

FAQ's Barrierefreiheit

- **Was versteht man unter einer Barriere?**

In Zusammenhang mit dem Thema Behinderung ist unter einer „Barriere“ ein Hindernis zu verstehen, das Menschen in ihren alltäglichen Möglichkeiten einschränkt beziehungsweise behindert. So können z.B. Stufen in einem Gebäude oder im öffentlichen Raum Rollstuhlfahrer/innen an der Teilhabe in der Gesellschaft hindern.

- **Welche Barrieren gibt es?**

Bauliche Barrieren:

Stufen, Türschwellen, zu enge Türbreiten, fehlende Haltegriffe, zu hoch oder zu tief angeordnete Bedienelemente, fehlende Beleuchtung, etc.

Barrieren im Verkehrsbereich:

Zu schmale Gehsteige, hohe Gehsteigkanten, Stufen, Informationen, die nur optisch oder nur akustisch zur Verfügung stehen, fehlendes Blindenleitsystem etc.

Barrieren im Bereich der Kommunikation:

Fehlende Übersetzung in Gebärdensprache, schwer verständliche Texte in komplizierter Sprache.

Barrieren in der Informations- und Kommunikationstechnologie (z.B. Internet, Soft- und Hardware, Digitale Unterlagen und Medien aller Art):

Ungenügender Farbkontrast, fehlende Textalternativen oder Websites, die nur mit der Computer-Maus bedienbar sind.

- **Was versteht man unter barrierefrei?**

Die Barrierefreiheit ermöglicht allen Menschen - mit und ohne Behinderung - die uneingeschränkte Nutzung von Dienstleistungen, Einrichtungen und Gegenständen im täglichen Leben. Dies am besten in allgemein üblicher Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe.

Produkte sollten grundsätzlich für alle Nutzerinnen und Nutzer ohne zusätzliche Anpassungen verwendbar sein. Dies entspricht dem Gedanken von „Design For All“. Ein Beispiel dafür sind Wasserhähne, die mit Hilfe eines Sensors auf Bewegungen reagieren und so von jedem genutzt werden können.

Barrierefreie Gebäude sind für alle Menschen ohne fremde Hilfe zugänglich. Wesentlich sind beispielsweise ein für alle zugänglicher Eingang (keine Stufen, ausreichend breit...), entsprechend große Aufzüge sowie gut beleuchtete Räumlichkeiten mit genügend großen Bewegungsflächen.

Barrierefreier Verkehr bedeutet in der Praxis stufenlos erreichbare Verkehrsanlagen und Verkehrsmittel. Dazu zählt auch die Gestaltung von Informationsangeboten, Leit- und Orientierungssystemen nach dem 2-Sinne-Prinzip. Das heißt, dass zumindest immer zwei der drei Sinne Sehen, Hören und Tasten angesprochen werden müssen. Dies ist besonders wichtig für gehörlose und blinde Menschen.

Barrierefreie Kommunikation ermöglicht allen Menschen die vollständige Nutzung von digitalen Medien wie auch TV-Inhalten, Internetseiten und Internetangeboten. Dazu gehören

z.B. Textalternativen für alle Nicht-Text-Inhalte, Verfügbarkeit aller Funktionalitäten von der Tastatur, Maus und Touchscreen aus, lesbare und verständliche Digitale/Web-Inhalte, Kompatibilität mit assistierenden Techniken (Screen-Reader, Bildschirmlupen etc.), Texte in einfacher Sprache, Gebärdensprachvideos und optionale Untertitel.

- **Was muss alles barrierefrei sein?**

Nach dem Behindertengleichstellungsrecht müssen Güter und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, diskriminierungsfrei - also auch ohne Barrieren - angeboten werden. Dies umfasst im Wesentlichen Verbrauchergeschäfte. Darunter versteht man beispielsweise tägliche Einkäufe, Urlaubsreisen, Kinobesuche, Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder Essen in Restaurants und Gasthäusern. Aber auch der Arztbesuch oder der Besuch eines Volkshochschulkurses sind davon umfasst.

Auch der berufliche Bereich muss barrierefrei sein. Dieser umfasst das Arbeitsverhältnis von der Bewerbung über den Abschluss des Arbeitsvertrags bis zur Auflösung. Aber auch die Ausübung einer selbständigen Erwerbstätigkeit sowie die Berufsberatung, die Berufsausbildung und die berufsbezogene Interessensvertretung.

- **Wem nützt Barrierefreiheit?**

Barrierefreiheit ist essentiell für 10 Prozent der Bevölkerung, notwendig für 40 Prozent der Bevölkerung und komfortabel für 100 Prozent der Bevölkerung. Von einem hindernisfreien Umfeld profitieren alle Menschen.

- Seien es Reisende, die mit schweren Koffern unterwegs sind oder Menschen, die Auskünfte auf einem Bahnhof oder Flughafen benötigen.
- Seien es Eltern, die mit dem Kinderwagen den öffentlichen Verkehr bzw. den öffentlichen Raum benützen.
- Oder seien es ältere Menschen, die sich im Alter in ihrer Wohnung und auch in einer nicht gewohnten Umgebung zurechtfinden sollen, ohne sich vermeidbaren Gefahren aussetzen zu müssen.

Vor allem sind es Menschen mit einer dauerhaften Behinderung, die auf Barrierefreiheit angewiesen sind. Insgesamt zählen ca. 40% der Bevölkerung, - in der einen oder anderen Form - zur Gruppe der mobilitätseingeschränkten Personen. Mangelnde Barrierefreiheit betrifft aber nicht nur diese 40 % der Bevölkerung. Barrieren schränken auch deren Familien, Angehörige und Freunde in ihren Entfaltungsmöglichkeiten ein.

- **Welche gesetzlichen Regelungen gibt es?**

Der Schutz gegen Diskriminierung im täglichen Leben ist im Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz geregelt. Das Behinderteneinstellungsgesetz regelt den Diskriminierungsschutz in der Arbeitswelt.

Beide Gesetze enthalten keine konkreten Bestimmungen über die Ausgestaltung der Barrierefreiheit. Entsprechende Regelungen finden sich in erster Linie in den Bauordnungen und in verkehrsrechtlichen Gesetzen.

Wesentlich im Bereich der Barrierefreiheit sind über die gesetzlichen Regelungen hinaus Richtlinien und Normen. Diese haben nur Empfehlungs-Charakter und sind grundsätzlich nicht rechtsverbindlich. Allerdings sind wesentliche Inhalte oftmals in baurechtliche Gesetze aufgenommen und damit rechtsverbindlich gemacht worden. Häufig werden Normen und Richtlinien auch in Verträge (z.B. für Planungs- und Bauleistungen) aufgenommen und sind damit für die Vertragspartner rechtsverbindlich. Kommt es zu Rechtsstreitigkeiten, werden Normen von der Rechtsprechung häufig als Auslegungshilfe herangezogen. Normen kommt daher insgesamt eine nicht zu unterschätzende rechtliche Wirkung zu.

Die zentrale Norm im Bereich Barrierefreiheit ist die ÖNORM B 1600, die „Planungsgrundlagen für das Barrierefreie Bauen“ definiert (z.B. Gehsteige, Rampen, Eingangsbereiche und Türen). In Verbindung mit dieser Norm sind die „Spezialnormen“ ÖNORM B 1601 bis B 1603 anzuwenden. Diese beinhalten Planungsgrundlagen für barrierefreie Gesundheitseinrichtungen, Wohn- und Arbeitsstätten, barrierefreie Bildungseinrichtungen sowie Planungsgrundlagen für barrierefreie Tourismus- und Freizeiteinrichtungen. Auf Landesebene sind die OIB-Richtlinien (Österreichisches Institut für Bautechnik) zur Harmonisierung der bautechnischen Vorschriften von Bedeutung.

Darüber hinaus zu nennen sind die RVS (Richtlinien und Vorschriften für das Straßenwesen) sowie die RVE (Richtlinien und Vorschriften für das Eisenbahnwesen).

Normen können über das Österreichische Normungsinstitut bezogen werden, die Richtlinien betreffend den Verkehr über die Österreichische Forschungsgesellschaft Straße Schiene Verkehr, beides ist jeweils kostenpflichtig. Die wesentlichen Informationen zum Thema barrierefreies Bauen finden Sie allerdings auch kostenlos in der Broschüre des Sozialministeriums „Handbuch Barrierefrei“ (Link: <http://www.sozialministerium.at/site/Service/Broschuerenservice/>).

- **Gibt es von der UNO Regelungen zur Barrierefreiheit?**

Die UN-Behindertenrechtskonvention verpflichtet die Staaten, geeignete Maßnahmen zu treffen, für Menschen mit Behinderung zu gewährleisten, dass sie

- gleichberechtigten Zugang zur physischen Umwelt,
- zu Transportmitteln,
- Information und Kommunikation, einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen,
- sowie zu anderen Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit offenstehen oder für sie bereitgestellt werden, haben.

Diese Maßnahmen, welche die Feststellung und Beseitigung von Zugangshindernissen und -barrieren einschließen, gelten unter anderem für Gebäude, Straßen und Transportmittel. Aber auch für Informations-, Kommunikations- und andere Dienste, einschließlich elektronischer Dienste und Notdienste.

- **Hat Österreich einen Plan zur Umsetzung der Barrierefreiheit?**

2012 wurde der Nationale Aktionsplan (NAP) Behinderung beschlossen, der die Zielsetzungen der österreichischen Behindertenpolitik bis zum Jahr 2020 beinhaltet. Ein großes Kapitel des NAP Behinderung widmet sich dem Thema Barrierefreiheit. Neben einer Vielzahl an Maßnahmen soll das Thema Barrierefreiheit verstärkt in das Bewusstsein der Gebietskörperschaften, der Wirtschaft und der Bevölkerung gerückt werden.

- **Wer hat einen Anspruch auf diskriminierungsfreie öffentlich zugängliche Angebote?**

Unter den Diskriminierungsschutz des Behindertengleichstellungsrechtes fallen Menschen mit körperlichen, intellektuellen, psychischen Behinderungen sowie Sinnesbehinderungen. Im Unterschied zu vielen anderen Bestimmungen des österreichischen Rechts muss hier eine Behinderteneigenschaft nicht förmlich festgestellt werden. Es muss aber glaubhaft sein, dass eine bestimmte Ungleichbehandlung auf Grund einer Behinderung erfolgt ist.

- **Für welche Unternehmen gilt das Behindertengleichstellungsrecht?**

Das Behindertengleichstellungsrecht gilt für alle Unternehmen, die Güter und Dienstleistungen anbieten, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen.

Darunter fallen zum Beispiel:

Banken, Versicherungen, Handelsbetriebe (Einzel- und auch Großhandel), Gastronomie, Hotellerie, Verkehrsbetreiber, Gesundheitsberufe, Reisebüros, Kinos, Friseure, aber auch Ärzte, Apotheker, Notare oder Rechtsanwälte.

Auch Unternehmen, deren Güter und Dienstleistungen aufgrund zielgruppenorientierter Angebote einer eingeschränkten Öffentlichkeit zugänglich sind, müssen den Diskriminierungsschutz beachten.

- **Was ist das Schlichtungsverfahren?**

Vor einem Gerichtsverfahren muss verpflichtend ein Schlichtungsverfahren stattfinden. Dieses formfreie und kostenlose Verfahren dient der Streitbeilegung und findet bei einer der neun Landesstellen des Sozialministeriumservice statt. Unter der Leitung ausgebildeter SchlichtungsreferentInnen werden Schlichtungsgespräche mit den Beteiligten geführt. Die SchlichtungsreferentInnen bringen ihr Fachwissen im Behindertenbereich ein und versuchen neutral im Konflikt zwischen den beiden Parteien zu vermitteln und einen optimalen Rahmen für die Einigungsgespräche zu schaffen. Zusätzlich können sie im Einzelfall Beratungsangebote organisieren (etwa über spezielle Förderungen des Sozialministeriumservice oder anderer Institutionen). Wie die bisherigen Erfahrungen aus einem Jahrzehnt zeigen, wird das Schlichtungsverfahren sehr erfolgreich zur Einigung genutzt.

Wenn es zu keiner Einigung kommt, gibt es eine Bestätigung des Sozialministeriumservice. Danach kann eine Schadenersatzklage bei Gericht eingebracht werden.

- **Ab wann spricht man von Diskriminierung?**

Eine Diskriminierung durch Barrieren liegt grundsätzlich dann vor, wenn eine Beseitigung der Barrieren rechtlich möglich und zumutbar ist. Sollte beispielsweise der nachträgliche Einbau eines Personenaufzugs in einem Altbau aus baurechtlichen oder denkmalschutzrechtlichen Gründen nicht möglich sein, so stellt die mangelnde Zugänglichkeit in diesem Fall keine Diskriminierung dar.

Ist der Einbau rechtlich möglich, findet vor Gericht eine Zumutbarkeitsprüfung statt. Barrieren stellen nur dann eine Diskriminierung dar, wenn die Herstellung der Barrierefreiheit zumutbar ist.

- **Was ist eine Zumutbarkeitsprüfung?**

Im Gerichtsverfahren wird überprüft, ob die Beseitigung einer Barriere und damit die Herstellung der Barrierefreiheit zumutbar sind. Dies dient der Vermeidung wirtschaftlicher Härtefälle. Die Zumutbarkeit ist von Fall zu Fall anders zu beurteilen und hängt von vielfältigen Faktoren ab. Diese Faktoren sind insbesondere:

- Der Beseitigungsaufwand;
- die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit;
- der Erhalt von Förderungen aus öffentlichen Mitteln;
- die bereits abgelaufene Zeit seit dem 1.1.2006 - dem Tag des Inkrafttretens des Behindertengleichstellungsrechtes;
- die Auswirkung auf andere behinderte Menschen (etwa die Kundenfrequenz).

Des Weiteren ist zu prüfen, ob Maßnahmen zumutbar wären, die zumindest eine maßgebliche Verbesserung der Situation der betroffenen behinderten Kundinnen und Kunden bewirken. Dies könnte beispielsweise das Angebot sein, Waren aus einem nicht zugänglichen Verkaufsort unentgeltlich zuzustellen.

- **Welche Rechtsfolgen gibt es bei Diskriminierungen?**

Stellt das Gericht eine Diskriminierung fest, steht ein Schadenersatz zu. Im Rahmen dieser Schadenersatzverpflichtung erhält der Betroffene den Ersatz des Vermögensschadens. Bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Schädigers auch den entgangenen Gewinn. Darüber hinaus gebührt als Entschädigung für die erlittene persönliche Beeinträchtigung bzw. die diskriminierungsbedingte Kränkung ein angemessener Geldbetrag. Bestand die Diskriminierung in Form einer Belästigung (z.B. durch Beschimpfungen, Lächerlichmachen, Schmähungen) erhält das Diskriminierungsopfer jedenfalls einen Mindestschadenersatz in der Höhe von 1.000 €.

Im Unterschied zum Zugang zu Gütern und Dienstleistungen, wo es nur Schadenersatz gibt, kann in der Arbeitswelt - neben dem Schadenersatz - zusätzlich die Herstellung eines diskriminierungsfreien Zustandes eingeklagt werden. Das könnte in der Praxis z.B. die Beseitigung einer baulichen Barriere am Arbeitsplatz, in der Kantine, oder im Betriebskindergarten sein. Auch hier gibt es eine Zumutbarkeitsprüfung. Wenn eine Beseitigung nicht zumutbar ist, kann der Arbeitgeber auch die nächstbeste Lösung anbieten, z.B. einen Essenszuschuss, damit sich MitarbeiterInnen im Rollstuhl, die nicht in die Kantine kommen, in einem barrierefreien Gasthaus zu ähnlich günstigen Konditionen verköstigen können.

- **Welche Rechtsfolgen gibt es bei einer Verbandsklage?**

Wenn die allgemeinen Interessen von Menschen mit Behinderung wesentlich und dauerhaft beeinträchtigt werden, so kann die Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation, der Dachverband der österreichischen Behindertenverbände, eine Verbandsklage einbringen. Eine solche Klage bedarf aber einer Empfehlung des Bundesbehindertenbeirats. Eine Verbandsklage ist auch im Bereich der Diskriminierung durch Barrieren denkbar. Etwa dann, wenn eine große Anzahl von Menschen mit Behinderung betroffen ist und deren Teilhabe am Leben in der Gesellschaft durch die Barrieren wesentlich und dauerhaft beeinträchtigt wird.

- **Gibt es Übergangsbestimmungen?**

Das Behindertengleichstellungsrecht gilt seit 1.1.2006.

Damit die Herstellung von Barrierefreiheit vorhersehbar ist und eventuelle finanzielle Belastungen abgedeckt werden können, gibt es seit dem Inkrafttreten des Gesetzes mit 1.1.2006 eine zehnjährige Übergangsfrist. Diese gilt für bereits bestehende Bauwerke bzw. bereits in Verwendung stehende Verkehrsmittel, Verkehrsanlagen und Verkehrseinrichtungen. Mit 31.12.2015 läuft diese Frist, nach nunmehr zehn Jahren, aus. Im Fall von Generalsanierungen und Renovierungen mit Hilfe öffentlicher Mittel gelten Sonderbestimmungen.

- **Gibt es auch in der Arbeitswelt Übergangsbestimmungen?**

In der Arbeitswelt (Behinderteneinstellungsgesetz) gibt es keine Übergangsbestimmungen.

- **Was gilt ab 01.01.2016?**

Ab 1.1.2016 tritt das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz in vollem Umfang in Kraft. Die Übergangsbestimmungen für den Bereich der baulichen Barrieren und Barrieren im Verkehr enden mit 31.12.2015.

- **Was ist ein Etappenplan?**

Für bauliche Barrieren und Barrieren im Verkehrsbereich gibt es im Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz eine zehnjährige Übergangsfrist bis 31.12.2015. Weil das Gesetz - bis auf einige Ausnahmen - hier erst ab 1.1.2016 anzuwenden ist, gibt es die Verpflichtung, diese Übergangsfrist für die Bestandsaufnahme und Planung der etappenweisen Umsetzung zu nutzen.

- Etappenplan Bundesbauten: Der Bund muss nach Anhörung der Österreichischen Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation einen Plan zum Abbau baulicher Barrieren für die von ihm genutzten Gebäude erstellen. Jedes Bundesministerium hat daher einen Teil-Etappenplan erstellt, der alle Maßnahmen zur Herstellung der baulichen Barrierefreiheit in den vom jeweiligen Bundesministerium genutzten Gebäuden enthält. Dieser muss auf der ressorteigenen Homepage veröffentlicht sein.
- Etappenplan Verkehr: Jeder Verkehrsbetreiber muss einen Etappenplan zum Abbau von Barrieren erstellen. Eine Veröffentlichung dieser Etappenpläne ist allerdings nicht vorgesehen.
- Etappenplan der Wirtschaft: Jeder kann sich über die Barrieren in seinem Bereich Gedanken machen und die Entfernung dieser in Schritten planen. Rechtlich hat dies bei einer behaupteten Diskriminierung den Vorteil, dass der gezeigte gute Wille im Verfahren berücksichtigt werden kann. Auch kann damit bereits in einem Schlichtungsverfahren die Sensibilität mit dem Thema und der Wille zur Verbesserung gezeigt werden, sodass eine gütliche Einigung greifbarer ist, als bei einer Verweigerungshaltung.

- **Welche Regelungen gibt es für Barrieren in der Arbeitswelt?**

Natürlich sind im Zusammenhang mit Barrieren alle Bestimmungen des ArbeitnehmerInnen-schutzrechts einschließlich der Arbeitsstättenverordnung anzuwenden.

Nach dem Behinderteneinstellungsgesetz sind ArbeitgeberInnen verpflichtet, auf MitarbeiterInnen mit Behinderung besondere Rücksicht zu nehmen und angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um ihnen die Teilhabe an der Arbeitswelt zu ermöglichen. Dies schließt auch das Vermeiden von Barrieren ein.

Eine Barriere in der Arbeitswelt kann eine Diskriminierung sein. Auch hier ist im Falle einer Klage die Zumutbarkeitsprüfung anzuwenden. Im Unterschied zum Zugang zu Gütern und Dienstleistungen gibt es hier keine Übergangsregelungen für bauliche Barrieren.

- **Welche Barrieren zählen in der Arbeitswelt als diskriminierend?**

Jede Gestaltung der Betriebsstätte bzw. der Arbeitsbedingungen und des Arbeitsumfelds, die MitarbeiterInnen mit Behinderung benachteiligen kann, kann eine Diskriminierung sein. Ausnahmen sind möglich, wenn sie durch ein rechtmäßiges Ziel sachlich gerechtfertigt und angemessen umgesetzt sind (z.B. feuerpolizeilich geforderte Brandschutztüren, die sich für MitarbeiterInnen mit Behinderung schwer öffnen lassen).

Bauliche Barrieren können nicht nur im unmittelbaren Arbeitsumfeld eine Diskriminierung darstellen, sondern z.B. auch in arbeitsnahen Bereichen wie der Betriebskantine, dem Betriebskindergarten und bei anderen vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellten Angeboten.

Es kann aber auch um kommunikative Barrieren gehen. So kann es eine Diskriminierung sein, wenn der Betrieb es z.B. verabsäumt, blinden oder gehörlosen MitarbeiterInnen die entsprechenden Arbeitsbehelfe zur Verfügung zu stellen (z.B. zusätzliche Hard- und -Software bei einem Bildschirmarbeitsplatz für blinde Menschen oder angemessene Unterstützung bei der Kommunikation für gehörlose Menschen). Für solche Maßnahmen können natürlich Förderungen in Anspruch genommen werden.

- **Welche Rechtsfolgen kann eine Diskriminierung in Zusammenhang mit Barrierefreiheit in der Arbeitswelt haben?**

Im Unterschied zum Zugang zu Gütern und Dienstleistungen, wo es nur Schadenersatz gibt, kann in der Arbeitswelt die Herstellung eines diskriminierungsfreien Zustandes eingeklagt werden. Das könnte in der Praxis z.B. die Beseitigung einer baulichen Barriere am Arbeitsplatz, in der Kantine, im Betriebskindergarten sein. Dabei ist im Falle eines Gerichtsverfahrens wieder die Zumutbarkeit zu prüfen. Wenn eine Beseitigung nicht zumutbar ist, kann der Arbeitgeber auch die nächstbeste Lösung anbieten, z.B. einen Essenszuschuss, damit sich MitarbeiterInnen im Rollstuhl, die nicht in die Kantine kommen, in einem barrierefreien Gasthaus zu ähnlich günstigen Konditionen verköstigen können. Auch hier ist immer vor einem Gerichtsverfahren ein Schlichtungsversuch beim Sozialministeriumservice zu unternehmen.

- **Was bringt die Umsetzung der Barrierefreiheit der Wirtschaft?**

Mit barrierefreien Angeboten erreicht man neue Kundenschichten. Barrierefreiheit ermöglicht nicht nur Menschen mit Behinderungen, sondern vor allem auch der großen Gruppe von älteren Menschen, mehr Angebote zu nutzen. Aber auch Menschen mit Kinderwagen oder temporär mobilitätsbehinderte Menschen profitieren von barrierefreier Gestaltung.

Barrierefreiheit bedeutet auch ein Mehr an Sicherheit. Gute Beleuchtung, rutschfeste Böden, zusätzliche Handläufe und Haltegriffe dienen auch der Vermeidung von Unfällen.

- **Kostet die Umsetzung der Barrierefreiheit viel Geld?**

Wenn Barrierefreiheit bei der Planung mit berücksichtigt wird, sind die Mehrkosten gering. Adaptierungen bestehender Gebäude kosten erfahrungsgemäß wesentlich mehr. Wenn Sie einen Umbau oder eine Sanierung planen, lassen Sie sich auf jeden Fall, in Bezug auf die barrierefreie Gestaltung Ihrer Angebote, beraten.

- **Welche Sozialministeriumservicestelle ist für ein Schlichtungsverfahren zuständig?**

Das Sozialministeriumservice ist eine Behörde mit neun Landesstellen, rechtlich ist keine örtliche Zuständigkeit vorgeschrieben. Der Schlichtungswerber entscheidet, zu welcher Schlichtungsstelle er geht.

- **Kann auch eine andere Stelle als das Sozialministeriumservice eine Schlichtung vornehmen, z.B. eine Fachgruppe der Wirtschaftskammer?**

Vor einer Klagseinbringung muss es ein Schlichtungsverfahren beim Sozialministeriumservice geben. Wenn dieses Verfahren ohne Einigung endet, wird darüber eine entsprechende Bestätigung ausgestellt. Erst dann ist eine Klage nach dem Behindertengleichstellungsrecht möglich.

Natürlich wäre auch eine Schlichtung außerhalb des Sozialministeriumservice denkbar. Allerdings ist zu beachten, dass solche Einigungsgespräche keine fristhemmende Wirkung haben. Falls es dann zu keiner Einigung kommt und eine Klage angestrebt wird, muss ein Schlichtungsverfahren beim Sozialministeriumservice durchgeführt werden.

- **Ist der Mieter eines Geschäftslokales für die Barrierefreiheit verantwortlich oder der Eigentümer?**

Es ist immer der Anbieter einer Leistung dafür verantwortlich, dass sein Angebot diskriminierungsfrei - und damit auch barrierefrei ist.

Die Herstellung baulicher Barrierefreiheit unterliegt neben den baurechtlichen Vorgaben auch den entsprechenden Rechtsnormen wie Mietrecht, Wohnrecht, und den Rechtsvorschriften für Pachtverträge. Sehr oft erfordern bauliche Maßnahmen die Zustimmung des Vermieters. Wesentlich ist auch, was im jeweiligen Miet- oder Pachtvertrag geregelt ist.

- **Muss ich als Mieter eines Geschäftslokales den Vermieter dazu bringen, die „geforderte“ Barrierefreiheit herzustellen?**

Der Mieter/Pächter muss den Vermieter/Verpächter informieren, die Sachlage besprechen und versuchen, die Zustimmung für die Maßnahmen zur Herstellung der Barrierefreiheit zu erhalten. Wenn aber die Zustimmung nachweislich nicht erteilt wird, darf die Maßnahme aus rechtlichen Gründen nicht durchgeführt werden.

- **Kann ein Vermieter/Verpächter von einem Geschäftslokal von Kunden oder Kundinnen wegen fehlender Barrierefreiheit rechtlich belangt werden?**

Dies ist nicht möglich, da der Kunde oder die Kundin keine Rechtsbeziehung zum Vermieter bzw. Verpächter hat.

- **Kann ich, als Mieter eines Geschäftslokales, bei fehlender Möglichkeit zur Herstellung der Barrierefreiheit gezwungen werden, das Lokal zu wechseln?**

Ein Lokalwechsel kann nicht erzwungen werden, dies ist im Behindertengleichstellungsrecht nicht vorgesehen. Das Behindertengleichstellungsrecht sieht nur einen Schadenersatzanspruch bei Diskriminierung durch Barrieren vor. Konkret dann, wenn die Herstellung der Barrierefreiheit zumutbar ist, aber trotzdem nicht durchgeführt wird. Eine Übersiedlung wird nur in seltenen Fällen zumutbar sein.

Wesentlich ist aber, dass über alternative Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit nachgedacht wird. Oft können Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen dort unterstützen, wo behinderte Kundinnen und Kunden mangels Barrierefreiheit nicht selbständig Angebote in Anspruch nehmen können.

- **Muss die Barrierefreiheit in Mietverträgen von Geschäftslokalen geregelt sein?**

Bei neuen Mietverträgen empfiehlt es sich, einen entsprechenden Passus über die Zustimmung zur Herstellung von Barrierefreiheit aufzunehmen.

- **Darf ein Immobilienmakler nur mehr barrierefreie Objekte vermitteln?**

Ein Immobilienmakler kann die Barrierefreiheit seiner zu vermittelnden Objekte nicht beeinflussen. Er muss aber Fragen zur Barrierefreiheit beantworten können und sollte von vornherein über die Barrierefreiheit informieren.

- **Was mach ich, wenn in einem Baubescheid Barrieren vorgeschrieben sind (z.B. Stufen vor dem Eingang in einer hochwassergefährdeten Ortschaft)?**

Wenn die Herstellung der Barrierefreiheit aus baurechtlichen Gründen verweigert wird, darf auch die entsprechende bauliche Maßnahme nicht durchgeführt werden. Allerdings müsste man in einem solchen Fall alternative Maßnahmen prüfen, z.B. mobile Rampen oder das Anbieten von Leistungen in einem barrierefrei zugänglichen Gebäude.

- **Darf der Denkmalschutz der Barrierefreiheit widersprechen?**

Denkmalschutz kann im Einzelfall der Herstellung der Barrierefreiheit entgegenstehen. Allerdings gibt es viele Beispiele für Alternativlösungen, die trotz Denkmalschutzbestimmungen eine Nutzung des Angebotes auch für Menschen mit Behinderung ermöglichen.

- **Kann ich rechtlich belangt werden, obwohl mir der Denkmalschutz den barrierefreien Umbau verweigert hat?**

Wenn die Herstellung der Barrierefreiheit rechtlich nicht möglich ist, sind alternative Möglichkeiten zu prüfen, etwa eine mobile Rampe oder auch eine Klingel.

- **In wie weit sind mobile Rampen eine ausreichende Lösung für den barrierefreien Zugang zum Geschäftslokal?**

Als Alternativlösung können sie im Einzelfall gut geeignet sein. Anzustreben sind aber nachhaltige Lösungen.

- **Wie hoch können Schadenersatzforderungen sein, wenn mein Geschäft nicht barrierefrei ist?**

Das Behindertengleichstellungsrecht sieht den Ersatz des Schadens vor, der tatsächlich eingetreten ist, wie etwa den Ersatz einer Fahrkarte oder von Taxikosten. Dazu gibt es noch einen immateriellen Schadenersatz für die erlittene Kränkung. Dazu gibt es allerdings noch wenig Judikatur. Wenn die Diskriminierung in einer Belästigung (Mobbing, über längeren Zeitraum andauernde Kränkungen) besteht, so sieht das Gesetz einen Mindestschadenersatz von 1000 Euro vor.

- **Was kann ich tun, wenn ich immer wieder wegen fehlender Barrierefreiheit geklagt werde?**

Dagegen kann nichts getan werden. Die bisherigen Erfahrungen haben aber gezeigt, dass es zu keiner Klagsflut gekommen ist, zumal sich das vorgelagerte Schlichtungsverfahren als ein erfolgreiches Streitbeilegungsinstrument bewährt hat.

- **Muss meine Internetseite barrierefrei sein?**

Die Internetseite eines Unternehmens mit den Kontaktdaten und Informationen und oftmals auch noch Bestell- und Anfragemöglichkeiten ist eine Leistung, die diskriminierungsfrei und damit barrierefrei erbracht werden muss. Natürlich gilt auch hier der Grundsatz der Zumutbarkeit.

- **Wer kann mir bestätigen, dass ich eine barrierefreie Internetseite habe? bzw. Wie weiß ich, ob ich eine barrierefreie Website habe?**

Es gibt einige Hilfsmittel, mit denen man das überprüfen kann. Validatoren und Checklisten, die vom W3C (World Wide Web Consortium) angeboten werden, diese können von jedermann bedient werden.

Im dem vom Bundeskanzleramt erstellten WIKI (Internet-Informationsplattform) zu diesem Thema finden Sie weiterführende Informationen und Verweise zu den Werkzeugen mit denen Sie das Ergebnis prüfen können: <https://www.ag.bka.gv.at/at.gv.bka.wiki-bka/index.php/Portal:Barrierefrei>

Das Beste wäre, eine Prüfung durch Accessibility Spezialisten vornehmen zu lassen - Kostenfrage: ca. € 1.000 für zwei Tage Prüfung. Manchmal sind „gewachsene“ Seiten sehr komplex, ein Relaunch ist dann oft günstiger.

100% Barrierefreiheit gibt es auch im Netz nicht, da unterschiedliche Formen der Beeinträchtigung existieren.

- **Wo bekomme ich eine barrierefreie Internetseite?**

Jeder Anbieter von Programmierleistungen sollte im Prinzip über die WCAG-Kriterien (Web Content Accessibility Guidelines) Bescheid wissen. Wir empfehlen die Barrierefreiheit ausdrücklich im Vertrag zu vereinbaren. Im vom Bundeskanzleramt erstellten WIKI (Internet- Informationsplattform) zu diesem Thema finden Sie weiterführende Informationen und Verweise zu den Werkzeugen mit denen Sie das Ergebnis prüfen können:

<https://www.ag.bka.gv.at/at.gv.bka.wiki-bka/index.php/Portal:Barrierefrei>

- **Wie gestalte ich eine barrierefreie Veranstaltung?**

Auf der Webseite der Österreichischen Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (www.oear.or.at) findet man den Link für eine Checkliste (Rubrik Aktuell), worauf bei Veranstaltungen geachtet werden sollte, damit sie auch für Menschen mit Behinderungen zugänglich sind.

- **Wie ist das mit der Barrierefreiheit im Brandfall?**

Bei Evakuierungen ist auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung besonders zu achten, insbesondere sind Not-Signale im Zwei-Sinne-Prinzip auszuführen.

- **Ich habe mehrere Filialen, muss ich die alle auf einmal barrierefrei umbauen?**

Es gilt das Prinzip der Zumutbarkeit. Grundsätzlich ist es immer sinnvoll, einen Plan zur Herstellung der Barrierefreiheit zu erstellen, insbesondere dann, wenn es einer Vielzahl von Maßnahmen bedarf, um Angebote barrierefrei zugänglich zu machen.

- **Ich halte überall die Ö-NORM B 1600 ein, ist das nicht automatisch ausreichend?**

Die ÖNORM B 1600 beinhaltet die Planungsgrundlagen für barrierefreies Bauen. Ein Einhalten der in der ÖNORM B 1600 geregelten Standards wird in der Regel ausreichend sein, um bauliche Barrierefreiheit zu gewährleisten. ÖNORMEN gelten jeweils als Stand der Technik und werden als solche in einem allfälligen Gerichtsverfahren von Bedeutung sein.

- **Muss mein gesamtes Verkaufslokal barrierefrei sein?**

Mangelnde Barrierefreiheit kann zu einer Diskriminierung von Menschen mit Behinderung führen, wenn die Herstellung der Barrierefreiheit zumutbar ist. Bei Verkaufslokalen bilden Regalhöhen sehr oft eine Barriere. Einschränkungen in der Höhe würden aber bedeuten, dass für das gleiche Warenangebot ein viel größerer Platzbedarf bestehen würde. Dies wäre im konkreten Fall möglicherweise nicht zumutbar. Allerdings sollten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Menschen mit Behinderungen bzw. auch ältere Menschen unterstützen, um gewünschte Waren aus den Regalen zu holen.

- **Müssen alle meine Eingänge barrierefrei sein?**

Ein barrierefreier Zugang sollte über den Haupteingang möglich sein. Falls dieser Eingang nicht barrierefrei zugänglich ist, sollte zumindest ein zweiter, gut erreichbarer Eingang einen Zugang für mobilitätsbehinderte Personen ermöglichen.

- **Müssen in einem Hotel alle Zimmer barrierefrei sein oder reicht eine bestimmte Anzahl aus?**

Wichtig ist zunächst die Barrierefreiheit der allgemein zugänglichen Räumlichkeiten, wie Speisesaal, Aufenthaltsraum, Bar, Wellness-Bereich etc. Bezüglich der Anzahl der barrierefreien Hotelzimmer gibt die ÖNORM B 1600 vor, dass in jedem Betrieb mindestens ein Zimmer barrierefrei für Gäste mit Mobilitätsbehinderungen vorhanden sein muss. Pro 50 weiteren Gästebetten ist ein weiteres barrierefreies Zimmer vorzusehen.

Auch hier gilt die Zumutbarkeitsregelung: Wenn die Herstellung der Barrierefreiheit zumutbar ist, die Barrieren aber trotzdem nicht beseitigt werden, liegt eine Diskriminierung aufgrund einer Behinderung vor.

- **Ich möchte eine Internetdienstleistung anbieten, muss die barrierefrei sein?**

Auch Internetdienstleistungen müssen diskriminierungsfrei und damit barrierefrei angeboten werden. Wenn Sie von Anfang an Barrierefreiheit mit einplanen, ist kaum mit zusätzlichen Kosten zu rechnen. Eine Überarbeitung einer bestehenden Internetdienstleistung käme sicherlich teurer.

- **Wie kann ich feststellen, dass ein Anbieter von Internetdienstleistungen diese auch wirklich barrierefrei gestaltet?**

Es gibt hierzu sehr gute Prüfinstrumente und das Wissen von Experten. Nähere Informationen zum Thema Barrierefreiheit im Internet finden Sie in dem WIKI (Internet-Informationsplattform) des Bundeskanzleramtes:

<https://www.ag.bka.gv.at/at.gv.bka.wiki-bka/index.php/Portal:Barrierefrei>

- **Ich habe „nur“ ein Kunden-WC, muss das barrierefrei sein?**

Kunden WC's, Informationsschalter, Restaurants für Kunden etc. gehören ebenfalls zum Leistungsangebot und sind daher diskriminierungsfrei - und damit auch barrierefrei - zu gestalten. Allerdings wird in jedem einzelnen Fall auch die Zumutbarkeit zu prüfen sein.

- **Muss ich meinen Kunden gestatten, ihre Assistenzhunde (Blindenführ-, Service- und Signalhunde) auf Wunsch in mein Geschäftslokal, den Behandlungsraum meiner Praxis etc. mitzunehmen?**

Grundsätzlich ja. Auch für den Lebensmitteleinzelhandel gibt es kein solches Verbot, hier ist die Mitnahme von Assistenzhunden ausdrücklich erlaubt. Ebenso hält die Hygiene-Verordnung der Österr. Ärztekammer fest, dass Assistenzhunde Zugang zu Ordinationsräumen haben. Sollte, z.B. aufgrund einer besonders sensiblen Art der Behandlung, die Mitnahme eines Assistenzhundes verweigert werden (Gefährdung in hygienischer Hinsicht wie z.B. OP-Bereich bzw. Behandlungsräume die auch der Kunde nur mit spezieller Schutzkleidung betreten darf), so muss dafür Sorge getragen werden, dass der Hund einen entsprechenden Wartebereich zur Verfügung hat und für eine adäquate Ersatzhilfestellung (MitarbeiterIn geleitet den Patienten) gesorgt ist.

- **Ich habe eine Kundengruppe, von der ich glaube, dass sie definitiv nicht behindert ist, muss ich trotzdem mein Angebot barrierefrei anbieten?**

Ja, es sei denn, Maßnahmen zur Herstellung der Barrierefreiheit sind nicht zumutbar. Dass keine behinderten Kundinnen und Kunden vorhanden sind, hängt eben oft mit der mangelnden Barrierefreiheit zusammen. Mit Barrierefreiheit erreicht man jedenfalls mehr und neue Kundenschichten, wie z.B. auch Eltern mit Kinderwägen.

- **Wie sieht die Sachlage aus, wenn ich meine Waren nur einer bestimmten (vordefinierten) Kundengruppe anbiete? (z.B als Großhändler, Obstgroßhandel am Großgrünmarkt oder im Direktvertrieb)**

Der im Behindertengleichstellungsrecht festgeschriebene Schutz vor Diskriminierung gilt auch für Angebote, die nur einer eingeschränkten Öffentlichkeit zugänglich sind.