssen den Nutzern Informationen darüber zur Verfügung stellen, wie sie Probleme mit der Barrierefreiheit melden können, sowie einen Link zu einem Beschwerdeformular oder einem zu diesem Zweck eingerichteten Mechanismus [Artikel 8].

- **Fristen**

Die Frist für alle Websites des öffentlichen Sektors in der EU zur Einhaltung dieser Richtlinie endete am 23. September 2020 und für mobile Anwendungen am 23. Juni 2021 [Artikel 12].

[Eine Zusammenfassung der Bedürfnisse und Anforderungen an die Barrierefreiheit finden Sie in Abschnitt 5 dieses Berichts.](#)

## 3.2. Öffentliche Beschaffung

### 3.2.1. Richtlinie 2014/24/EU über die öffentliche Auftragsvergabe

- **Zweck und Geltungsbereich der Richtlinie**

[Die Richtlinie 2014/24/EU](#) legt die Vorschriften für die Vergabe öffentlicher Aufträge in Europa fest. Sie legt fest, wann Barrierefreiheit bei der Beschaffung von Produkten und Dienstleistungen obligatorisch ist. Diese Richtlinie ist neben der Richtlinie [2014/25/EU \(Versorgungsrichtlinie\) eine der beiden wichtigsten EU-Richtlinien, die den Rahmen für die Vergabe öffentlicher Aufträge bilden.](#)

- **Umfang**

Sie gilt nur für Angebote mit einem geschätzten Geldwert, der nicht unter den von der Europäischen Kommission festgelegten Schwellenwerten liegt. Diese Schwellenwerte werden alle zwei Jahre überarbeitet. Interessierte Kreise müssen regelmäßig das Amtsblatt der Europäischen Union konsultieren, um sich über diese Schwellenwerte zu informieren [Artikel 1].

- **Wichtigste Bestimmungen**

- Das Vergabeverfahren muss vorzugsweise unter Verwendung elektronischer Kommunikationsmittel durchgeführt werden. Diese müssen diskriminierungsfrei sein und den Anforderungen an die Barrierefreiheit entsprechen [Artikel 22].
- Die technischen Spezifikationen müssen den Barrierefreiheits Kriterien des Europäischen Gesetzes zur Barrierefreiheit [Artikel 42] entsprechen.
- Das wirtschaftlich günstigste Angebot muss auf der Grundlage des Preises oder der Kosten ermittelt werden und kann das beste Preis-Leistungs-Verhältnis enthalten, das auf der Grundlage von Kriterien zu bewerten ist, die mit dem Gegenstand des betreffenden öffentlichen Auftrags zusammenhängen, einschließlich qualitativer, ökologischer und/oder sozialer Aspekte. Zu diesen Kriterien kann die Barrierefreiheit gehören [Artikel 67 Absatz 2].

- **Fristen**

Die Frist für die Mitgliedstaaten zur Umsetzung dieser Richtlinie in nationales Recht lief am 18. April 2016 ab [Artikel 90].

### 3.3. Kommunikations-, Medien- und Informationstechnologie

#### 3.3.1. Richtlinie 2018/1972/EU zur Schaffung des Europäischen Kommunikationskodex

- **Zweck**

[Die Richtlinie 2018/1972/EU](#) zielt darauf ab, einen harmonisierten Binnenmarkt für Telekommunikation, Medien und Informationstechnologie zu schaffen, um die Konnektivität und die Qualität elektronischer Kommunikationsdienste in Europa zu verbessern. Außerdem soll ein besserer Verbraucherschutz gewährleistet werden und Endbenutzern mit Behinderungen, einschließlich älterer Menschen, gleichberechtigter Zugang zu Kommunikationsdiensten ermöglicht werden.

- **Umfang**

Die Richtlinie regelt elektronische Kommunikationsnetze, Telekommunikationsdienste und zugehörige Einrichtungen und Dienste [Artikel 1]

- **Wichtigste Bestimmungen**

Der Kodex verpflichtet die Mitgliedstaaten, sicherzustellen, dass alle Verbraucher, einschließlich derjenigen mit Behinderungen, Zugang zu erschwinglichen und zugänglichen Kommunikationsdiensten haben. In diesem Zusammenhang müssen sie:

- Einführung geeigneter Maßnahmen zur Förderung der Schaffung eines Marktes für erschwingliche Produkte und Dienstleistungen, die Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen, einschließlich der Ausrüstung mit unterstützenden Technologien, umfassen. So sollten beispielsweise die Kosten von Relay-Diensten für Verbraucher mit Behinderungen den durchschnittlichen Kosten von Sprach- und Kommunikationsdiensten entsprechen [Ziffer 226].

- Notfalldienste, einschließlich der europäischen Notrufnummer 112, für Endnutzer mit Behinderungen zugänglich machen. Diese Dienstleistung muss unentgeltlich sein [Artikel 109 Absatz 7].
- Der Zugang zu Notdiensten für Menschen mit Behinderungen muss dem Zugang von Menschen ohne Behinderungen gleichwertig sein [Artikel 109 Absatz 5].

[Eine Zusammenfassung der Barrierefreiheitsanforderungen für die Notrufnummer 112 finden Sie im vorliegenden Dokument, Abschnitt 5.3.](#)

- Sicherstellen, dass Kunden mit Behinderungen vom Wettbewerb profitieren und gleichwertigen Zugang zu elektronischen Kommunikationsdiensten haben und gleichberechtigt mit anderen von der Wahl der Diensteanbieter profitieren. Zum Beispiel, dass sie Zugang zu gleichwertigen Bedingungen haben, einschließlich Preisen, Tarifen und Dienstqualität [siehe Ziffer 297].
- Sicherstellen, dass einem Kunden mit Behinderung eines bestimmten Dienstes angemessene und zugängliche Unterstützung gewährt wird [Artikel 85 Absatz 4].
- Sicherstellung, dass Informationen im Zusammenhang mit der Dienstleistung, einschließlich vertraglicher Informationen, in klarer, verständlicher und zugänglicher Form bereitgestellt werden [Artikel 102].

- **Fristen**

Die Frist für die Mitgliedstaaten zur Umsetzung dieser Richtlinie in nationales Recht lief am 21. Dezember 2020 ab. Bis Juni 2025 müssen in allen Mitgliedstaaten mindestens Echtzeit Texte bereitgestellt werden [[European Emergency Number Association](#), 2021, S. 16].

### 3.3.2. Richtlinie 2018/1808/EU über audiovisuelle Mediendienste

- **Zweck**

[Richtlinie 2018/1808/EU](#) regelt die EU-weite Koordinierung der nationalen Rechtsvorschriften über audiovisuelle Mediendienste. Dies gilt sowohl für den

traditionellen Rundfunk als auch für neue Online-Plattformen und neue Medien, so dass sie für eine Vielzahl von Diensteanbietern wie Rundfunkanstalten, Plattformen für Video-Sharing und andere audiovisuelle Mediendienste auf Abruf gilt, die in der Europäischen Union tätig sind.

- **Umfang**

Die Richtlinie gilt für Anbieter von Mediendiensten, die in den Mitgliedstaaten niedergelassen sind. Grundsätzlich gilt ein Anbieter von Mediendiensten als in einem Mitgliedstaat niedergelassen, wenn er seinen Sitz hat und die redaktionellen Entscheidungen in diesem Mitgliedstaat getroffen werden. Audiovisuelle Mediendienste, die ausschließlich für den Empfang in Drittländern bestimmt sind, fallen nicht unter diese Richtlinie [Artikel 2].

- **Wichtigste Bestimmungen**

- Die Mitgliedstaaten müssen sicherstellen, dass die ihrer Rechtshoheit unterworfenen Mediendiensteanbieter ihre Inhalte für Menschen mit Behinderungen, insbesondere für Menschen mit Seh- oder Hörbehinderungen, zugänglich machen [siehe Ziffer 22].
- Menschen mit Behinderungen müssen Zugang zu einer Anlaufstelle haben, die zugänglich und online verfügbar ist, um Informationen zu erhalten oder Beschwerden zu Fragen der Barrierefreiheit einzureichen [Artikel 7].

- **Fristen**

Die Frist für die Umsetzung der Richtlinie ist am 19. September 2020 abgelaufen.

### 3.4. Öffentlicher Verkehr

Am 23. November 2023 schlug die Europäische Kommission [das Paket zur Personenmobilität vor](#), in dem den Bedürfnissen von Fahrgästen mit Behinderungen und/oder eingeschränkter Mobilität besondere Aufmerksamkeit gewidmet wird. Diese Vorschläge zielen darauf ab, die Erfahrung von Fluggästen und Reisenden zu verbessern, indem ihre Rechte gestärkt werden.

Der Vorschlag sieht strengere Durchsetzungsmechanismen vor und führt neue Vorschriften für Fluggäste ein, die ihre Flüge über einen Vermittler gebucht haben. Sie schützt auch die Rechte von Fahrgästen, die verschiedene Verkehrsmittel in einer Fahrt nutzen. Zum Beispiel Züge und Busse. Personen mit eingeschränkter Mobilität, die während ihrer Reise von einem Verkehrsträger auf einen anderen umsteigen, werden an den Anschlusspunkten von Beförderungsunternehmen und Terminalbetreibern unterstützt, wenn sie im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags reisen oder wenn sie multimodale Passagierknotenpunkte passieren. Außerdem müssen Fluggesellschaften, die Passagiere mit eingeschränkter Mobilität bitten, in Begleitung zu reisen, der Begleitperson die kostenlose Reise ermöglichen.

Bis zur Verabschiedung des im November vorgeschlagenen Pakets zur Personenmobilität bleiben die nachstehend zusammengefassten Rechtsvorschriften jedoch in Kraft.

### 3.4.1. Verordnung (EU) 2021/782 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr

- **Zweck**

[In der Verordnung \(EU\) Nr. 2021/782](#) sind die Rechte von Fahrgästen mit Behinderungen im Eisenbahnverkehr und die von den Eisenbahnverkehrsanbietern angebotenen Bedingungen festgelegt.

- **Umfang**

Grundsätzlich gelten die Fahrgastrechte der Europäischen Union für alle Schienen Personenverkehrsdienste in allen Mitgliedstaaten. Die Mitgliedstaaten können jedoch bestimmte Arten von Dienstleistungen von der Anwendung dieser Rechte gemäß den Verordnungen ausnehmen. Die Verordnung bezieht sich auf Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität: Dies ist jede Person, die eine dauerhafte oder vorübergehende Beeinträchtigung hat, die sie daran hindern kann, das Verkehrsmittel in vollem Umfang und wirksam

gleichberechtigt mit anderen Fahrgästen zu nutzen, oder deren Mobilität bei der Nutzung von Verkehrsmitteln aufgrund ihres Alters eingeschränkt ist [Artikel 2].

- **Wichtigste Bestimmungen**

- Für Reservierungen und Fahrkarten für Fahrgäste mit Behinderungen dürfen keine zusätzlichen Gebühren erhoben werden [Artikel 11 Absatz 4].
- Alle Informationen über die Reise, einschließlich Fahrplanänderungen, Notfälle und Zugangseinrichtungen an Bord, müssen in barrierefreier Form verfügbar sein [Artikel 22 Absatz 1].
- Bahnhofsbetreiber und Eisenbahnunternehmen müssen Fahrgästen mit Behinderungen sowohl am Bahnhof als auch an Bord kostenlose Hilfe anbieten. Personen mit eingeschränkter Mobilität müssen problemlos in einen Zug ein- und aussteigen können [Artikel 23 Absatz 1].
- Verlangt ein Eisenbahnunternehmen, dass eine Person mit Behinderung an Bord des Zuges begleitet wird, muss die Begleitperson das Recht haben, kostenlos zu reisen und möglichst neben dem Hauptfahrgast zu sitzen [Artikel 23 Absatz 1b].
- Fluggäste mit Behinderungen müssen an Bord Zugang zu denselben Dienstleistungen haben wie andere Fluggäste [Artikel 23 Absatz 1h].
- Die Fluggäste müssen für den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen, einschließlich der Behandlung von Assistenzhunden, die während der Reise verletzt wurden, vollständig und unverzüglich entschädigt werden [Artikel 13].
- Wenn die Reise unterbrochen wird und nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann und das Eisenbahnunternehmen eine Unterkunft für die Nacht anbieten muss, müssen nach Möglichkeit auch die Bedürfnisse von Assistenzhunden berücksichtigt werden [Artikel 20 Absatz 2].

- Für die Fahrgäste muss von den Bahnhofsbetreibern und Verkehrsunternehmen ein Beschwerdemanagementsystem eingerichtet werden. Anweisungen und Einzelheiten des Beschwerdeverfahrens müssen in zugänglichen Formaten zur Verfügung stehen [Artikel 28].
- Menschen mit Behinderungen müssen eine 24-stündige Vorankündigungsfrist für die Beantragung von Reiseunterstützung beantragen (24 Stunden vor Abflug). Stationsleiter und Diensteanbieter müssen jedoch angemessene Anstrengungen unternehmen, um auch ohne 24-stündige Vorankündigung Unterstützung anzubieten [Artikel 24].
- Darüber hinaus sollte das Personal, das mit solchen Hilfen befasst ist, eine gezielte Schulung im Zusammenhang mit Behinderungen erhalten, damit es weiß, wie es den Bedürfnissen von Fluggästen mit Behinderungen gerecht werden kann. Außerdem sind regelmäßige Auffrischkurse vorgesehen [Artikel 26].

- **Fristen**

Diese Verordnung gilt ab Juni 2023 für alle Mitgliedstaaten.

### **3.4.2. Verordnung (EU) Nr. 1300/2014 der Kommission über die technischen Spezifikationen für die Interoperabilität in Bezug auf die Barrierefreiheit des Eisenbahnsystems der Union für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität (TSI-PRM)**

- **Zweck**

[Die Verordnung \(EU\) Nr. 1300/2014 der Kommission](#), auch "TSI-PRM" genannt, befasst sich mit der Barrierefreiheit von Zügen und Bahnhöfen. Ziel ist es, dass alle Mitgliedstaaten darauf hinarbeiten, die Zugänglichkeit ihres Eisenbahnsystems für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu verbessern.

- **Umfang**



Die TSI-PRM gilt für alle öffentlichen Bereiche von Bahnhöfen, die der Personenbeförderung gewidmet sind. Sie deckt alle Aspekte ab, die für die Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität relevant sind (z. B. Infrastruktur, Fahrzeuge, Betrieb und Verkehrsmanagement) [Artikel 2].

- **Wichtigste Bestimmungen**

- Neue und renovierte Züge und Bahnhöfe müssen mit Barrierefreiheitsmerkmalen ausgestattet sein, wie z. B.:
  - rollstuhlgerechte Toiletten
  - Audiosignale
  - Hörschleifen an der Kasse
  - Taktile Markierung auf Bahnsteigen
  - Beleuchtung

Ausführliche Informationen finden Sie in Abschnitt 4.2 des Anhangs.

- Die Mitgliedstaaten sind verpflichtet, einen nationalen Umsetzungsplan auszuarbeiten und sich um dessen Umsetzung zu bemühen, in dem festgelegt wird, wie sie alle festgestellten Hindernisse für die Zugänglichkeit des Eisenbahnnetzes schrittweise beseitigen werden [Artikel 8].

- **Fristen**

Die Verordnung der Kommission wurde im November 2014 veröffentlicht und trat im Januar 2015 in Kraft.

### 3.4.3. **Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr**

- **Zweck**

[Die Verordnung \(EU\) Nr. 181/2011](#) legt die Regeln für die Rechte von Fahrgästen im Omnibusverkehr und die Bedingungen für Omnibusunternehmen fest.

- **Umfang**

Die Verordnung gilt für Fahrgäste, die im Linienverkehr mit Kraftomnibussen reisen, die von einem Terminal im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats abfahren und eine Fahrstrecke von 250 km oder mehr zurücklegen.

- **Wichtigste Bestimmungen**

- Der Fahrgast hat Anspruch auf Entschädigung oder einen ähnlichen Ersatz für verlorene oder beschädigte Mobilitätshilfen oder -geräte während der Fahrt. Die Entschädigung muss den Kosten für den Ersatz oder die Reparatur der verlorenen oder beschädigten Ausrüstung entsprechen [Artikel 7].
- Busunternehmen dürfen einer Person aufgrund von Behinderung oder eingeschränkter Mobilität keine Reservierung oder Fahrkarte verweigern. Eine Verweigerung ist nur aus berechtigten Sicherheitsgründen zulässig. Zum Beispiel, wenn die Bauart des Fahrzeugs es unmöglich macht, einen Fahrgast mit Behinderung sicher ein- oder auszusteigen [Artikel 9].
- Online- oder digitale Reservierungs- und Fahrkartenverkaufssysteme (Websites oder Anwendungen) müssen für Fahrgäste mit Behinderungen zugänglich sein [Artikel 9].
- Busunternehmen dürfen Fahrgästen mit Behinderungen keine zusätzlichen Kosten für Reservierungen und Tickets in Rechnung stellen. Die Bedingungen müssen die gleichen sein wie für die anderen Fluggäste [Artikel 9].
- Lehnt ein Beförderer, ein Reisebüro oder ein Reiseveranstalter die Buchung einer Person wegen Behinderung oder eingeschränkter Mobilität aus Sicherheitsgründen ab, so kann diese Person verlangen, dass sie von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die erforderliche Hilfe zu leisten. Die Begleitperson muss unentgeltlich befördert werden und, wenn möglich, neben der Person mit Behinderung sitzen [Artikel 10].
- Verkehrsdienstleister und Bahnhofspersonal müssen Menschen mit Behinderungen an den Terminals und an Bord von Bussen und Reisebussen

kostenlos Hilfe leisten und zu diesem Zweck angemessen geschult sein [Artikel 13].

- Das Leitungsorgan des Terminals muss einen Punkt innerhalb oder außerhalb des Terminals bestimmen, an dem behinderte Personen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft ankündigen und Hilfe anfordern können. Die Stelle muss deutlich ausgeschildert sein und grundlegende Informationen über das Terminal und die geleistete Unterstützung in zugänglicher Form bieten [Artikel 13].

- **Fristen**

Die Verordnung gilt seit dem 1. März 2013 für alle Mitgliedstaaten.

#### 3.4.4. **Verordnung (EU) Nr. 1107/2006 über die Rechte von Fluggreisenden mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität**

- **Zweck**

[Die Verordnung \(EG\) Nr. 1107/2006](#) enthält Vorschriften für den Schutz und die Bereitstellung von Unterstützung für Fluggäste mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität, die beabsichtigen, gewerbliche Passagierflugdienste zu nutzen.

- **Umfang**

Die Verordnung gilt für Fluggäste, die von einem Flughafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats abfliegen, sich dort befinden oder dort ankommen. Die Vorschriften gelten auch für Fluggäste, die mit einer EU-Fluggesellschaft von einem Drittland in einen Mitgliedstaat reisen [Artikel 1].

- **Einschlägige Bestimmungen**

- Die Fluggesellschaften dürfen einer Person keine Reservierung oder ein Ticket aufgrund einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität verweigern. Eine

- Verweigerung ist nur aus gerechtfertigten Sicherheitsgründen zulässig [Artikel 3].
- Fluggäste, denen nach dem Kauf eines Tickets die Einschiffung verweigert wird, haben Anspruch auf eine Rückerstattung oder eine anderweitige Beförderung [Artikel 2].
  - Die Flughäfen müssen einen Ort benennen, an dem Fluggäste mit Behinderungen ihre Ankunft ankündigen und Hilfe anfordern können [Artikel 5].
  - Fluggästen mit Behinderungen muss am Flughafen und im Flugzeug sowie beim Ein- und Aussteigen Hilfe geleistet werden [siehe Anhang I].
  - Die Hilfe muss unentgeltlich sein [siehe Artikel 8].
  - Luftfahrtunternehmen und Flughafenleitungsorgane müssen sicherstellen, dass ihr Personal in Bezug auf die Hilfeleistung angemessen geschult ist [Artikel 11].
  - Fluggäste mit Behinderungen müssen den Luftfahrtunternehmen, ihren Vermittlern oder Reiseveranstaltern ihre besonderen Bedürfnisse mindestens 48 Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit mitteilen [Artikel 6].
  - Fluggesellschaften können Fluggäste mit Behinderungen auffordern, in Begleitung einer hilfsfähigen Person zu reisen, wenn der Fluggast wichtige Sicherheitsanforderungen nicht ohne Hilfe erfüllen kann (Erreichen der Schwimmweste, Anlegen des Sicherheitsgurts und Evakuieren des Flugzeugs im Notfall) [Artikel 3].
  - Kommt eine Fluggesellschaft dieser Verordnung nicht nach, können Fluggäste mit Behinderungen eine Beschwerde bei dem Leitungsorgan des Flughafens, der Fluggesellschaft oder der Einrichtung einreichen, die von dem Mitgliedstaat, in dem sich der Flughafen befindet, benannt wurde [Artikel 15].
  - Die Mitgliedstaaten können Sanktionen gegen jedes EU-Luftfahrtunternehmen verhängen, das diese Verordnung nicht einhält [Artikel 16].

- Informationen über Sicherheitsvorschriften und -beschränkungen, die für Geräte und Geräte gelten, die von behinderten Fahrgästen verwendet werden, müssen in barrierefreier Form verfügbar sein. Dies gilt für Reiseveranstalter und Reisebüros, die Flugbuchungen vornehmen [Artikel 4].
- Assistenzhunde müssen in Übereinstimmung mit den geltenden nationalen Gesetzen in Flugzeugen untergebracht werden [Artikel 7].

- **Fristen**

Die Verordnung gilt seit Juli 2008 für alle Mitgliedstaaten.

### 3.4.5. Richtlinie 2009/45/EU über Sicherheitsvorschriften und -normen für Fahrgastschiffe

- **Zweck**

[Mit der Richtlinie 2009/45/EG](#) wird ein einheitliches Sicherheitsniveau für Leben und Eigentum auf neuen und vorhandenen Fahrgastschiffen und Fahrgast-Hochgeschwindigkeitsfahrzeugen eingeführt, wenn beide Kategorien von Schiffen und Fahrzeugen in der Inlandsfahrt eingesetzt werden. Außerdem werden die Verfahren für Verhandlungen auf internationaler Ebene im Hinblick auf eine Harmonisierung der Vorschriften für Fahrgastschiffe in der Auslandsfahrt festgelegt.

- **Umfang**

Diese Richtlinie gilt für folgende Fahrgastschiffe und Wasserfahrzeuge, wenn sie in der Inlandsfahrt eingesetzt werden [Artikel 3]:

- Neue und bestehende Fahrgastschiffe mit einer Länge von 24 Metern und mehr
- Hochgeschwindigkeits-Fahrgastschiffe

- **Wichtigste Bestimmungen**

Weitere Einzelheiten sind Anhang III zu entnehmen.

- Das Schiff muss so konstruiert sein, dass Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität problemlos mit oder ohne Hilfe ein- und aussteigen können. Es muss ihnen auch ermöglichen, sich auf dem Schiff zu bewegen, Decks ohne fremde Hilfe oder durch Rampen, Aufzüge oder Aufzüge zu betreten und zu verlassen. Handläufe, Flure und Durchgänge, Türen und Türen müssen die Bewegung einer Person im Rollstuhl ermöglichen.
- Die auf einem Schiff angebrachten Schilder zur Unterstützung der Fahrgäste sollten für Personen mit eingeschränkter Mobilität (einschließlich Personen mit Sinnesbehinderungen) zugänglich und leicht lesbar sein und an wichtigen Punkten angebracht sein.
- Die Betreiber sollten an Bord des Schiffes über die Möglichkeit verfügen, Menschen mit Behinderungen visuell und verbal Durchsagen zu machen. Die Alarmsysteme müssen so konzipiert sein, dass sie für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität, einschließlich Fahrgästen mit Sinnes- oder Lernbehinderungen, zugänglich sind.

- **Fristen**

Diese Richtlinie hätte von allen Mitgliedstaaten bis Januar 2003 umgesetzt werden müssen.

### **Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr**

- **Zweck**

[In der Verordnung \(EU\) Nr. 1177/2010](#) sind die Vorschriften über die Fahrgastrechte im See- oder Binnenschiffsverkehr sowie die von den Verkehrsanbietern angebotenen Bedingungen festgelegt.

- **Umfang**

- Diese Verordnung gilt für Fahrgäste, die im Rahmen von Personenverkehrsdiensten reisen, die von einem Luftfahrtunternehmen der

Union durchgeführt werden und in das Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats ein- und/oder aussteigen. Es gibt jedoch einige Ausnahmen, z. B. gilt die Verordnung nicht für Schiffe, die für die Beförderung von bis zu 12 Fahrgästen zugelassen sind, oder für Ausflüge- und Besichtigungstouren, bei denen es sich nicht um Kreuzfahrten handelt [Artikel 2].

- **Wichtigste Bestimmungen**

- Die Mitgliedstaaten müssen sicherstellen, dass Hafenbetreiber und Verkehrsunternehmen diskriminierungsfreie Zugangsregeln für Fahrgäste festlegen [Artikel 9].
- Fluggästen darf eine Reservierung, ein Ticket oder eine Einschiffung nicht aufgrund einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität verweigert werden. Eine Verweigerung ist nur aus gerechtfertigten Sicherheitsgründen zulässig [Artikel 7].
- Die Vor-Ort-Betreuung von Passagieren mit Behinderungen muss im Hafen und an Bord kostenlos sein. Die Passagiere müssen in der Lage sein, das Schiff sicher zu betreten und zu verlassen. Die Terminalbetreiber müssen sicherstellen, dass ihr Personal angemessen geschult ist, um diese Unterstützung zu leisten [Artikel 14].
- Informationen über die Reise, einschließlich der Zugangsbedingungen, müssen in zugänglichen Formaten zur Verfügung stehen [Artikel 9].
- Assistenzhunde müssen im Einklang mit den Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats untergebracht werden, in dem der Dienstleistungserbringer tätig ist [Artikel 10].

- **Fristen**

Die Verordnung wurde am 18. Dezember 2012 in allen Mitgliedstaaten angewendet.

[Eine Zusammenfassung der allgemeinen Barrierefreiheitsanforderungen für den öffentlichen Verkehr in Europa finden Sie in Abschnitt 5.4 dieses Berichts.](#)

### 3.5. Digitale Services

#### 3.5.1. Verordnung (EU) Nr. 2022/2065 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste (Gesetz über digitale Dienste)

- **Zweck**

[Die Verordnung \(EU\) Nr. 2022/2065](#) legt harmonisierte Vorschriften für die Bereitstellung digitaler Vermittlungsdienste im Europäischen Binnenmarkt für Vermittlungsdienste fest, die Nutzern in der EU angeboten werden.

- **Umfang**

Die Verordnung gilt für Vermittlungsdienste, die Nutzern in der EU angeboten werden [Artikel 2].

- **Wichtigste Bestimmungen**

In dieser Verordnung wird die Festlegung eines Verhaltenskodex gefordert, der den Zugang sehr großer Online-Plattformen und Suchmaschinen erleichtert, um sicherzustellen, dass die Informationen den in den EU-Rechtsvorschriften festgelegten Barrierefreiheitsanforderungen entsprechen. Mit anderen Worten, diese Informationen müssen für Menschen mit Behinderungen leicht zu finden und zugänglich sein [Artikel 47].

- **Fristen**

Die Verordnung ist im November 2022 in Kraft getreten und muss ab dem 17. Februar 2024 für alle Mitgliedstaaten gelten.

#### 3.5.2. Verordnung (EU) Nr. 910/2014 über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt

- **Zweck**



[Die Verordnung \(EU\) Nr. 910/2014](#) zielt darauf ab, das Vertrauen in EU-weite elektronische Transaktionen zu stärken und die Wirksamkeit öffentlicher und privater Online-Dienste und des elektronischen Geschäftsverkehrs zu erhöhen. Außerdem werden Hindernisse für elektronische Identifizierungs- und E-Signatur-Systeme beseitigt, so dass sowohl natürliche als auch juristische Personen ihre elektronische Identifizierung in jedem Land der Europäischen Union verwenden können.

- **Umfang**

Mit der Verordnung wird ein grenzüberschreitender Rechtsrahmen für elektronische Signaturen, elektronische Siegel, elektronische Zeitstempel, zertifizierte elektronische Zustellung und Website-Authentifizierung geschaffen [Artikel 2].

- **Wichtigste Bestimmungen**

Soweit möglich, müssen die bereitgestellten Vertrauensdienste und die bei der Erbringung dieser Dienste verwendeten Endnutzerprodukte für Menschen mit Behinderungen zugänglich gemacht werden [Artikel 15].

- **Fristen**

Diese Verordnung gilt seit dem 1. Juli 2016 für alle Mitgliedstaaten.

### 3.6. Zugang zur Justiz

#### 3.6.1. Richtlinie 2012/29/EU zur Festlegung von Mindeststandards für die Rechte, die Unterstützung und den Schutz von Opfern von Straftaten

- **Zweck**

[Mit der Richtlinie 2012/29/EU](#) soll sichergestellt werden, dass Opfer von Straftaten anerkannt, respektvoll, professionell, sensibel und diskriminierungsfrei behandelt werden und angemessene Informationen, Unterstützung und Schutz erhalten. Außerdem soll sichergestellt werden, dass sie sich an Strafverfahren beteiligen können.

- **Umfang**

Die Bestimmungen der Richtlinie gelten für Opfer aller Straftaten, wobei bestimmten Kategorien von Opfern, einschließlich Opfern mit Behinderungen, besondere Aufmerksamkeit gewidmet wird.

- **Wichtigste Bestimmungen**

Die EU-Mitgliedstaaten müssen sicherstellen, dass Opfer von Behinderungen die in dieser Richtlinie verankerten Rechte gleichberechtigt mit anderen in vollem Umfang wahrnehmen können, indem sie beispielsweise sicherstellen, dass die Kommunikation in einfacher und zugänglicher Sprache mündlich oder schriftlich erfolgt. Sie müssen auch den Zugang zu den Räumlichkeiten erleichtern, in denen Strafverfahren durchgeführt werden, und sicherstellen, dass die bereitgestellten Informationen den in den Rechtsvorschriften der Europäischen Union festgelegten Barrierefreiheitskriterien entsprechen [Ziffer 15].

- **Fristen**

Die Richtlinie trat im November 2012 in Kraft. Die Frist für die Umsetzung lief am 16. November 2015 ab.

## 4. Normen, die mit EU-Richtlinien und -Mandaten verbunden sind.

### 4.1. Standards für Barrierefreiheit

#### 4.1.1. EN 301 549 Barrierefreiheitsanforderungen für IKT-Produkte und -Dienste

- **Zweck und Geltungsbereich der Norm**

Die europäische Norm [EN 301 549](#) legt die funktionalen Anforderungen an die Barrierefreiheit für eine Vielzahl von Lösungen der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) fest. Die letzten 2 Versionen dieser Norm wurden harmonisiert. Die neueste Version, [die EN 301 549 v3.2.1](#), ist die derzeit gültige.

Die Norm, die eine Beschreibung der Testverfahren und eine Bewertungsmethodik für jede Anforderung enthält und sich auf die WCAG 2.1 für die Anwendung von Barrierefreiheitsanforderungen bezieht. Es ist für die Verwendung mit webbasierten, nicht webbasierten Technologien, Produkten und Dienstleistungen vorgesehen, die sowohl Software als auch Hardware verwenden.

Diese Norm wurde als Reaktion auf die Normungsaufträge der Europäischen Kommission [M 376](#) und [M 554 verabschiedet](#).

#### 4.1.2. EN 17210:2021 Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der gebauten Umwelt – Funktionale Anforderungen

- **Zweck und Geltungsbereich der Norm**

[Die Norm EN 17210:2021](#) wurde als Reaktion auf den Normungsauftrag der Europäischen Kommission [M 420](#) Gebaute Umwelt entwickelt. Sie spezifiziert eine Reihe von funktionalen Anforderungen an die Barrierefreiheit und Benutzerfreundlichkeit sowie Empfehlungen für viele Bauelemente, die Montage, die Innenraumkonfiguration sowie die Komponenten und Ausstattungen, aus denen sich die gebaute Umwelt zusammensetzt.

Konkret beziehen sich diese funktionalen Anforderungen und Empfehlungen auf die baulichen Aspekte von Fußgänger- und Stadtbereichen im Freien, die Annäherung und den Zugang zu Gebäuden, die Rundgänge in Innenräumen und die Nutzung von Einrichtungen innerhalb der Gebäude, das Verlassen von Gebäuden in normalen Situationen und die Evakuierung im Notfall. Die Norm enthält auch funktionale Anforderungen und Empfehlungen in Bezug auf Gebäude für bestimmte Nutzungen, wie z. B. Beherbergung einschließlich Hotels und anpassungsfähige Wohnungen, Kultur-, Freizeit- und Sportnutzung sowie Verkehrseinrichtungen, um nur einige zu nennen.

Die Anforderungen und Empfehlungen sind qualitativ formuliert und beschreiben die Ziele, die aufgrund der Diversität der Nutzer in einer Lebensverlaufsperspektive erreicht werden sollen. Sie können als Kriterien für die Vergabe öffentlicher

Aufträge sowie für andere Zwecke, z. B. für Rechtsvorschriften zur Barrierefreiheit, verwendet werden.

Es wurden zwei technische Berichte entwickelt, die neben der Norm EN 17210 gelesen werden können. Diese sind:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der gebauten Umwelt – Technische Leistungskriterien und Spezifikationen. Dieses Dokument veranschaulicht die technischen Leistungskriterien und Spezifikationen zur Erfüllung der funktionalen Anforderungen der Europäischen Norm EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der gebauten Umwelt – Konformitätsbewertung. In diesem Dokument wird die Konformität mit den funktionalen Anforderungen der Norm EN 17210 bewertet.

#### 4.1.3. EN 17161:2019 Design für alle – Barrierefreiheit

- **Zweck und Geltungsbereich der Norm**

[Die Norm 17161:2019](#) legt Anforderungen und Empfehlungen fest, die es Organisationen ermöglichen, die Vielfalt der Menschen, denen sie dienen, zu erweitern, indem sie ihre unterschiedlichen Bedürfnisse, Eigenschaften, Fähigkeiten und Präferenzen identifizieren und sie in ihre Verfahren und Prozesse einbeziehen. Es hilft Unternehmen auch, die geltenden gesetzlichen Anforderungen in Bezug auf die Zugänglichkeit ihrer Produkte, Waren und Dienstleistungen zu erfüllen.

Dieses Dokument fördert die Zugänglichkeit von Produkten, Waren und Dienstleistungen des täglichen Gebrauchs nach einem Design-for-All-Ansatz und deren Interoperabilität mit assistiven Technologien. Es enthält jedoch keine technischen Designspezifikationen.

Die in dieser Norm festgelegten Anforderungen sind allgemein gehalten und gelten für eine breite Palette von Produkten und Dienstleistungen.

## 5. Anhang I. Anforderungen an die Barrierefreiheit

### 5.1. Anforderungen an die digitale Barrierefreiheit

Die folgenden Bedürfnisse und Anforderungen an die Barrierefreiheit müssen bei der Entwicklung von Websites, Anwendungen sowie anderen Produkten und Dienstleistungen, die unter die Rechtsvorschriften der Europäischen Union fallen, berücksichtigt werden, einschließlich derjenigen, die sich auf den Bus-, Bahn-, Luft- und Schiffsverkehr beziehen.

Hinweis: Tabelle A.1 in der Norm EN 301 549 enthält eine detaillierte Liste der Anforderungen an die Barrierefreiheit von Webseiten.

#### 5.1.1. Nutzung ohne Sehkraft

Es muss mindestens eine Verwendungsart geben, die kein Sehvermögen erfordert. Zum Beispiel Screenreader oder Braille. Um die Nutzung ohne Vision zu verbessern, müssen die Inhalte Folgendes enthalten:

- Textalternativen: Alle Nicht-Textinhalte, wie z. B. Bilder, müssen eine Textalternative haben, die die gleiche Bedeutung oder den gleichen Zweck vermittelt. (EN 301 549 Verweis: Abschnitt 10.1.1).
- Angemessene Inhaltsstruktur – der Inhalt muss ordnungsgemäß verschachtelte Überschriften (H1, H2, H3) und Beschriftungen haben. Sie muss logisch und semantisch organisiert sein. (EN 301 549 Verweis: Abschnitte 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Über die Tastatur zugänglich - Alle Funktionen des Inhalts müssen über eine Tastaturschnittstelle bedient werden können, nicht nur mit einer Maus. (EN 301 549 Referenz: Abschnitte 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Multimedia-Inhalte – alle Multimedia-Inhalte müssen akustisch beschrieben werden. EN 301 549 Referenz: Abschnitte 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

### 5.1.2. Verwendung mit eingeschränktem Sehvermögen

Digitale Inhalte, Produkte und Dienstleistungen müssen Funktionen bereitstellen oder mit diesen kompatibel sein, die es Endbenutzern mit eingeschränktem Sehvermögen ermöglichen, sie besser zu sehen.

- Vergrößern des Textes – der Text muss in der Größe veränderbar sein, damit kein Scrollen erforderlich ist. (EN 301 549 Referenz: Abschnitte 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Ausreichender Farbkontrast – Die Farbkontrastkombination muss ausreichend sein. Der Benutzer muss auch in der Lage sein, den Farbkontrast anzupassen. (EN 301 549 Bezug: Abschnitte 9.1.4.3, 9.1.4.11, 10.1.4.3, 10.1.4.11, 11.1.4.3, 11.1.4.11).

### 5.1.3. Verwendung ohne Farbwahrnehmung

Der Inhalt darf den Endnutzer nicht dazu zwingen, zwischen Farben zu unterscheiden.

- Verwendung von Farbe – Alle Informationen, die nur mit Farbe vermittelt werden, müssen eine zugängliche Alternative haben, z. B. Text. (EN 301 549 Verweis: Abschnitte 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

### 5.1.4. Nutzung ohne Gehör

Wenn das Produkt oder die Dienstleistung multimediale Inhalte hat, muss es eine Alternative zu auditiven Informationen geben.

- Gebärdensprachdolmetschen – Medieninhalte, die auf einer Website oder in einer Anwendung verfügbar sind, sollten eine Gebärdensprachdolmetschung enthalten (Verweise EN 301 549: Abschnitt 6.5).

### 5.1.5. Nutzung mit eingeschränktem Hörvermögen

Wenn das Produkt oder die Dienstleistung Multimedia-Inhalte bereitstellt, muss es Funktionen enthalten, die es den Nutzern ermöglichen, die Informationen besser zu hören. Auch Benutzer ohne Gehör können von diesen Barrierefreiheitsfunktionen profitieren.

- Untertitel – alle Multimedia-Inhalte müssen mit Untertiteln versehen sein. (EN 301 549 Verweis: Abschnitt 7.1).
- Alternative zu Sprachnachrichten – Wenn die Website, die Anwendung oder das Produkt Kommunikationsdienste anbietet, muss es eine Alternative zu Sprachnachrichten geben. Zum Beispiel Textnachrichtendienste (EN 301 549 Referenzabschnitt 6.4).
- Echtzeit-Textfunktionalität – Ein Beispiel für diese Funktion ist eine Software, die während eines Telefonats Untertitel in Echtzeit liefert. Die Person mit eingeschränktem Hörvermögen liest, was die Person am anderen Ende der Leitung sagt (EN 301 549 Verweis auf Abschnitt 6.2).

### 5.1.6. Verwendung ohne Sprachfunktionen

Wenn der Inhalt, das Produkt oder die Dienstleistung eine Spracheingabe erfordert, muss eine Alternative bereitgestellt werden. Einige Benutzer ohne Sprachfunktionen profitieren von Bedienungshilfen, die für Benutzer ohne oder mit eingeschränktem Hörvermögen entwickelt wurden, wie z. B.

Textnachrichtendienste oder Echtzeit-Textfunktionen.

- Bieten Sie eine Alternative zur Authentifizierung durch Spracherkennung (EN 301 549 Referenzabschnitt 5.3).
- Eine Videokonferenzplattform, die die Kommunikation per Sprache ermöglicht, muss auch einen Echtzeit-Textkommunikationskanal bereitstellen (EN 301 549 Referenzabschnitt 6.2.1.2).
- Ein sprachbasierter Dienst muss eine Alternative bieten, die keine Sprachausgabe erfordert (EN 301 549 Referenzabschnitt 6.4).

### 5.1.7. Verwendung mit begrenzter Manipulation der Stärke

Die Produkte dürfen keine Merkmale enthalten, die eine hohe Stärke oder eine große Reichweite erfordern. Produkte, bei denen der Benutzer einen Bildschirm berühren, Handgelenksbewegungen ausführen oder Gewalt anwenden muss, müssen jedoch Alternativen bieten, wie z. B. Sprachsteuerungsfunktionen.

- Angewandte Kraft – Benutzer sollten keine große Kraft aufwenden müssen, um ein Element auf einer Benutzeroberfläche zu aktivieren. (EN 301 549 Verweis: Abschnitt 8.4.2.2.).

### 5.1.8. Minimieren Sie lichtempfindliche Anfallsauslöser

Vermeiden Sie die Veröffentlichung von Inhalten, die 3 Mal oder öfter pro Sekunde blinken oder die unter den allgemeinen Schwellenwerten für Blitz und rotes Blitzen liegen. Ermöglichen Sie es Benutzern, alle enthaltenen Animationen zu stoppen (EN 301 549 Referenz: Abschnitte 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

### 5.1.9. Nutzung mit eingeschränkter Kognition, Sprache oder Lernfähigkeit

Informationen über Produkte oder Dienstleistungen müssen klar und einfach sein und dürfen keinen Fachjargon oder komplexe Begriffe verwenden (EN 301 549 Referenzabschnitt 9.3.1). Außerdem müssen Anweisungen und Etiketten klar sein (EN 301 549 Referenzabschnitt 9.3.3.2).

## 5.2. Informationen zu Produkten und Dienstleistungen

Informationen über Dienstleistungen und Produkte, die unter den europäischen Rechtsakt zur Barrierefreiheit fallen, müssen in mehr als einem Format verfügbar sein. Zum Beispiel auf einer Website, in einer Anwendung, in audiovisuellen Materialien usw. Dazu gehören Informationen über barrierefreie Einrichtungen, die von Anbietern von Flug-, Bahn-, Bus- und Wasserdiensten angeboten werden.

Die Informationen über Produkte, die sich auf dem Produkt selbst befinden (Kennzeichnung, Verpackung und Warnhinweise) und die Gebrauchsanweisung (Benutzerhandbuch, Website, App usw.) müssen Folgendes enthalten:



- Zweck des Produkts, Aktivierung und Verwendung
- Kompatibilität mit assistiven Technologien
- Enthaltene Barrierefreiheitsfunktionen und deren Verwendung

### 5.3. Europäische Notrufnummer (112)

Menschen mit Behinderungen, einschließlich taubblinder Menschen, müssen die einheitliche europäische Notrufnummer 112 unter den gleichen Bedingungen wie andere erreichen können. Diese ist für alle Mitgliedstaaten verbindlich.

- Der Dienst muss mit alternativen Kommunikationsformen wie SMS, Echtzeit-Text, Videoanrufen oder Relay-Diensten kompatibel sein, einschließlich bereits geschriebener Texte oder Piktogramme. IKT, die Relaisdienste oder den Zugang zu Notdiensten bereitstellen, müssen [die geltenden Anforderungen von ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#) erfüllen . (EN 301 594 Verweis: Abschnitt 13).
- Bei der Verwendung von textbasierter Kommunikation wie SMS, Chat oder Echtzeit-Text müssen die Operatoren die Anrufer darüber informieren, dass die Nachricht empfangen wurde.
- Die Betreiber müssen in der Lage sein, Videoanrufe in nationaler und internationaler Gebärdensprache entgegenzunehmen.
- Bei der gesamten Kommunikation mit Anrufern muss eine leicht verständliche Sprache verwendet werden.
- Stille Anrufe müssen berücksichtigt werden, da es sich bei dem Anrufer um eine Person handeln könnte, die sich in einer echten Notsituation befindet und möglicherweise nicht in der Lage ist, zu sprechen.

(Quelle: [EENA, \(2021\). Zugänglichkeit von Rettungsdiensten für Menschen mit Behinderungen](#)).

### 5.4. Anforderungen an die Barrierefreiheit von Verkehrsdiensten

Bus- und Hafenterminals, Flughäfen und Bahnhöfe müssen so gestaltet sein, dass sich die Fahrgäste leicht zurechtfinden und bewegen können. Nachfolgend finden

Sie eine Zusammenfassung der allgemeinen Anforderungen, um Transportdienstleistungen barrierefrei zu machen. Eine detaillierte Erläuterung und Anleitung zur Gestaltung von öffentlichen Verkehrsmitteln finden Sie jedoch in der Norm EN 17210:2021.

- **Information** - Die Strecken innerhalb eines Bahnhofs oder Terminals müssen gut ausgeschildert und gut beleuchtet sein. Die Schilder müssen leicht wahrnehmbar und verständlich sein. Die Informationen müssen vollständig, prägnant und aktuell mit erkennbaren Symbolen, Symbolen und Piktogrammen versehen sein. Es muss auch eine taktile Beschilderung für Menschen mit Sehbehinderungen geben. Schilder, die über Notfälle und Sicherheit informieren, sollten Vorrang vor Werbung haben. (EN 17210:2021 Referenz: Abschnitte 6.2, 6.4, 6.6 und 6.7).
- **Angemessener visueller Kontrast** - Es muss unterschiedliche visuelle Kontraststufen geben, damit die Menschen ihre Umgebung besser wahrnehmen und die verschiedenen Bereiche erkennen können. Zum Beispiel ein moderater Kontrast zwischen großen Flächen (Böden, Wände, Decken usw.), Türen und Türrahmen, Türöffnungs- und -schließkomponenten, Handläufen und Wänden und anderen festen Elementen in der Umgebung. Bei sicherheitsrelevanten Elementen sollte ein hoher Kontrast vorgesehen werden. Zum Beispiel Glaswände, Zugang zu Rolltreppen, Stufenränder usw. (EN 17210:2021 Referenz: Abschnitt 6.3).
- **Audioinformationen** - Bahnhöfe, Terminals und Flughäfen müssen Audioinformationen bereitstellen, um vor Gefahren und Notfällen zu warnen, Gate-Nummern zu benachrichtigen, Tickets abzuholen usw. Diese Informationen müssen leicht verständlich, in ausreichendem Umfang und unmissverständlich sein. Es muss auch in mehr als einem Format verfügbar sein, z. B. als öffentliche Ankündigung **und** in einer Anwendung. (EN 17210:2021 Verweis: Abschnitt 6.5).

- **Barrierefreie Routen** - Es muss mindestens eine barrierefreie Route bereitgestellt werden, um alle Hauptelemente eines Terminals zu verbinden. Zum Beispiel Ankunftspunkte, barrierefreie Eingänge einschließlich Fahrgastinformationsstellen. Diese Routen müssen den kürzesten Weg von der Einfahrt zum Zielort und dem Parkplatz zurücklegen. Er muss auch durch einen Bordstein, ein Geländer oder eine Schranke von der Durchfahrt von Fahrzeugen, einschließlich Fahrrädern, getrennt sein. (EN 17210:2021 Verweis: Abschnitt 7.1).
- **Ein- und Ausschiffungsbereiche** - Sie müssen mit dem Internationalen Zugänglichkeitssymbol und dem ISO-Symbol gekennzeichnet sein. Bei einem Höhenunterschied zwischen der Straße und dem Gehweg muss eine Aussparung vorgesehen werden, um den Transfer von Rollstuhlfahrern zu erleichtern. Fahrzeuge mit speziellen Hebevorrichtungen müssen einer Person, die einen Rollstuhl benutzt, Platz zum sicheren Manövrieren bieten. Die Sitzplätze müssen sich in der Nähe des Ein- und Ausstiegsbereichs befinden. Darüber hinaus müssen taktile Laufflächenindikatoren vorhanden sein, damit blinde Menschen den Weg hinein- und herausfinden können. (EN 17210:2021 Verweis: Abschnitt 8.2).
- **Barrierefreie Parkplätze** - Parkplätze, die für Menschen mit Behinderungen reserviert sind, müssen sich in der Nähe des Gebäudeeingangs befinden. Die Anzahl der reservierten Plätze muss durch die nationalen Rechtsvorschriften festgelegt werden. (EN 17210:2021 Referenz: Abschnitt 8.3).
- **Rampen** - Gebäude müssen so konzipiert sein, dass keine Rampen benötigt werden. Rampen sind notwendig, wenn die Steigung auf einer barrierefreien Strecke größer ist als eine leichte Steigung. Darüber hinaus sollte eine Treppe vorgesehen werden, es sei denn, die Änderung des Niveaus ist gleich oder kleiner als zwei Schritte. Ebenso sollten Abschnitte mit gekrümmten Rampen vermieden werden. Rampen im Innenbereich sollten nur verwendet werden, um begrenzte Höhenunterschiede zu überbrücken und niemals verschiedene

Etagen in einem Gebäude miteinander zu verbinden. (EN 17210:2021 Referenz: Abschnitt 10.1).

- **Barrierefreie Toiletten** - Barrierefreie Toiletten sind an jedem öffentlichen Ort unerlässlich. Sie sollten sich in Bereichen befinden, die leicht und schnell zu finden sind. Mindestens ein Badezimmer muss unisex sein, damit beide Geschlechter betreut werden können. Sie müssen auch den Transfer eines Benutzers vom Rollstuhl auf die Toilette ermöglichen. Darüber hinaus sollten Toiletten über ein Waschbecken verfügen und die Möglichkeit bieten, im Notfall Hilfe zu rufen. (EN 17210:2021 Verweis: Abschnitt 12.1).