



## Barrierefreiheit im Online-Handel

Der EU-Gesetzgeber plant harmonisierte Barrierefreiheitsanforderungen für bestimmte Produkte und Dienstleistungen (COM [2015] 615). Darunter fällt auch der Online-Handel. Die EU-Kommission möchte damit Hindernisse im grenzüberschreitenden Handel abbauen bzw. vermeiden. Gleichzeitig soll die Inklusion und Partizipation von Menschen mit körperlichen oder geistigen Einschränkungen gefördert werden. Auch wenn der Vorschlag noch keine konkreten Zeitpläne oder technischen Standards für barrierefreie Webshops festlegt, ist es für Händler lohnenswert, sich schon jetzt mit dem Thema auseinanderzusetzen und sich auf mögliche Änderungen vorzubereiten. Neben möglichen technischen Herausforderungen eröffnen sich dem Handel dabei zugleich enorme Entwicklungschancen. Durch die Erschließung neuer Kundengruppen können wichtige Wachstumsimpulse gesetzt werden. Das Potential ist dabei hoch: dem Statistischen Bundesamt zufolge leben in Deutschland über 7,6 Millionen Schwerbehinderte – somit fast zehn Prozent der Gesamtbevölkerung. Nicht einberechnet sind hier ältere Menschen, deren Motorik und Sehleistung ebenfalls abnehmen.

Nach Einschätzung des HDE ist bei der konkreten Ausgestaltung der geplanten EU-Richtlinie davon auszugehen, dass die zukünftigen Vorgaben größtenteils durch Anwendung des international verbreiteten Web Content Accessibility Guideline (WCAG 2.0: > [www.w3.org/Translations/WCAG20-de](http://www.w3.org/Translations/WCAG20-de)) erfüllt werden können. Der vorliegende Leitfaden basiert daher auf diesen Anforderungen und ist zudem an die europäische Norm EN 301 549 (für den barrierefreien Zugang zu Websites und Apps öffentlicher Stellen > [www.ag.bka.gv.at/at.gv.bka.wiki-bka/index.php/Barrierefrei:EN\\_301\\_549](http://www.ag.bka.gv.at/at.gv.bka.wiki-bka/index.php/Barrierefrei:EN_301_549)) angelehnt. Er stellt damit einen ersten Orientierungsrahmen dar, der noch keinerlei Vollständigkeit erhebt. Vielmehr soll dadurch eine Sensibilität für das Thema geschaffen werden und Hilfestellungen für mögliche Umsetzungsstrategien gegeben werden. So kann die technische Umsetzung fortlaufend stattfinden, wodurch zugleich finanzielle Aspekte abgedeckt werden.

## ✓ Wahrnehmbarkeit durch Klarheit

- Die Kontrastierung zwischen Text und Hintergrund mindestens im Verhältnis 4,5:1 einstellen, sodass deutliche Unterscheidungen sichtbar sind.
- Die Verwendung einfach erkennbarer und satter Farben erleichtert die Sichtbarkeit für Menschen mit eingeschränkter Sehfunktion.
- Die Zoomfunktion sollte auf mindestens 200 Prozent Vergrößerung möglich sein.
- Auf die Verwendung von Bildern von Texten sollte verzichtet werden, da diese beim Zoom verpixeln.
- Der Klang von Audio- oder Videoelementen sollte klar und deutlich sein, damit er für Hörgeschädigte hörbar ist.



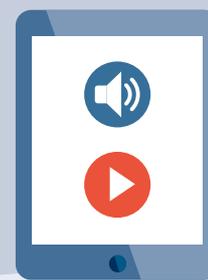
## ✓ Orientierung geben

- Um mehr Informationen zu bestimmten Inhalten, Schlagworten oder Fachbegriffen zu erhalten, sollte ein Link bereitgestellt werden. Dieser sollte gekennzeichnet und in den konkreten Sachzusammenhang gestellt werden.
- Die Seitentitel und Überschriften so formulieren, dass Inhalt und Zweck der Seite klar hervorgehen.
- Lange Fließtexte durch Zwischenüberschriften unterteilen, um diese verständlicher zu machen. Abschnitte sollten durch Überschriften gekennzeichnet werden, um die Logik des Textes konsistenter zu machen.
- Eingabefelder, wie z. B. zur Anmeldung, Registrierung oder Eingabe von Kundendaten, mit Beschriftungen versehen.



## ✓ Verständnis herstellen

- Die Seite sollte einer Sprache zugewiesen sein, sodass der Nutzer weiß, welche Sprache verwendet wird. Auf die Verwendung anderer Sprachen sollte hingewiesen werden.
- Abkürzungen sollten ausgeschrieben oder erklärt werden.
- Fremdwörter und Fachbegriffe sollten erklärt oder Synonyme verwendet werden.
- Verschachtelte Sätze mit mehreren Nebensätzen vermeiden – so einfach wie möglich formulieren.
- Textalternativen in Großschrift, Blindenschrift, Symbolen oder vereinfachter Sprache bereitstellen, um möglichst wenige Verständnisbarrieren aufzubauen.
- Bei komplexen Inhalten sollten zusätzliche Informationen bereitgestellt werden, die beispielsweise Details, Erklärungen oder Hintergrundinformationen beinhalten.
- Mehrere Sinne ansprechen: Um beispielsweise Gehörlosen und Blinden alle Inhalte verständlich zu machen, sollten bei Video- oder Audioformaten ergänzend auch erklärende und aussagekräftige Bilder oder Alternativtexte zur Verfügung gestellt werden.
- Videos sollten stets mit Untertiteln versehen sein oder reine Audioalternative bereitgestellt werden, die den Videoinhalt wiedergeben.



## // ANFORDERUNGEN AN DIE BARRIEREFREIHEIT

### ✓ Faktor Zeit

- Fest gesetzte Zeitlimits setzen Menschen unter Druck und sollten bei der Texteingabe oder Anmeldeformularen vermieden werden.
- Nutzer sollten nicht durch Pop-ups oder ähnliche Funktionen in der Seitenbetrachtung unterbrochen werden.
- Bei beweglichen Inhalte sollten Steuerelemente bereitgestellt werden, z. B. eine Pausierfunktion bei einem Video.
- Um wiederholte oder häufige Seitenbesuche und Anmeldungen zu vereinfachen, sollten Nutzerdaten oder Nutzereigenschaften bspw. durch Cookies gespeichert werden.



### ✓ Hilfestellung geben

- Wenn ein Benutzer ein Eingabefeld ohne korrekte Eingabe verlässt, sollte automatisch ein Hinweis angezeigt werden. So kann vermieden werden, dass unvollständige Formulare abgeschickt werden.
- Das Format des Eingabetexts sollte vor dem Absenden validiert werden, um falsche Eingaben zu vermeiden.
- Bei einer Fehleingabe sollte so speziell wie möglich der Ort und die Art des Fehlers beschrieben werden. Die Fehler bestenfalls gesammelt auflisten und am jeweiligen Fehlerort nochmals einzeln aufzuführen.
- Fehlermeldungen visuell erkennbar machen und für assistierende Technologien entsprechend codieren.
- Hilfemöglichkeiten oder Vorschläge zur Fehlerbehebung anbieten.

### ✓ Fehler-Prävention

- Eingabeelemente sollten mit präzisen Beschriftungen oder Anweisungen wie z. B. Detailangaben zu Daten und Format versehen sein.
- Ein Bestätigungsschritt sollte vor Abschluss oder Festlegung rechtlicher oder finanzieller Vereinbarung bereitgestellt werden. Gleiches soll auch bei Speicherung, Änderung oder Löschung von Daten eingefügt werden.
- Die doppelte Absicherung vermeidet Fehler oder ungewünscht getätigte Abschlüsse oder Festlegungen. Alternativ kann eine Rückgängig-Funktion zur Verfügung gestellt werden.





## Keine Überraschungen (Vorhersehbarkeit und Logik)

- Audio- und Videoelemente nicht automatisch abspielen, um die Nutzung der Seite steuerbar und überschaubar zu halten.
- Elemente sollten sich nicht automatisch verändern, wenn diese fokussiert werden, der Benutzer Eingaben macht oder Kontrollkästchen aktiviert. Daher sollten z. B. keine neuen Seiten geöffnet werden oder Formulare automatisch übermittelt werden.
- Ausreichend Informationen geben, bevor ein neuer Prozess wie z. B. ein Verkaufsabschluss oder Datenspeicherung angestoßen wird.
- Blitzartige Effekte können epileptische Anfälle auslösen und sollten daher nicht eingesetzt werden.



## Das richtige Format

- Tabellen sollten nur für Inhalte verwendet werden, die auch tabellarisch dargestellt werden müssen.
- Navigationselemente sollten auf jeder Teilseite gleich dargestellt werden und Symbole zusätzlich mit Text versehen werden, z. B. Druckfunktion mit Symbol eines Druckers oder Suchfunktion mit Symbol einer Lupe.
- Ein geräteunabhängiges Design sorgt dafür, dass die Seiteninhalte auf jedem Endgerät gleich verfügbar sind und Wiedererkennungswert haben.



## Die richtige Technik

- Alle Funktionalitäten sollten per Tastatur zugänglich sein, dadurch wird auch eine alternative Steuerung der Seite ermöglicht.
- Die Kompatibilität mit aktuellen und zukünftigen Benutzeragenten und assistierender Techniken maximieren.
- Alle Zusatzinformationen (z. B. Bildbeschreibungen) müssen im Quellcode hinterlegt sein, sodass sie von assistierenden Systemen ausgelesen werden können.
- Fehlerfreie Kodierungen hilft dabei, Probleme mit assistierenden Technologien zu vermeiden, die die Codes übersetzen und interpretieren.
- Die Codes sollten vollständige Start- und End-Tags haben, nach Spezifikationen verschachtelt sein, eindeutige ID-Werte und keine doppelten Attribute enthalten.
- Alle interaktiven Komponenten (Status, Rolle und Wert) sollten programmatisch festgelegt werden. Aus dem Code sollte also die Rolle, der Wert und der Namen aller interaktiven Komponenten wie Links, Formularobjekte und Schaltflächen hervorgehen und so bestimmt werden können.

