

# Barrierefreiheit im E-Commerce

Neue Regeln für Webshops und Buchungsportale

# Barrierefreiheit im E-Commerce

Rechtliche Rahmenbedingungen

Dr. Peter Kubanek

# Barrierefreiheit geht uns alle an

- ▶ Die Frage ist daher nicht (nur):

Was muss ich unbedingt tun, um Strafen zu vermeiden?

- ▶ Die Frage sollte lauten:

Was kann ich tun, um meinen Kund:innen das Leben zu erleichtern?

- ▶ „Ein Umfeld mit barrierefreien Produkten und Dienstleistungen soll Menschen mit Behinderung eine selbstbestimmte Lebensführung erleichtern.“

(§ 1 BaFG)

# Gesetzliche Rahmenbedingungen im Überblick

- ▶ Bundes-BehindertengleichstellungsG ([BGStG](#))
  - gilt seit: 1.1.2006
  - gilt für: Bundesgesetzlich geregelte Bereiche (also auch im E-Commerce)
  - besagt: Diskriminierungsverbot für Behinderte (also auch Barrierefreiheit)
  - Ausnahmen: Unzumutbarkeit, eine mittelbare (nicht intendierte) Diskriminierung zu beseitigen
- ▶ Web-ZugänglichkeitsG ([WZG](#))
  - gilt seit: für Websites spätestens 23.9.2020
  - gilt für: Websites und mobile Anwendungen des Bundes
  - besagt: Ähnliches wie das BaFG, aber für den öffentlichen Bereich
- ▶ BarrierefreiheitsG ([BaFG](#))
  - gilt für/ab: (Produkte und) Dienstleistungen (insbesondere E-Commerce), die für Verbraucher:innen (B2C) nach dem 28.06.2025 erbracht werden
  - besagt: Barrierefreiheit
  - Ausnahmen: Kleinstunternehmen (weniger als 10 Mitarbeiter:innen UND entweder einem max. Jahresumsatz von 2 Mio oder einer max. Jahresbilanzsumme von 2 Mio), die Dienstleistungen erbringen (z.B. Webshops)
- ▶ Technische Standards: im Prinzip in allen Gesetzen gleich (weil nicht ausdrücklich geregelt):
  - Web Content Accessibility Guidelines [WCAG 2.2](#)
  - EN 301 549

# Anwendungsbereich Websites

- ▶ Websites fallen nicht pauschal unter das BaFG, sondern nur, wenn Sie sich an Verbraucher:innen richten (B2C).
- ▶ Nicht unter das BaFG fallen daher:
  - private Websites
  - rein geschäftliche Websites (Webshops mit ausschließlichem B2B-Zugang)
- ▶ Ausdrücklich im Anwendungsbereich erwähnt sind folgende Dienstleistungen (B2C):
  - Websites von Personenbeförderungsunternehmen (ausgenommen Regionalverkehr), Bankdienstleistungen, Telekommunikationsdienstleistungen, Zugang zu audiovisuellen Mediendiensten, E-Booksund generell
  - Dienstleistungen „im elektronischen Geschäftsverkehr“

# Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

Das sind:

- ▶ in der Regel gegen Entgelt erbrachte
- ▶ Ferndienstleistungen, die elektronisch und auf Anfrage eines Verbrauchers im Hinblick auf den Abschluss eines Verbrauchervertrages über Websites oder M-Commerce erbracht werden.

Dazu zählen:

- ▶ Webshops inkl. E-Commerce-Plattformen und M-Commerce (B2C)
- ▶ Websites, die einen Online-Vertragsabschluss anbieten, also Online-Buchungen wie Hotel- und Reisebuchungen, Gutscheinbestellungen oder verbindliche Terminbuchungen (B2C)

Also nicht:

- ▶ reine Informations-Seiten ohne Anfragemöglichkeit eines Verbrauchers

# Generelle Ausnahmen (Unternehmen)

▶ Das BaFG gilt nicht für folgende Unternehmen:

- Kleinstunternehmen, die Dienstleistungen erbringen (z.B. E-Commerce) mit
- weniger als 10 Mitarbeiter:innen

UND

- entweder einem max. Jahresumsatz von EUR 2 Mio. ODER einer max. Jahresbilanzsumme von EUR 2 Mio.

**ACHTUNG:** Es geht nicht um den Umsatz des Webshops, sondern um den Umsatz des Unternehmens!

**TIPP:** Beachten Sie, dass Unternehmen wachsen können! Eine nachträgliche Anpassung ist schwieriger als gleich barrierefrei zu starten!

# Generelle Ausnahmen (Inhalte)

- ▶ Das BaFG gilt **nicht** für die folgenden Inhalte von Websites und mobilen Anwendungen:
- Aufgezeichnete zeitbasierte Medien (z.B. Video- und Audiodateien), die vor dem 28. Juni 2025 veröffentlicht wurden;
  - Dateiformate von Büro-Anwendungen (z.B. PDFs), die vor dem 28. Juni 2025 veröffentlicht wurden;
  - Online-Karten und Kartendienste, sofern bei Karten für Navigationszwecke wesentliche Informationen barrierefrei zugänglich in digitaler Form bereitgestellt werden;
  - Inhalte von Dritten, die von dem betreffenden Wirtschaftsakteur weder finanziert oder entwickelt werden noch deren Kontrolle unterliegen;
  - Inhalte von Websites und mobilen Anwendungen, die als Archive gelten und dadurch ihre Inhalte nach dem 28. Juni 2025 weder aktualisiert noch überarbeitet werden

**ACHTUNG:** Nach Ansicht der Behörde gilt das BaFG im E-Commerce auch für alle am 28. Juni 2025 schon bestehenden Webshops!

# Ausnahme bei übermäßiger finanzieller Belastung

- ▶ Die Barrierefreiheitsanforderungen müssen dann nicht eingehalten werden,
  - wenn deren Einhaltung zu einer grundlegenden Veränderung des Produkts oder der Dienstleistung führen würde, oder
  - wenn deren Einhaltung zu einer unverhältnismäßigen Belastung (z.B. zusätzliche übermäßige finanzielle Belastung) der betreffenden Wirtschaftsakteure führen würde.
- ▶ Die Beurteilung zu dokumentieren und für mindestens fünf Jahre aufzubewahren. Dienstleistungserbringer haben die entsprechende Beurteilung bei Veränderung der angebotenen Dienstleistung, spätestens jedoch alle fünf Jahre, vorzunehmen.
- ▶ **Tipp:** Es wäre empfehlenswert, die Barrierefreiheitserklärung zumindest alle fünf Jahre zu evaluieren.
- ▶ **Achtung:** Die Dokumentation kann von der Marktüberwachungsbehörde überprüft werden und ist ihr zur Verfügung zu stellen!

# Allgemeine Barrierefreiheitsanforderungen für alle Dienstleistungen - Überblick

(Auszug aus Anlage 1 Abschnitt 3)

- mehr als einen sensorischen Kanal
- Darstellung der Inhalte in verständlicher Weise
- Darstellung in einer für alle wahrnehmbaren Weise
- Textformate, die sich zum Generieren alternativer assistiver Formate eignen
- Schriftart mit angemessener Schriftgröße und geeigneter Schriftform mit ausreichendem Kontrast sowie anpassbarem Abstand
- alternative Darstellung, wenn Elemente mit Nicht-Text-Inhalten enthalten sind
- verständliche Bereitstellung der für die Erbringung der Dienstleistung erforderlichen Informationen
- verständliche Bereitstellung der Dienstleistung auch auf mobilen Apps
- Wenn Unterstützungsdienste (Help-Desk, Call-Center...): Informationen über die Barrierefreiheit und die Kompatibilität des Produkts mit assistiven Technologien mit barrierefreien Kommunikationsmitteln

# Informationen über die Konformität von Dienstleistungen: Erklärung zur Barrierefreiheit

- ▶ Eine wichtige Verpflichtung ist die Aufnahme einer Barrierefreiheitserklärung.

**Tipp:** Öffentliche Einrichtungen sind bereits verpflichtet, Barrierefreiheitserklärungen auf ihren Webseiten zu veröffentlichen und können als Anregung bzw. Beispiel herangezogen werden.

- ▶ Der Inhalt der Barrierefreiheitserklärung ergibt sich aus den Anlage 3 und 1 des BaFG:

- Der Dienstleistungserbringer gibt in den allgemeinen Geschäftsbedingungen oder einem ähnlichen Dokument an, wie er die Dienstleistung die Barrierefreiheitsanforderungen gemäß § 4 Abs. 3 erfüllt.

**Tipp:** Auch wenn dies rechtlich zulässig ist, wird die Aufnahme in AGB nicht empfohlen, da auch bloße Hinweise in AGB von der Rechtsprechung als Vertragsbestandteil qualifiziert werden können und deren Formulierung zusätzlich den Erfordernissen des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) unterliegen würde. Wir empfehlen daher einen eigenen Button bezüglich der „Erklärung zur Barrierefreiheit“.

Informationen über die Konformität von Dienstleistungen:

## Erklärung zur Barrierefreiheit | Mindestinhalt

- a) eine allgemeine Beschreibung der Dienstleistung in einem barrierefreien Format;
- b) Beschreibungen und Erläuterungen, die zum Verständnis der Durchführung der Dienstleistung erforderlich sind;

**Tipp:** Ein Online-Diensteanbieter (z.B. Webshop) hat bereits auf Grund des E-Commerce-Gesetzes (§ 9 ECG) und des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (§ 4 FAGG) umfangreiche Informationspflichten, die er in seinen Webshop zu integrieren hat. Dies betrifft insbesondere auch Informationen über Vertragsabschlüsse (Schritte, die zum Vertragsabschluss führen). Diese sind oft Teil der AGB. Es spricht nichts dagegen, aus der Barrierefreiheitserklärung zu diesen Informationen zu verlinken.

- c) eine Beschreibung, wie die Dienstleistung die einschlägigen in Anlage 1 des BaFG aufgeführten Barrierefreiheitsanforderungen erfüllt.

**Tipp:** Weitere Infos inkl. Formulierungsvorschlag: [Barrierefreiheitsgesetz im E-Commerce - WKO](#)

# Behörde: Sozialministerium

## ▶ Sozialministeriumservice Landesstelle OÖ

- Gruberstraße 63 A-4020 Linz
- T +43 732 7604-0
- M [post.oberoesterreich@sozialministeriumservice.at](mailto:post.oberoesterreich@sozialministeriumservice.at)
- W [Sozialministeriumservice - Landesstelle Oberösterreich](#)

## ▶ Allgemeine Info:

- <https://sozialministeriumservice.at>
- FAQ in Planung

## ▶ Verfahren:

- Marktüberwachung (aktive Prüfbefugnis)
- Verwaltungsstrafen bis EUR 80.000 (BaFG)
- Schadenersatz (B-BGStG) erst nach einem Schlichtungsverfahren ([Schlichtung](#))

# Weiterführende Infos:

Webinar am 10. April 2025 in Kooperation mit dem Sozialministeriumservice  
Landesstelle OÖ, Abteilung 6 - Marktüberwachung digitale Barrierefreiheit

Anmeldung:

[Das Barrierefreiheitsgesetz \(BaFG\) - WKO](#)

Wer ist verpflichtet und was ist zu beachten  
insbesondere im Bereich E-Commerce und digitale Angebote?

[Barrierefreiheitsgesetz im E-Commerce - WKO](#)

[Barrierefreiheit - WKO](#) (allgemein)

# Barrierefreiheit im E-Commerce

Praxis

Mag. Matthias Hinner, MBA CMC

# Inhalt und Ziele

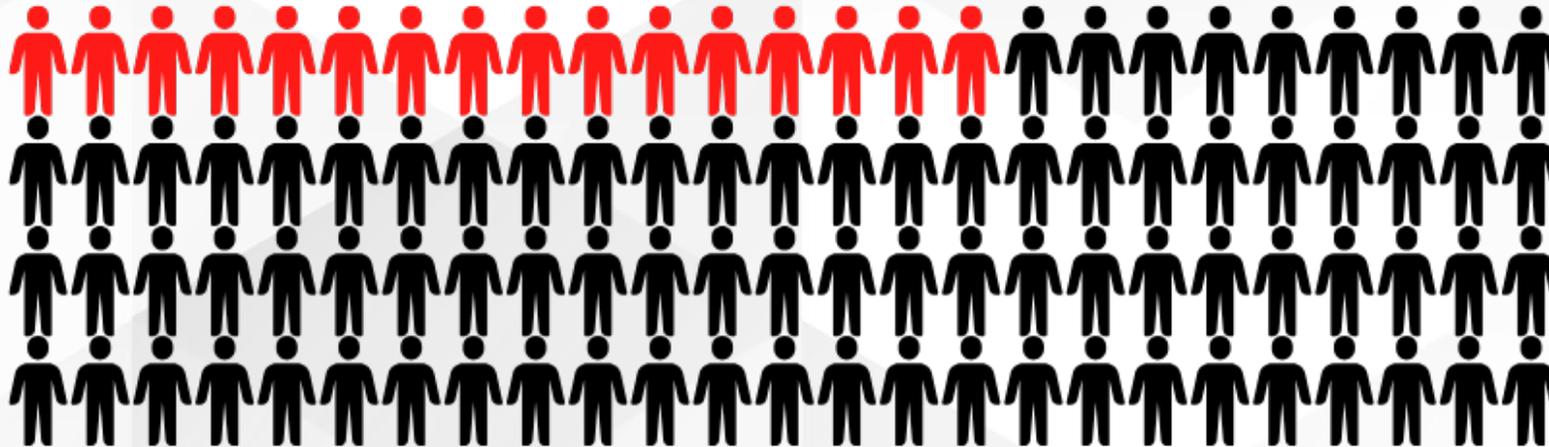
- ▶ **Verständnis für das Thema schaffen**  
Warum digitale Barrierefreiheit relevant ist und welche Vorteile sie bietet
- ▶ **Zielgruppe und Ziele klar definieren**  
Wer wird angesprochen und was soll erreicht werden?
- ▶ **Was bedeutet Digitale Barrierefreiheit?**  
Einführung in die Grundlagen und wichtige Prinzipien
- ▶ **Technische und organisatorische Schritte**  
Was ist nötig, um digitale Barrierefreiheit umzusetzen?
- ▶ **Kein technischer DeepDive!**  
Keine detaillierte technische Erklärung oder umfassende Vorstellung der WCAG-Richtlinien

# Mein Ziel ist erreicht, wenn Sie nach dem Webinar:

- Einen klaren Überblick über das Thema haben
- Ihre nächsten Schritte zur Umsetzung kennen

# Zielgruppen von Digitaler Barrierefreiheit

Menschen mit Behinderungen



# Zielgruppen

Dauerhafte und  
temporäre Behinderungen

Permanent    Vorübergehend    Situativ

Berühren



Einarmig



Arm verletzt



Elternteil  
von Kleinkind

Sehen



Blind



Grauer Star



Abgelenkt  
beim Fahren

Hören



Hörbehindert



Ohrinfekt



Laute Umgebung  
(Bartender)

Sprechen



Non-Verbal



Heiser



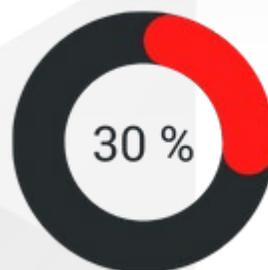
Starker Akzent

# Zielgruppen von Digitaler Barrierefreiheit

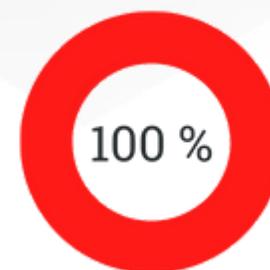
Wem digitale Barrierefreiheit hilft



unverzichtbar



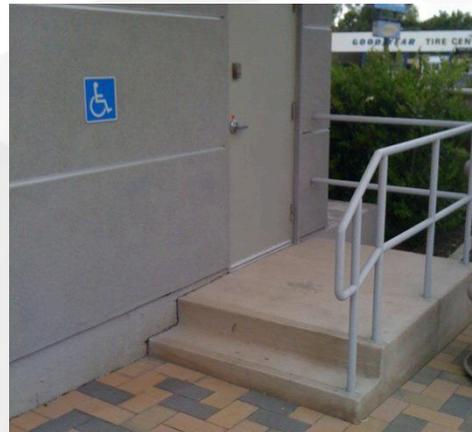
notwendig



hilfreich



# Barrierefreiheit Fails Offline



# Barrierefreiheit bei digitalen Medien

Barrierefreiheit ist dann erreicht,  
wenn etwas auch mit einem zweiten Sinn vollumfänglich nutzbar wird.

# Barrierefreiheit Online

▶ Ausreichend Zeit zum Lesen und zur Bedienung

▶ Maschinenlesbarkeit für assistive Techniken wie Screenreader

▶ Kompatible PDF Dokumente mit Tags für Screenreader

▶ Alternativtexte zu Bildern

▶ Ausreichender Kontrast

▶ Erwartbares Verhalten

▶ Navigation ohne Maus

▶ Untertitel bei Audio und Video

▶ Richtiger Einsatz von HTML und Strukturieren

# Barrierefreiheit messbar machen

Digitale Barrierefreiheit besteht aus einer Vielzahl von Eigenschaften und Anforderungen. Um diese beurteilen zu können ist eine Struktur und Hierarchie hilfreich. Dafür wurden die WCAG eingeführt.

# Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

Prinzipien > Richtlinien > Erfolgskriterien

## ▶ 1. Wahrnehmbarkeit

- 1.1 Textalternativen
  - 1.1.1 ...
- 1.2 Zeit-basierte Medien
- 1.3 Anpassbar
- 1.4 Unterscheidbar

## ▶ 2. Bedienbarkeit

- 2.1 Per Tastatur zugänglich
- 2.2 Ausreichend Zeit
- 2.3 Anfälle
- 2.4 Navigierbar
- 2.5 Eingabe Modalitäten

## ▶ 3. Verständlichkeit

- 3.1 Lesbar
- 3.2 Vorhersehbar
- 3.3 Hilfestellung bei der Eingabe

## ▶ 4. Robustheit

- 4.1 Kompatibel

# WCAG Erfolgskriterien und Konformitätsstufen

- ▶ Jedes Erfolgskriterium beschreibt, messbar, eine Anforderung
- ▶ Jedem Erfolgskriterium wird ein Konformitätsstufe zugeordnet
  - A: minimale Stufe
  - AA: mittlere Stufe
  - AAA: höchste Stufe

Version	Prinzipien	Richtlinien	Erfolgs-kriterien	A	AA	AAA
1.0						
2.0	4	12	61	25	38	61
2.1	4	13	78	30	50	78
2.2	4	13	86	30	55	86

Erfolgskriterien zur Erfüllung von WCAG 2.2 AA



# Beispiel für ein Erfolgskriterium

## Erfolgskriterium 1.4.1 (A) Benutzung von Farbe:

Farbe wird nicht als einziges visuelles Mittel benutzt, um Informationen zu vermitteln, eine Handlung zu kennzeichnen, eine Reaktion zu veranlassen oder ein visuelles Element zu unterscheiden.

## Warum ist das wichtig?

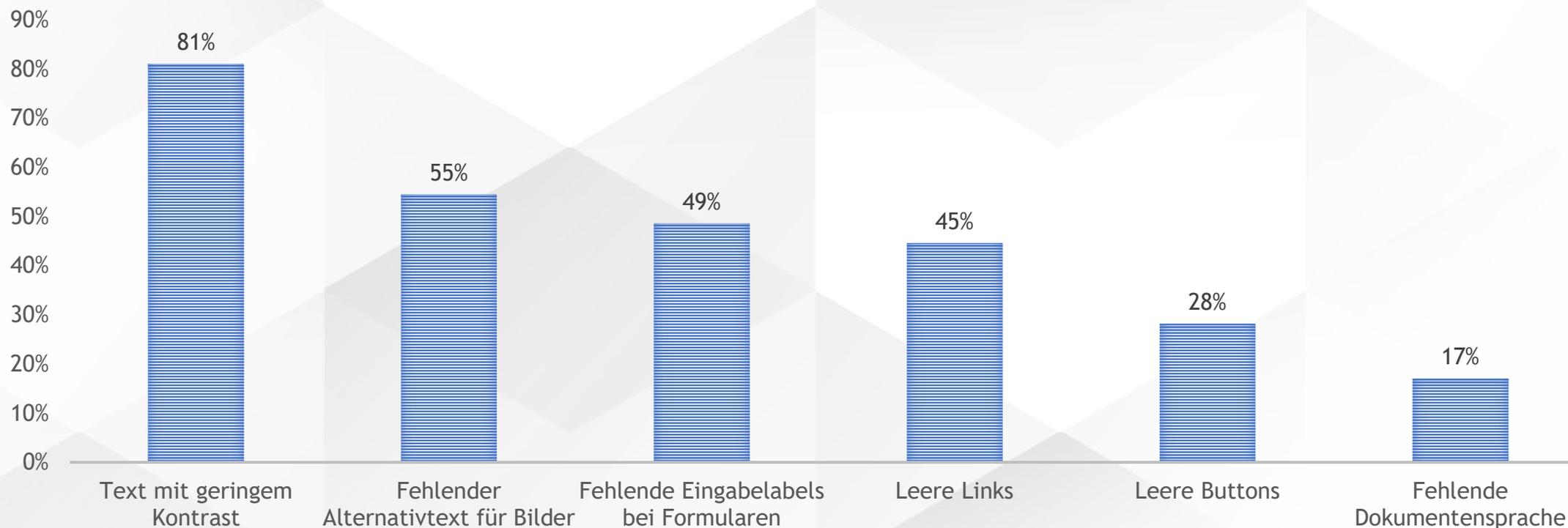
Jeder sechste Mann ist Rot-Grün-Blind und kann Buttons nicht unterscheiden, wenn sie nicht auch eine Beschriftung haben.



# Stand der Barrierefreiheit

## WAI REPORT 2024

■ % der Startseiten



<https://webaim.org/projects/million/> (Automatisierte Analyse)

# Ist Ihre Website barrierefrei?

## ▶ Bedienbarkeit:

- Ist die Website ohne Maus navigierbar?

## ▶ Kontrast

- Unterscheiden sich Texte vom Hintergrund (Farbe, Bilder) ausreichend?

## ▶ Links

- Haben Links aussagekräftige Beschriftungen (ALT-Tags)

## ▶ Apple VoiceOver und Android TalkBack am Handy

- Wie hört sich die Website an?

Passende Werkzeuge Anleitungen im Handout

# Irrwege

## ▶ Automatisierung

Nur Teile der Barrierefreiheit sind automatisiert testbar  
(derzeit etwa 13 Kriterien)

## ▶ Drittanbieter-Plugins - Symptombekämpfung statt Problemlösung:

Die Barrierefreiheit von Websites kann nicht nachträglich mit Website-Plugins erzeugt werden. (Führen eher zusätzlich zu DSGVO-Problemen)

# Gründe für barrierefreie Angebote

- ▶ **Rechtssicherheit und Risikominimierung**
- ▶ **Marktpotenzial erweitern: Zugang zu Menschen mit temporären oder dauerhaften Beeinträchtigungen**
- ▶ **Verbesserte User Experience und SEO-Vorteile**

# Barrierefreiheit erreichen und erhalten

- ▶ Bewusstsein schaffen - Verständnis für den Nutzen
- ▶ Barrierefreiheit in die Unternehmensprozesse integrieren
- ▶ Die Implementierung kann schrittweise erfolgen und sollte auch dokumentiert werden.

# Ihre möglichen nächsten Schritte

## ▶ IST-Stand erfassen:

- Analyse von Websites, Dokumenten und Prozessen

## ▶ Projektplan und Zeitplan:

- Maßnahmen,
- Ressourcen und Budget für Prüfungen, Anpassungen, Schulungen
- Anpassungen an Technik und Inhalt

## ▶ Erfolg messen und IST-Stand anpassen

## ▶ Barrierefreiheit im Bewusstsein und in den Prozessen von Beginn mitnehmen



Mag. Matthias Hinner, MBA, CMC  
Certified WebAccessibility Expert

Earlybird GmbH, +Pluswerk AG

E-Mail: [him@earlybird.at](mailto:him@earlybird.at)

Web: <https://earlybird.at>

LinkedIn: [www.linkedin.com/in/matthias-hinner](https://www.linkedin.com/in/matthias-hinner)

Link zum Download



<https://earlybird.at/wkonoe25>

# Weiterführende Infos:

Webinar am 10. April 2025 in Kooperation mit dem Sozialministeriumservice

Anmeldung:

[Das Barrierefreiheitsgesetz \(BaFG\) - WKO](#)

Wer ist verpflichtet und was ist zu beachten  
insbesondere im Bereich E-Commerce und digitale Angebote?

[Barrierefreiheitsgesetz im E-Commerce - WKO](#)

[Barrierefreiheit - WKO](#) (allgemein)

[Übersicht „Certified WebAccessibility Experts“](#)

**Danke für Ihr Interesse!**