



WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH
Unternehmensberatung · Buchhaltung · IT

BARRIEREFREIE WEBSITES

Rechtliche Grundlagen und vorhandene Empfehlungen

Oktober 2015

Fachverband Unternehmensberatung,
Buchhaltung und Informationstechnologie

Wiedner Hauptstraße 63

A-1045 Wien

T: +43-(0)-590900-3172

F: +43-(0)-590900-3178

E-Mail: ubit@wko.at

<http://www.ubit.at>

Websites sind für Menschen mit Behinderungen zugänglich zu machen. Die konkrete Umsetzung von Internetseiten, um diesen Anspruch zu erfüllen, obliegt dem Einzelnen. Zur Gestaltung von barrierefreien Inhalten und Services im Netz gibt es empfohlene Richtwerte, jedoch keine genauen gesetzlichen Vorgaben. In der Folge wird auf vorhandene Unterlagen und Empfehlungen verwiesen, die Links dazu sind am Ende des Dokuments gesammelt.

Rechtsgrundlagen für den privatwirtschaftlichen Bereich

Mit 1. Jänner 2006 sind im Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG, BGBl I Nr. 82/2005) Regelungen zur Gleichstellung von Personen mit Behinderungen in Kraft getreten. Menschen mit Behinderung sollen keine Benachteiligung beim öffentlichen Zugang zu Waren und Dienstleistungen sowie Informationen erfahren. Wird eine Diskriminierung behauptet, hat der Betroffene die Möglichkeit, in einem zweistufigen Verfahren (Schlichtungsstelle und ordentliches Gericht) Schadenersatz zu begehren (Details unten).

Was bedeutet Barrierefreiheit - § 6 Abs. 5 BGStG

„Barrierefrei sind ... Systeme der Informationsverarbeitung ..., wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.“

Grundsätzlich sind Websites so zu gestalten, dass Menschen mit körperlichen, geistigen oder psychischen Behinderungen oder Beeinträchtigung von Sinnesfunktionen selbständig auf Websites navigieren können.¹

Schutz vor mittelbarer Diskriminierung - § 5 Abs. 2 BGStG

„Eine mittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn dem Anschein nach neutrale Vorschriften, Kriterien oder Verfahren sowie Merkmale gestalteter Lebensbereiche Menschen mit Behinderungen gegenüber anderen Personen in besonderer Weise benachteiligen können, es sei denn, die betreffenden Vorschriften, Kriterien oder Verfahren sowie Merkmale gestalteter Lebensbereiche sind durch ein rechtmäßiges Ziel sachlich gerechtfertigt und die Mittel sind zur Erreichung dieses Zieles angemessen und erforderlich.“

Barrieren im Internet stellen eine mittelbare Diskriminierung dar. Sämtliche Informationen und Serviceangebote auf Websites oder Webshops, die öffentlich zugänglich sind, stehen unter Diskriminierungsschutz. Menschen mit Sehbehinderungen, aber auch hörbehinderte oder motorisch eingeschränkte Personen müssen diese Inhalte ohne fremde Hilfe abrufen und nutzen können.²

Menschen mit Behinderungen können im Internet auf Wahrnehmungsprobleme (ungenügende Farbkontraste, fehlende Skalierbarkeit, fehlende Textalternativen), Verständnisprobleme (keine Navigationshilfen, komplexer Satzaufbau) oder Zugriffsprobleme (zu kurze Timeouts, keine Bedienung mit der Tastatur) treffen. Assistive Technologien (Bildschirmlupe, Braillezeile, Bildschirmtastatur, Mundmaus usw.) erleichtern oder ermöglichen dieser Personengruppe den Zugang zu Webangeboten und -inhalten.³

¹ § 3 BGStG - Behinderung

² Die Einstellung macht's, 11, 30

³ <http://www.einfach-barrierefrei.net/> - Barrierefreiheit verstehen

Mit barrierefreien Angeboten eine größere Reichweite und Zielgruppe erreichen

Besser jedoch ist ein barrierefreies Design. Ein barrierefreier Internetauftritt verbessert die Reichweite und erhöht die Anzahl potentieller Benutzer. Die einwandfreie Darstellung einer Website mit universellem Design auf unterschiedlichen Browsern und Endgeräten wird besser gewährleistet. Der Wartungsaufwand für etwaige Sonderlösungen dadurch wird minimiert bzw. entfällt. Auch bei der Suchmaschinenoptimierung (SEO) ist ein barrierefreier Online-Auftritt ein wichtiges Kriterium.⁴

PDF-Dokumente sind ein häufig verwendetes Format. Für sehbehinderte oder blinde Menschen ergeben sich oft Hürden durch grafisch zu kleine Schriften, die Fixierung von Texten in Spalten oder durch das horizontale Scrollen beim Zoomen bzw. bei Schriftvergrößerung. Der PDF/UA-Standard (ISO 14289) enthält Vorgaben für barrierefreie PDF-Dokumente. Ziel ist es, dass der Inhalt solcher Dokumente durch eine verbesserte Textstruktur oder geänderte Darstellung besser zu lesen, zu verstehen und zu bedienen ist.⁵

Zumutbarkeitsüberprüfung - § 6 BGStG

Die Beseitigung einer Barriere zum Schutz vor Diskriminierung ist unter bestimmten Bedingungen zumutbar. Eine Zumutbarkeitsprüfung beurteilt das Ausmaß der zu setzenden Maßnahmen. Geprüft wird insbesondere

- der damit verbundene Aufwand für die Beseitigung der mittelbaren Diskriminierung,
- die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit des Verantwortlichen, der die Barriere veranlasst hat.⁶

Alle Maßnahmen für den Abbau von Hürden bzw. Beschränkungen beim Zugang von Websites für Menschen mit Behinderungen werden bei der Zumutbarkeitsüberprüfung berücksichtigt. So können unter Umständen auch geringere Maßnahmen ausreichen, wenn die komplette Herstellung eines barrierefreien Zugangs als unzumutbar (technische Umsetzung nicht realisierbar bzw. nicht verhältnismäßig) erachtet wird.⁷

Jedenfalls sind sämtliche zumutbaren Maßnahmen zu treffen, die eine maßgebliche Verbesserung der Situation der betroffenen Personen im Sinne einer größtmöglichen Annäherung an eine Gleichbehandlung bewirken.⁸

Inhaltliche Umsetzung - Barrierefreies Web

Es gibt keine verbindlichen Standards oder Regelungen darüber, was Websites erfüllen müssen. Die WAI-Richtlinie (Web Accessibility Initiative) ist eine internationale Richtlinie mit rechtlich unverbindlichem Charakter, die von einer internationalen Vereinigung, der W3C (World Wide Web Consortium), entwickelt worden ist. Diese veröffentlichten Empfehlungen unter <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-de/> bieten eine Hilfestellung für das Schaffen barrierefreier Webinhalte (WCAG 2.0).

⁴ <http://www.einfach-barrierefrei.net/> - Vorteile von barrierefreien Inhalten

⁵ <http://www.access-for-all.ch/ch/pdf-werkstatt.html>

⁶ Die Einstellung macht's, 17

⁷ Barrierefreies Web, 5

⁸ Die Einstellung macht's, 17

Eine vollständige Adaption einer Website an die jeweils aktuellen technischen (höchsten) WAI-Standards ist nicht zwingend erforderlich bzw. im Einzelfall mitunter nicht umsetzbar. Allerdings ist die Unzumutbarkeit des technisch Möglichen kein Rechtfertigungsgrund für das gänzliche Nichtsetzen barrierefreier Maßnahmen. Ziel ist es einen möglichst hohen Grad an barrierefreien Inhalten im Web zu erreichen.⁹

WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines)

Die Richtlinie für barrierefreie Webinhalte (WCAG) behandelt die Zugänglichkeit von Informationen auf einer Website (oder in einer Webanwendung) für Menschen mit Behinderungen und schließt Text, Bilder, Formulare, Geräusche und dergleichen mit ein. WCAG 2.0 basiert auf vier Grundsätzen (Prinzipien), welche die Grundlage bilden für Webinhalte, auf die von jeder Person zugegriffen und von jedem benutzt werden können.

1. Wahrnehmbarkeit - Informationen und Steuerelemente der Benutzerschnittstelle sind so darzustellen, dass sie von allen Benutzern wahrgenommen werden können.
2. Bedienbarkeit - Steuerelemente der Benutzerschnittstelle und die Navigation müssen bedienbar sein.
3. Verständlichkeit - Informationen und Bedienung der Benutzerschnittstelle müssen verständlich sein.
4. Robustheit - Inhalte müssen so robust sein, dass sie von verschiedensten Benutzerklienten einschließlich assistierender Technologien verlässlich interpretiert werden können.¹⁰

Unter jedem Grundsatz gibt es eine Reihe von Richtlinien (insgesamt zwölf) die sicherstellen, dass so viele Menschen wie möglich auf Inhalte unmittelbar zugreifen können. Dabei gibt es Erfolgskriterien (testbare Behauptungen) zur Konformitätsprüfung. Die in den WCAG 2.0 enthaltenen Richtlinien und Erfolgskriterien sind in einer technikneutralen Form geschrieben. Hierbei werden ausreichende Techniken beispielhaft genannt, die ausreichen, um das Erfolgskriterium zu erfüllen. Zusätzlich werden empfohlene Techniken zur Verbesserung der Barrierefreiheit angeführt, die jedoch nicht in vollem Ausmaß die Anforderungen des Erfolgskriteriums erfüllen, nicht testbar und/oder nur teilweise effektiv und hilfreich sind.¹¹

Es gibt drei Stufen der Konformität: A (minimale Stufe), AA und AAA (höchste Stufe). Für eine Konformität beispielsweise auf Level AA muss die (ganze) Website alle Erfolgskriterien der Stufe AA (einschließlich jenen von Level A) erfüllen oder es wird eine Stufe AA-konforme Alternativversion mit den identen wie aktuellen Informationen und Funktionalitäten in der gleichen menschlichen Sprache zur Verfügung gestellt. Der gesamte Prozess beispielsweise eines Webshops hat nach den Empfehlungen der Richtlinie vollständig der Stufe AA zu entsprechen.¹²

Die durchgängige Implementierung von Websites auf Konformitätsstufe AAA wird in der WCAG 2.0 Richtlinie nicht gefordert, da es bei manchen Inhalten nicht möglich ist, alle Erfolgskriterien auf Level AAA zu erfüllen. So enthalten manche Richtlinien nur Techniken die der Stufe A oder AA zugeordnet werden.

⁹ Barrierefreies Web, 5

¹⁰ <http://www.einfach-fuer-alle.de/> - Übersicht zu den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG)

¹¹ <http://www.einfach-fuer-alle.de/> - WCAG 2.0 verstehen

¹² <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-de/> - Richtlinien WCAG 2.0 (unverbindliche deutsche Übersetzung)

Die BITV 2.0 (deutsche Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung, BGBl I S. 1843) nennt grundsätzlich die Konformitätsstufe AA, d.h. die Inhalte haben die Erfolgskriterien von Level A und AA zu erfüllen. Die höchste Stufe (AAA) wird hier für zentrale Navigations- und Einstiegsangebote vorgesehen.¹³

Beim Überprüfen von Websites auf Barrierefreiheit gibt es verschiedene Methoden. Bei manuellen Tests wird beispielsweise die Tastaturbedienbarkeit, die Skalierbarkeit oder die Ansicht ohne CSS, Javascript und Bilder überprüft. Der HTML Validator von W3C <http://validator.w3.org/> ist einer der bekanntesten automatisierten Testwerkzeuge. Daneben gibt es eine Reihe weiterer Methoden für die Accessibility Validation (Online-Tools, Programme, Checklisten).¹⁴

Von Barrierefreiheit profitieren

IT-Experten mit entsprechendem Qualitätsnachweis für Web Accessibility eröffnen sich neue Geschäftsfelder. Eine benutzerfreundliche, hürdenfreie Websitenavigation ist sowohl für bestehende als auch für neue (potenzielle) Kunden von Bedeutung. Am Markt nachgefragt werden IT-Dienstleister mit nachweisbaren Kompetenzen im Bereich des Barrierefreien Webdesigns. Die von der Incite angebotene, nach ISO 17024 akkreditierte Personenzertifizierung "Certified WebAccessibility Expert" entspricht den international gültigen Standards und genießt daher weltweite Anerkennung.

Zertifizierte IT-Dienstleister stellen einen barrierefreien Zugang zu Websites her. Durch barrierefreie Websites werden neue, zusätzliche Kundengruppen erreicht. Zufriedene Kunden bleiben erhalten (Kundentreue) und empfehlen weiter (Gewinnung von Neukunden). Der Einsatz standardisierter Techniken und Methoden vereinfacht komplexe, individuelle Überarbeitungen von Homepages (Kostenoptimierung). Speziell in der Suchmaschinenoptimierung (SEO) spielt Barrierefreiheit eine wichtige Rolle: höhere Trefferquoten bei Suchmaschinen werden erzielt, wodurch Umsatzsteigerungen und ein höherer Return on Investment (ROI) erzielt werden können.

Rechtsfolgen

Das Behindertengleichstellungsgesetz ist eine zivilrechtliche Vorschrift. Der Schaden, den eine diskriminierte Person nach dem BGStG erlitten hat, ist auf zivilrechtlichem Weg einzuklagen.¹⁵

Schlichtungsversuch zwingend vorgeschrieben

Kommt es infolge einer von einer behinderten Person behaupteten Diskriminierung wegen dieser Behinderung zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen, ist im BGStG vor Einschaltung der Gerichte ein verpflichtend durchzuführendes Schlichtungsverfahren (kostenfrei) beim Sozialministeriumservice vorgesehen. Das Schlichtungsverfahren soll allen Beteiligten eine rasche, kostengünstige außergerichtliche Streitbeilegung ermöglichen. Zur Unterstützung kann im Rahmen der Schlichtung eine Mediation als alternatives Konfliktlösungsinstrument kostenfrei in Anspruch genommen werden. Erst wenn im Schlichtungsverfahren keine gütliche Einigung erzielt werden konnte, steht dem Antragsteller der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.¹⁶

¹³ <http://www.gesetze-im-internet.de/> - Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung Deutschland

¹⁴ <http://www.einfach-barrierefrei.net> - Barrierefreiheit überprüfen

¹⁵ Die Einstellung macht's, 33

¹⁶ Die Einstellung macht's, 33f

Schadenersatzanspruch

Einerseits soll jener Schaden ersetzt werden, der tatsächlich in Geld entstanden ist (materieller Schaden).

Der immaterielle Schaden ist ebenso gebührend zu ersetzen. Dabei ist die persönliche Beeinträchtigung (Kränkung oder Beleidigung) der betroffenen behinderten Person durch die erfahrene Diskriminierung gemeint. Hier ist die Judikatur abzuwarten, wie hoch dieser im Einzelfall sind wird. Als möglicher Richtwert kann der im Gesetz genannte Mindestschadenersatz von EUR 1.000,00 für die Belästigung genannt werden.¹⁷

Checkliste für barrierefreie Websites

Eine Website hat dem Stand der Technik, unter Einsatz der bestmöglichen Methodik, zu entsprechen und dabei ein barrierefreies Design aufzuweisen. 100% Barrierefreiheit gibt es auch im Internet nicht, da unterschiedliche Formen der Beeinträchtigung existieren. Eine konkrete und allgemein gültige Musterlösung, wie die Darstellung von Inhalten zu erfolgen hat, gibt es daher nicht. Vielmehr ist im Einzelfall die Umsetzbarkeit der Techniken (WCAG 2.0) zur Sicherstellung der vier Grundsätze bzw. den zwölf Richtlinien zu prüfen.

- ✓ Für jeden Nicht-Text-Inhalt sind Text-Alternativen bereitzustellen, so dass er in eine andere von Menschen erforderliche Form (Großschrift, Braille, Sprache, Symbole, einfachere Sprache) geändert werden kann (1.1 - Erfolgskriterien entsprechen Stufe A)
- ✓ Für zeitgesteuerte Medien (Audio- und Videodateien) sind Alternativen bereitzustellen (1.2 - Stufen A, AA und AAA)
- ✓ Inhalte sind so zu gestalten, dass diese auf verschiedene Weise ohne Verlust an Information oder Struktur (wie einfacheres Layout) präsentiert werden können (1.3 - Stufe A)
- ✓ Erleichtertes sehen und hören der Inhalte, einschließlich des Vorder- und Hintergrunds, für die Nutzer soll ermöglicht werden (1.4 - Stufen A, AA, AAA)
- ✓ Das Ausführen aller Funktionalitäten per Tastatur ist sicherzustellen (2.1 - Stufen A, AAA)
- ✓ Nutzer sollen ausreichend Zeit haben, um Inhalte zu lesen und zu verwenden (2.2 - Stufen A, AAA)
- ✓ Inhalte sind so zu gestalten, dass keine epileptischen Anfälle ausgelöst werden (2.3 - Stufe A, AAA)
- ✓ Orientierungs- und Navigationshilfen sowie Hilfen beim Auffinden von Inhalten sind bereitzustellen (2.4 - Stufen A, AA, AAA)
- ✓ Texte sind lesbar und verständlich zu gestalten (3.1 - Stufen A, AA, AAA)
- ✓ Websites sind so zu gestalten, dass Darstellung und Funktionsweise voraussagbar sind (3.2 - Stufen A, AA, AAA)
- ✓ Zur Vermeidung und Korrektur von Fehlern sind unterstützende Funktionen bereitzustellen (3.3 Stufen A, AA, AAA)
- ✓ Die Kompatibilität mit Benutzeragenten einschließlich assistierender Technologien ist sicherzustellen (4.1 - Stufe A)

Beim Erstellen wie Prüfen von Websites empfiehlt es sich, die Betroffenheit von Menschen mit Behinderungen miteinzubeziehen - sich in deren Lage versetzen, wo entstehen Barrieren. Lassen Sie die Homepage von Personen mit Behinderungen testen bzw. wenden Sie sich an einen der Behindertenverbände.

¹⁷ Die Einstellung macht's, 34

Weiterführende Informationen

<https://www.wko.at> - „Barrierefreiheit - eine Chance und Herausforderung für die Wirtschaft“ (Zugriffsdatum 15.10.2015)

<http://www.w3.org/> - World Wide Web Consortium (W3C), Offizielle Homepage (Zugriffsdatum 23.6.2015)

<http://www.w3c.de/> - W3C Deutschland/Österreich (Zugriffsdatum 23.6.2015)

<http://www.w3.org/Translations/WCAG20-de/> - Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 - Prinzipien und Richtlinien für barrierefreie Websites, unverbindliche deutsche Übersetzung (Zugriffsdatum 23.6.2015)

<http://www.einfach-fuer-alle.de/> - Wie man WCAG 2.0 erfüllt. Eine anpassbare Schnellreferenz zu den Bedingungen (Erfolgskriterien) und Techniken der Richtlinien für barrierefreie Webinhalte 2.0 (Zugriffsdatum 23.6.2015)

<http://www.einfach-barrierefrei.net/> - Zusammenstellung zum Thema Barrierefreiheit (Verstehen, Umsetzen, Überprüfen) (Zugriffsdatum 23.6.2015)

<http://www.oesterreich.gv.at> - Web-Accessibility - Internet Zugang für alle (Information seitens der Bundesverwaltung) (Zugriffsdatum 20.7.2015)

<https://www.ag.bka.gv.at/at.gv.bka.wiki-bka/index.php/Portal:Barrierefrei> - WIKI Internet-Informationsplattform des Bundeskanzleramts (Zugriffsdatum 20.7.2015)

<http://www.incite.at/ausbildung/de/lehrgaenge/webaccessibility/> - Lehrgang "WebAccessibility - Barrierefreies Webdesign" der incite (Zugriffsdatum 15.10.2015)

<http://www.incite.at/ausbildung/de/zertifizierungen/certified-webaccessibility-expert/> - Zertifizierung "Certified WebAccessibility Expert", Qualitätssiegel für Expert/innen und Berater/innen im Bereich „Barrierefreies Webdesign“ (Zugriffsdatum 15.10.2015)

<http://www.accessible-media.at/> - Barrierefreie Medien, Beratung zum zugänglichen Web-Auftritt oder Relaunch (Zugriffsdatum 15.10.2015)

<http://www.hilfsgemeinschaft.at/> - Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs (Zugriffsdatum 20.7.2015)

<http://checkers.eiii.eu/> - Online-Tool zur Accessibility Evaluierung von Websites (Zugriffsdatum 15.10.2015)

<http://www.access-for-all.ch/> - Schweizerische Stiftung zur behindertengerechten Technologienutzung, Techniken für accessiblePDFs (Zugriffsdatum 15.10.2015)