



## Barrierefreie Produkte / Dienstleistungen: Die Anforderungen des BFSG richtig umsetzen

Mit dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz trifft Unternehmen künftig die Verpflichtung, bestimmte Produkte und Dienstleistungen barrierefrei anzubieten. Je nach Rolle im Wirtschaftsverkehr variieren die Pflichten. Was auf Unternehmen zukommt und welche Schritte sie rechtzeitig ergreifen sollten.

*Matthias Lüger und Pedro López*

Mit dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) tritt ab dem 28. Juni 2025 eine neue Regulierung mit Bußgeldern und Informationspflichten für alle Wirtschaftsakteure in Kraft. Das BFSG überführt die Richtlinie (EU) 2019/8826 (European Accessibility Act, EAA) ins deutsche Recht. Sie verfolgt das Ziel, einheitliche Barrierefreiheitsstandards für bestimm-

te Produkte und Dienstleistungen innerhalb der EU zu etablieren, um die selbstbestimmte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und von älteren Menschen am gesellschaftlichen Leben sicherzustellen. Die einheitlichen Barrierefreiheitsstandards sollen aber auch die unterschiedlichen Barrierefreiheitsanforderungen innerhalb des europäischen Bin-

nenmarkts beseitigen, mit denen sich Wirtschaftsakteure konfrontiert sehen, wenn sie barrierefreie Produkte oder Dienstleistungen im europäischen Binnenmarkt anbieten wollen.

### Der Anwendungsbereich des BFSG

Der Anwendungsbereich des BFSG umfasst Produkte und Dienstleistungen, die im täglichen Leben eine zentrale Rolle spielen und somit für die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen von Bedeutung sind. Zwar werden die Begriffe „Produkt“ und „Dienstleistung“ durch das BFSG legal definiert. Für die Praxis viel entscheidender ist, zu wissen, welche Produkte und Dienstleistungen in den Anwendungsbereich des BFSG fallen. Dies ergibt sich aus § 1 Abs. 2 und Abs. 3 BFSG.

### Betroffene Produkte

Als Produkt gem. § 1 Abs. 2 BFSG sind vom Anwendungsbereich alle Hardwaresysteme von Universalrechnern für Verbraucher erfasst, etwa PC, Notebooks oder Tablets. Dazu zählen auch die zugehörigen Betriebssysteme. Außerdem erfasst sind Selbstbedienungsterminals: Zahlungsterminals samt ihrer Hardware und Software, Geldautomaten, Fahrausweisautomaten und Check-in-Automaten. Ausgenommen sind Terminals, die als integrierte Bestandteile von Fahrzeugen, Luftfahrzeugen, Schiffen oder Schienenfahrzeugen eingebaut sind.

Ferner sind auch Verbraucherendgeräte mit interaktivem Leistungsumfang erfasst, die für Telekommunikationsdienste und/oder für den Zugang zu audiovisuellen Mediendiensten verwendet werden, etwa Smartphones, Modems, Router, TV-Sticks oder Spielkonsolen. Ebenfalls betroffen sind E-Book-Lesegeräte.

### Betroffene Dienstleistungen

Als Dienstleistung gem. § 1 Abs. 3 BFSG sind vom Anwendungsbereich Telekommunikationsdienste umfasst, mit Ausnahme von Übertragungsdiensten für die Maschine-Maschine-Kommunikation. Betroffen sind auch bestimmte Elemente von Personenbeförderungsdiensten im Luft-, Bus-, Schienen- und Schiffsverkehr. Schließlich sind Bankdienstleistungen für Verbraucher im Sinne des § 3 Nr. 24 BFSG, E-Books mit zugehöriger Software und Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr betroffen.

Insbesondere den Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr sollte große Aufmerksamkeit geschenkt werden. Nach § 3 Nr. 26 BFSG sind dies Dienstleistungen der Telemedien, die über Webseiten und über Anwendungen auf Mobilgeräten angeboten

und elektronisch auf individuelle Anfrage eines Verbrauchers im Hinblick auf den Abschluss eines Verbrauchervertrags erbracht werden. Der gesamte E-Commerce ist daher vom BFSG betroffen.

### Pflichten aus dem BFSG

§ 3 Abs. 1 BFSG bestimmt, dass Wirtschaftsakteure, welche die vom BFSG betroffenen Produkte auf dem Markt bereitstellen und/oder betroffene Dienstleistungen erbringen, diese barrierefrei anbieten müssen. Produkte und Dienstleistungen sind barrierefrei, wenn sie für Menschen mit Behinderung in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind. Die konkreten Anforderungen an die Barrierefreiheit richten sich nach der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV).

Die Konkretisierung der Pflichten der Wirtschaftsakteure erfolgt in Abschnitt 3 des BFSG. Dort werden in den §§ 6 bis 14 BFSG spezifische Verpflichtungen für die unterschiedlichen Wirtschaftsakteure entlang der Wertschöpfungskette definiert. Hierfür unterscheidet das BFSG zwischen Herstellern, Bevollmächtigten, Einführern, Händlern und Dienstleistungserbringern. Die nach den Rollen der Wirtschaftsakteure zugeordneten Pflichten berücksichtigen den jeweiligen Einfluss- und Verantwortungsbereich.

- **Hersteller** müssen sicherstellen, dass ihre Produkte die Barrierefreiheitsanforderungen nach der BFSGV erfüllen. Dies umfasst die Gestaltung und Herstellung der Produkte, die Durchführung eines Konformitätsbewertungsverfahrens, die Erstellung der technischen Dokumentation sowie die Ausstellung einer EU-Konformitätserklärung und die Anbringung der CE-Kennzeichnung.
- **Einführer** dürfen nur Produkte in Verkehr bringen, die nachweislich barrierefrei sind. Sie sind verpflichtet, sicherzustellen, dass die technischen Unterlagen vorhanden sind, das Konformitätsbewertungsverfahren durchgeführt wurde und die CE-Kennzeichnung angebracht ist.
- **Händler** sind verpflichtet, die Konformität von Produkten vor dem Vertrieb zu prüfen. Produkte, die die Barrierefreiheitsanforderungen nicht erfüllen, dürfen nicht an Verbraucher weitergegeben werden.
- **Dienstleistungserbringer** müssen ihre Dienstleistungen so gestalten, dass sie barrierefrei sind. Veränderungen in der Erbringungsweise oder bei geltenden Standards sind laufend zu berücksichtigen, um die Konformität sicherzustellen.

„Die Vorgaben zur Barrierefreiheit haben auch Auswirkungen auf die Compliance-Organisation des Unternehmens.“

Für die Praxis ist es daher wichtig, sich mit den einschlägigen Pflichten vertieft auseinanderzusetzen. Denn die Vorgaben betreffen nicht nur das Produkt bzw. die Dienstleistung und Informationspflichten, sie haben auch Auswirkungen auf die Compliance-Organisation eines Unternehmens.

#### Risiken bei Nichteinhaltung

Die Nichteinhaltung der Anforderungen des BFSG kann für Unternehmen erhebliche rechtliche und wirtschaftliche Konsequenzen nach sich ziehen. Da das Gesetz verbindliche Standards für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen festlegt, besteht bei Verstößen ein breites Spektrum an Sanktionen, die sowohl regulatorischer als auch reputationsbezogener Natur sein können.

- **Bußgelder:** Bei Verstößen drohen empfindliche Bußgelder bis zu 100.000 Euro, deren Höhe sich nach der Art und Schwere des Verstoßes bemisst. Die zuständigen Marktüberwachungsbehörden haben weitreichende Befugnisse, darunter die Möglichkeit, nicht konforme Produkte aus dem Verkehr zu ziehen oder den Vertrieb zu untersagen. Unternehmen müssen mit temporären oder dauerhaften Vertriebsstopps rechnen, was zu erheblichen Umsatzeinbußen führen kann.
- **Haftungsrisiken und Rückrufaktionen:** Nicht konforme Produkte müssen mitunter zurückgerufen werden, was häufig hohe Kosten verursacht. Ob ein nicht konformes Produkt haftungsrechtliche Konsequenzen nach sich zieht, bleibt abzuwarten. Unternehmen sollten daher frühzeitig prüfen, wie potenzielle Risiken minimiert und entsprechende Schutzmaßnahmen implementiert werden können.
- **Reputations- und Marktanteilsverlust:** Ein weiterer wesentlicher Aspekt ist der Reputationsverlust, der durch die öffentliche Bekanntmachung von Verstößen oder Rückrufen entstehen kann. Gerade im Bereich sozialer Verantwortung, die durch ESG-Kriterien zunehmend in den Fokus rückt, wirken sich Verstöße gegen Barrierefreiheitsvorgaben negativ auf die Wahrnehmung eines Unternehmens

aus. Unternehmen, die Barrierefreiheit vernachlässigen, laufen Gefahr, Marktanteile an Wettbewerber zu verlieren, die gesetzeskonforme und barrierefreie Produkte anbieten.

- **Compliance- und Vertragsrisiken:** Unternehmen, die den BFSG-Vorgaben nicht nachkommen, können auch Verstöße gegen vertragliche Verpflichtungen riskieren. Dies betrifft insbesondere Geschäftsbeziehungen mit anderen Unternehmen, die ihrerseits an Barrierefreiheitskriterien gebunden sind. In solchen Fällen können vertragliche Strafklauseln greifen oder die Geschäftsbeziehungen insgesamt gefährdet sein.

#### Anforderungen aus dem BFSG umsetzen

Die Umsetzung der Anforderungen des BFSG erfordert von den Wirtschaftsakteuren eine strategische und systematische Herangehensweise. Um die gesetzliche Konformität sicherzustellen und zugleich Wettbewerbsvorteile durch barrierefreie Angebote zu nutzen, sollten Unternehmen frühzeitig handeln.

- **Barrierefreiheitsanalysen durchführen:** Ein erster Schritt zur Umsetzung des BFSG ist die systematische Analyse der bestehenden Produkte, Dienstleistungen und Prozesse auf ihre Barrierefreiheit. Dabei sollten die Verantwortlichen bestehende Lücken im Portfolio identifizieren und eine Risikobewertung durchführen, um potenzielle Bußgelder oder Reputationsschäden zu antizipieren. Die Ergebnisse dieser Analyse können als Grundlage für die Priorisierung notwendiger Maßnahmen dienen.
- **Mitarbeitende schulen:** Barrierefreiheit ist ein Querschnittsthema, das in vielen Unternehmensbereichen berücksichtigt werden muss. Daher sollten Mitarbeitende auf allen Ebenen geschult werden, um die Anforderungen des BFSG zu verstehen und umzusetzen. Insbesondere gilt das für Design- und Entwicklungsteams, Kundensupport und die Rechts- und Compliance-Abteilungen.
- **Interne Prozesse anpassen:** Zur systematischen Einhaltung der BFSG-Vorgaben ist die Integration der Barrierefreiheit in bestehende Geschäftspro-

zesse unerlässlich. Dazu gehören insbesondere Produktentwicklungsprozesse, das Lieferkettenmanagement sowie Kontrollprozesse.

- **Experten und Standards einbinden:** Die Expertise von Spezialistinnen und Spezialisten für Barrierefreiheit kann wertvolle Unterstützung bieten. Externe Berater können bei der Durchführung von Audits, der Entwicklung barrierefreier Designs oder der Schulung von Mitarbeitenden helfen. Darüber hinaus bietet die Bundesfachstelle für Barrierefreiheit Unternehmen kostenlose Beratungsleistungen und Leitlinien an. Auch die Orientierung an harmonisierten Normen und technischen Spezifikationen gemäß § 4 BFSG erleichtert die Umsetzung der Anforderungen erheblich. Dazu gehören die WCAG 2.1 für digitale Inhalte und Benutzeroberflächen oder ISO-Normen für barrierefreie Produkte.
- **Monitoring und kontinuierliche Verbesserung:** Barrierefreiheit ist ein dynamischer Prozess, der ständige Überprüfung und Anpassung erfordert. Unternehmen sollten regelmäßig interne und externe Audits durchführen, Feedback von Nutzergruppen, insbesondere Menschen mit Behinderungen, einholen und umsetzen und Entwicklungen in der Gesetzgebung und bei technischen Standards beobachten.

#### Die Zeit drängt

Das BFSG beeinflusst alle Unternehmen, die Produkte und Dienstleistungen im europäischen Binnenmarkt anbieten. Das Gesetz verbindet rechtliche Pflichten mit wirtschaftlichen Chancen für Unternehmen, die sich früh auf barrierefreie Angebote einstellen. Die Vorgaben des BFSG entsprechen dem aktuellen Fokus auf Inklusion und soziale Verantwortung und ergänzen bestehende ESG-Kriterien.

Die Zeit bis zur Einführung des BFSG drängt für Unternehmen, die bisher keine Vorbereitungen getroffen haben. Die Umsetzung umfasst Produktanpassungen, neue Dienstleistungskonzepte und den Aufbau von Kontrollsystemen. Eine gründliche Analyse der aktuellen Situation und die Integration barrierefreier Konzepte in alle Abläufe schützt vor Bußgeldern, verhindert Produktrückrufe und sichert die Reputation. Das BFSG eröffnet Unternehmen die Chance, über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinaus neue Kundengruppen anzusprechen, besonders angesichts der demografischen Entwicklung. Die Integration von Barrierefreiheit in Compliance und Geschäftsprozesse schafft Wettbewerbsvorteile und stärkt die Marktposition in Europa. Die Vorbereitung auf das BFSG erfordert jetzt konkretes Handeln aus rechtlichen und strategischen Gründen.

#### Matthias Lüger

Matthias Lüger ist Partner bei KPMG Law im Bereich Legal Financial Services und verantwortet die Themenbereiche Datenschutz, Compliance, Geldwäsche, Sanktionsrecht und Verbraucherkreditrecht. Er verfügt über langjährige Erfahrung als Inhouse-Anwalt und zeichnet sich neben der fachlichen Expertise auch durch seine praktische Erfahrung in Bezug auf unternehmensinterne Abläufe, Kommunikation und Herausforderungen aus. Matthias Lüger ist spezialisiert auf die Entwicklung ganzheitlicher Prozesse.



#### Pedro López

Pedro Domingo Hernández López ist Rechtsanwalt bei KPMG Law. Die Schwerpunkte seiner Beratung liegen neben dem Auf- und Ausbau von Datenschutz Management Systemen (DMS) für Einzelunternehmen und internationale Unternehmensgruppen im Datenschutzrecht, Geldwäscherecht sowie im Recht zur Barrierefreiheit.

