Mittelstand-Digital
Zentrum
Handel

Barrierefreiheit bei Onlineshops

Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) tritt am 28. Juni 2025 in Kraft

Um eine EU-Richtlinie umzusetzen, hat Deutschland das BFSG beschlossen, das die Barrierefreiheit von Dienstleistungen stärken soll.

Was bedeutet Barrierefreiheit?

Das BFSG definiert Barrierefreiheit wie folgt: „Produkte und Dienstleistungen sind barrierefrei, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind.“[1]

INFO BLATT

Für wen gilt das Gesetz?

Das BFSG definiert verschiedene Produkte und Dienstleistungen, für die es gilt. Am interessantesten für KMU ist hierbei der Punkt „Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr“. Darunter fällt jede Dienstleistung, die erbracht wird, ohne dass beide Parteien anwesend sind. In einfachen Worten: Unter das Gesetz fällt grundsätzlich jeder Onlineshop, da hierüber als Dienstleistung E-Commerce betrieben wird. Auch Websites, die zum Beispiel Dienstleistungen wie eine Terminbuchung anbieten, fallen grundsätzlich unter das BFSG.

BFSG 2025

Mehr Barrierefreiheit ab dem

28.06.2025[2]

Mittelstand-Digital

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Welche Ausnahmen gibt es?

Ausgenommen vom BFSG sind Kleinstunternehmen, solange es sich um Dienstleistungen handelt (u. a. also bei Onlineshops). Achtung: Diese Ausnahme gilt nicht in Bezug auf Produkte, die von Kleinstunternehmen verkauft werden.[3]

Darüber hinaus ist das Gesetz zum Schutz von Verbraucher:innen erlassen worden. Da es sich bei Unternehmen nicht um Verbraucher:innen handelt, sind reine B2B-Shops – also Shops, die sich ausnahmslos an andere Unternehmen richten – vom Gesetz nicht betroffen. Im Zweifel müsste für diese Shops jedoch nachgewiesen werden, dass sie sich ausnahmslos an Unternehmen richten. Um auf Nummer sicher zu gehen, ist allen Online-shop-Betreiber:innen zu raten, ihre Website barrierefrei zu gestalten. Ausgenommen vom Gesetz sind außerdem Unternehmen, bei denen die Umsetzung der Barrierefreiheit eine „unverhältnismäßige Belastung“ darstellt. Diese muss im Einzelfall geprüft werden. Die Kriterien dazu sind im BFSG unter § 17 Abs. 1 BFSG i. V. m. Anlage 4 zu finden.

KLEINSTUNTERNEHMEN
weniger als zehn Beschäftigte
und höchstens 2 Millionen Euro
Jahresumsatz

< ≤ 2 Mio. € p. a.

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Welche Arten von Behinderungen gibt es?

Es gibt verschiedene Arten von Behinderungen, die sich in unterschiedlichen Bereichen der körperlichen, geistigen, sensorischen oder psychischen Funktionen manifestieren können. Die meisten Behinderungen entstehen erst im Lauf des Lebens durch Krankheiten, Unfälle oder durchs Altern. Behinderungen sind in vielen Fällen variabel und treten in unterschiedlichen Formen und Schweregraden auf. Hilfsmittel und Technologien können die Auswirkungen von Behinderungen verringern und die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben verbessern.[4]

Körperliche Beeinträchtigungen:
… sind Einschränkungen der Bewegungsfähigkeit, z. B. durch Lähmungen oder orthopädische Erkrankungen. Probleme mit den Gelenken, Knochen, Muskeln als auch das Fehlen von Körperteilen fallen unter körperliche Behinderungen.

Sinnesbeeinträchtigungen:
… sind Einschränkungen des Seh- und Hörvermögens in unterschiedlichen Ausprägungen. Die Hörbehinderung umfasst nicht nur die absolute Gehörlosigkeit, sondern auch die Schwerhörigkeit. Genauso umfasst die Sehbehinderung nicht nur die absolute Blindheit, sondern auch die einfache Sehschwäche.

Geistige Beeinträchtigungen:
… sind Einschränkungen, die die intellektuellen Fähigkeiten betreffen. Dies kann bereits eine Lese-Rechtschreib-Störung sein, die das Sprachverständnis der Betroffenen beeinträchtigt, oder Gedächtnisprobleme, die die Selbstständigkeit einschränken.

Nur **3 %** der Behinderungen sind angeboren.[5]

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Wieso sollte eine Website überhaupt barrierefrei sein?

Im Zusammenhang mit dem BFSG liegt als Begründung zunächst die soziale Gleichberechtigung nahe. Doch die barrierefreie Gestaltung des Onlineshops hat auch aus unternehmerischer Sicht Vorteile, selbst wenn Sie aktuell noch nicht vom BFSG betroffen sein sollten:

- **Künftige Entwicklungen:** Das Gesetz könnte in Zukunft auf weitere Produkte und Dienstleistungen ausgedehnt werden. Tritt dieser Fall ein, dann ist Ihr Onlineshop bereits gut aufgestellt.

- **Demographischer Wandel:** Die deutsche Bevölkerung wird immer älter. Aus diesem Grund steigt auch der Bedarf an barrierefreien Dienstleistungen weiter. Um Ihre ältere Kundschaft nicht zu verlieren, sollte Ihr Onlineshop weiterhin für diese Personengruppe zugänglich sein. Eine häufige Behinderung, die im Alter auftritt, ist beispielsweise die Alterssichtigkeit. Durch die Alterung der Augenlinsen ist nahezu jeder alte Mensch weitsichtig.

- **Wettbewerbsfähigkeit:** Unabhängig vom demographischen Wandel kann eine größere Zielgruppe erreicht werden. Konkurrenten:innen, die vom BFSG betroffen sind und daher über einen barrierefreien Onlineshop verfügen, haben einen größeren potenziellen Absatzmarkt und damit einen Wettbewerbsvorteil. Andernfalls besteht die Gefahr, Stammkundschaft durch eine vorübergehende oder dauerhafte Behinderung an die Konkurrenz zu verlieren.

- **Suchmaschinenoptimierung:** Die Barrierefreiheit kann sich positiv auf das Ranking Ihrer Website in Suchmaschinenergebnissen auswirken. Insbesondere dadurch, dass unzufriedene Nutzer:innen Ihre Website schnell wieder verlassen, wird sie zukünftig potenziell schlechter platziert.

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Die gesetzlichen Anforderungen

Die **Informationen** auf Ihrem Onlineshop müssen …

- über mehr als einen sensorischen Kanal bereitgestellt werden.
- für Verbraucher:innen auffindbar sein.
- verständlich dargestellt werden.
- den Verbraucher:innen in wahrnehmbarer Weise präsentiert werden.
- in Textformaten verfügbar sein, die alternative assistive Formate ermöglichen.
- in angemessener Schriftgröße und Form mit ausreichendem Kontrast präsentiert werden.
- eine alternative Darstellung bieten, wenn nicht-textliche Elemente vorhanden sind.
- digitale Informationen zur Dienstleistung konsistent und angemessen bereitstellen.

§12 BFSG

Hinweis: Falls Sie einen Kundenservice haben, muss dieser darüber informieren können, ob der Onlineshop barrierefrei ist und wie er mit assistiven Technologien bedient werden kann.

§12 Nr. 4 BFSGV

Es besteht eine **Informationspflicht** hinsichtlich der Barrierefreiheit. Dieser können Sie nachkommen, indem Sie in Ihren AGB oder auf einer separaten Seite folgende Informationen ergänzen:

a) eine allgemeine Beschreibung der Dienstleistung in einem barrierefreien Format;
b) Beschreibungen und Erläuterungen, die zum Verständnis der Durchführung der Dienstleistung erforderlich sind;
c) eine Beschreibung, wie die Dienstleistung Barrierefreiheits-anforderungen erfüllt, insb. die Identifizierungs-, Authentifizierungs-, Sicherheits- und Zahlungsfunktionen,
d) die Angabe der zuständigen Marktüberwachungsbehörde.

§14 Abs. Nr. 2 BFSG i.V.m. Anlage 3

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Praktische Tipps zur Umsetzung

Valides HTML:

HTML, die Abkürzung für Hypertext Markup Language, spielt eine wesentliche Rolle bei der Gestaltung barrierefreier Onlineshops. Eine klare und einheitliche HTML-Struktur ist essenziell. Durch korrekte Verwendung von HTML-Elementen und -Überschriften wird die Seite für Menschen mit Sehbehinderungen oder assistiven Technologien besser zugänglich. Eine einheitliche Darstellung auf verschiedenen Geräten und die Implementierung von barrierefreien Designpraktiken verbessern die Nutzerfreundlichkeit für alle.

Cascading Style Sheets (CSS):

Der Einsatz von CSS ist entscheidend für die Barrierefreiheit von Onlineshops, da CSS die Trennung von Inhalt und Design ermöglichen. Durch die Anpassung von Schriftgrößen, Farben und Layouts in CSS können Websites für unterschiedliche Bedürfnisse und Einschränkungen optimiert werden, was die Zugänglichkeit für eine vielfältige Benutzergruppe verbessert. CSS ermöglichten zudem responsive Designs, die eine optimale Darstellung auf verschiedenen Geräten gewährleisten.

Browserunabhängigkeit:

Die Browserunabhängigkeit von Onlineshops stellt sicher, dass Menschen mit unterschiedlichen Browsern oder Assistenztechnologien auf die Website zugreifen können. Dafür muss eine konsistente Darstellung und Funktionalität sichergestellt werden.

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Leserliche Schriftgröße und Schriftart:
Eine leserliche Schriftgröße und Schriftart sind besonders wichtig für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen. Durch eine passende Auswahl wird die Lesbarkeit verbessert und die Navigation erleichtert, was dazu beiträgt, die Informationen einfacher zugänglich zu gestalten.

Kontrast:
Der Kontrast zwischen Schriftfarbe und Hintergrundfarbe verbessert die Lesbarkeit für Menschen mit Sehschwierigkeiten. Ein ausreichender Kontrast sorgt dafür, dass Texte klar und deutlich sichtbar sind.

Bilder und Grafiken mit Alternativtext:
Für die Barrierefreiheit von Onlineshops sind Bilder und Grafiken mit Alternativtext notwendig. Dies ermöglicht es Menschen mit Sehbehinderungen, den visuellen Inhalt zu verstehen, da Screenreader den Alternativtext vorlesen und so eine inklusive Nutzung der Website ermöglicht wird.

Ausfüllhilfen:
Eine Ausfüllhilfe mit Vorschautexten und Autovervollständigung steigert die Benutzerfreundlichkeit. Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen oder motorischen Schwierigkeiten profitieren von unterstützenden Hinweisen, während Autovervollständigung die Eingabe erleichtert und die Zeit für das Ausfüllen von Formularen reduziert.

Overlay-Tools (Assistenzsoftware):
Overlay-Tools sind Assistenzsoftware-Lösungen, die das Erscheinungsbild der Website an individuelle Bedürfnisse anpassen. Gemäß BFSG reicht die alleinige Einbindung von Overlay-Tools jedoch nicht aus, um eine Barrierefreiheit zu garantieren. Neben technischen Voraussetzungen müssen auch prozessual Änderungen vorgenommen werden, beispielsweise das Erstellen von Alternativtexten bei Grafiken und Bildern. Overlay-Tools können trotzdem eine gute Hilfestellung für die Individualisierung der Website sein.

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Übersichtliches Menü:
Ein unkompliziertes Menü erleichtert die Navigation für Menschen mit kognitiven oder motorischen Einschränkungen. Klare Strukturen und einfache Navigationsoptionen fördern eine reibungslose Interaktion, und die Integration der „Tab"-Funktion ermöglicht eine effektive Navigation für Benutzer:innen, die auf Tastatureingaben angewiesen sind.

Vermeidung von Pop-ups:
Pop-ups stören die Barrierefreiheit von Onlineshops, da sie Screenreader-Nutzer:innen verwirren können und zusätzliche Schritte erfordern, um sie zu schließen oder zu umgehen. Menschen mit kognitiven oder motorischen Einschränkungen empfinden Pop-ups oft als irritierend und benutzerunfreundlich. Pop-ups sollten daher sparsam und bedacht eingesetzt werden.

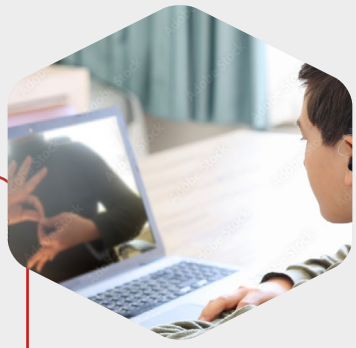
Barrierefreie Captchas:
Captchas sind für Menschen mit Sehbehinderungen oft schwer zu erkennen. Die Darstellung der meisten Captchas kann vor allem für Nutzer:innen mit Screenreader herausfordernd sein. Captchas sollten daher immer auf ihre Notwendigkeit überprüft werden und im Zweifelsfall durch barriereärmere Methoden wie leichte Rechenaufgaben oder Ähnliches ersetzt werden.

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Wie kann ich testen, ob meine Website dem BFSG entspricht?

Aktuell wird die Norm für das BFSG noch überarbeitet, daher gibt es noch keine offiziellen Test-Tools. Verschiedene Websites des Bundes verweisen jedoch auf den BITV-Test. „BITV“ steht für „Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung“ und bezieht sich auf ein Gesetz, das nicht für private Unternehmen, sondern für öffentliche Stellen des Bundes gilt. Die Anforderungen an Websites sind jedoch mit dem BFSG sehr gut vergleichbar. Daher legen wir allen KMU, die unter das BFSG fallen, die Nutzung des BITV-Tools ans Herz.

BITV-Tool jetzt testen!



Neben der Nutzung des Tools ist es auch ratsam, die eigene Website wenn möglich Freunde:innen oder Bekannten mit Beeinträchtigung zu zeigen und von ihnen zu erfahren, ob sie die Website für barrierefrei halten. Das gleicht natürlich keiner gesetzeskonformen Überprüfung, kann jedoch erste Verbesserungsansätze offenbaren.

Weitere Unterstützung:

Die Bundesfachstelle Barrierefreiheit bietet ab 2025 Kleinstunternehmen eine kostenfreie Beratung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz an. Zusätzlich zur Beratung stellt die Bundesfachstelle Barrierefreiheit auf ihrer Website im Fachwissensbereich „Barrierefreiheitsstärkungsgesetz“ Unterstützung zur Wissensvermittlung bereit. Dort werden auch zukünftig Informationen zu den technischen Standards veröffentlicht, die die Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz regeln.

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Quellenverzeichnis:

[1] https://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de/SharedDocs/Downloads/DE/Externe-Veroeffentlichungen/bmas-leitlinien-bfsg.pdf?__blob=publicationFile&v=2, S. 5

[2] https://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de/DE/Fachwissen/Produkte-und-Dienstleistungen/Barrierefreiheitsstaerkungsgesetz/barrierefreiheitsstaerkungsgesetz_node.html

[3] https://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de/SharedDocs/Downloads/DE/Externe-Veroeffentlichungen/bmas-leitlinien-bfsg.pdf?__blob=publicationFile&v=2, S. 2

[4] https://selbstbestimmt.be/meesheec/2020/01/DPB_Brosch%C3%BCre_Ich-bin-zuerst-ein-Mensch-A4_4c_leichte_Version-1.pdf, S. 6

[5] https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2018/06/PD18_228_227.html

Bildnachweise:

Seite 1: pvl0707/stock.adobe.com

Seite 6: Zerbor/stock.adobe.com, Тетяна Шустик/stock.adobe.com

Seite 8: Pixel Paradise/stock.adobe.com

Seite 9: Andrii/stock.adobe.com, Praewphan/stock.adobe.com

Seite 2, 3, 4, 7, 9: Icons von Freepik © storyset © macrovector

Das Mittelstand-Digital Zentrum Handel gehört zu Mittelstand-Digital. Mit dem Mittelstand-Digital Netzwerk unterstützt das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz die Digitalisierung in kleinen und mittleren Unternehmen und dem Handwerk.

Infoblatt: Barrierefreiheit bei Onlineshops – 03/2024
Mittelstand-Digital Zentrum Handel
EHI Retail Institute GmbH
Spichernstr. 55, 50672 Köln

digitalzentrumhandel.de

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages