Handreichung Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
in der Bustouristik

Stand: 24.10.2025

Inhalt

1. In welchen Fällen ist mein Unternehmen in der Touristik betroffen? ... 1
2. Welche Ausnahmen können für mein Unternehmen in Frage kommen? ... 3
3. Weitere Detail-Ausnahmen: ... 3
4. Was ist zu tun bei Verwendung von Buchungstools von Drittanbietern? ... 4
5. Ausgangslage – Gesetzliche Regelung des BFSG ... 5
6. Rechtliche Rahmenbedingungen für die technische Umsetzung ... 6
7. Verpflichtung zur Information über die Barrierefreiheit ... 7
8. Was droht bei Verstoß? ... 8
9. Hilfreiche Arbeitsmaterialien des Kompetenzzentrums Barrierefreie IT und weitere Informationsangebote ... 8
10. Anlage 1 (zu Ziffer 4): Muster-Vorlage für Anschreiben an Drittanbieter ... 9
11. Anlage 2: Muster-Vorlage für eine Information zur Barrierefreiheit ... 11

1. In welchen Fällen ist mein Unternehmen in der Touristik betroffen?

Es gibt nur eine generelle Ausnahme für kleine und sehr kleine Unternehmen:
Unternehmen, die keine regulierten Waren verkaufen, sondern nur Dienstleistungen erbringen, und unter 10 Mitarbeiter sowie unter 2 Mio. Euro Jahresumsatz liegen sind als sog. „Kleinstunternehmen“ im Sinne des BFSG ausgenommen: Details zu den Ausnahmevoraussetzungen siehe unter Ziffer 2!

Für alle übrigen Unternehmen gilt:
Sobald Sie auf Ihrer Website oder in sonstigen elektronischen Medien eine direkte Buchbarkeit Ihrer touristischen Leistungen anbieten, fallen Sie unter das BFSG.

Reine „Präsentations-Webseiten“, die nur der Information dienen oder auf denen Dienstleistungen oder Produkte bloß dargestellt werden (ohne eine Buchungs- und explizite Buchungsanfragemöglichkeit), fallen nicht unter das BFSG.

Eine Onlinebuchungsfunktionalität reicht aus, um diesen Bereich barrierefrei ausgestalten zu müssen.

Das bedeutet konkret:
Bieten Sie auf Ihrer Webseite heute schon eine bestehende Onlinebuchungsfunktion an, fallen Sie unter das BFSG und Sie müssen Ihre bestehende Webseite barrierefrei umgestalten.
Nehmen Sie neue Buchungsfunktionalitäten auf, müssen diese von Beginn an barrierefrei im Sinne des BFSG ausgestaltet sein.

Nach herrschender Meinung genügt sogar eine Online-Terminvergabefunktionalität (z.B. zur Vereinbarung eines Beratungstermins in Ihrer Geschäftsstelle oder Reisebüro), um die Anwendbarkeit des BFSG zu eröffnen!

Löst ein reines Kontaktformular auf der Webseite schon eine Verpflichtung nach BFSG aus?

Nein. Ein allgemeines Kontaktformular erfüllt in der Regel die Anwendungsvoraussetzungen des BFSG noch nicht, da es kein vorvertragliches Schuldverhältnis schafft und nicht auf den unmittelbaren Vertragsschluss abzielt.

ABER: Sofern jedoch ein Kontaktformular **gezielt und ausschließlich** für Buchungsanfragen auf der Webseite eingerichtet wurde bzw. wird, ist dieses konkrete Formular auf einen Vertragsabschluss ausgerichtet, mit der Folge, dass das BFSG Anwendung findet und dieses Kontaktformular barrierefrei ausgestaltet sein muss!

Ein Beispiel für ein konkretes Anfrageformular, welches auf einen Vertragsschluss ausgerichtet ist, ist ein Formular, in dem der Besucher bspw. direkt eine gezielte Anfrage für einen Mietomnibus stellen kann.

Vermeiden Sie deshalb Bezeichnungen oder Beschreibungen Ihres allgemeinen Kontakt-Formulars, wie z.B.

- „Jetzt Buchungsanfrage senden“,
- „Ihr konkretes Angebot anfordern“,
- „Mietomnibus anfragen“,

wenn Sie die Barrierefreiheit der Webseite nicht leisten können oder wollen!

Nennen Sie das Formular stattdessen schlicht „Kontaktformular“.

Löst ein reines Formular zur Kataloganforderung auf der Webseite schon eine Verpflichtung nach BFSG aus?

Ein konkretes Formular zur Anforderung des gedruckten Katalogs stellt einen Grenzfall dar. Konkrete Auslegungsregelungen oder gar Gerichtsentscheidungen finden sich dazu derzeit noch nicht.

Da die Kataloganforderung aber keinen unmittelbaren Onlineabschluss eines Verbrauchervertrages vorbereitet, kann nach derzeitiger Einschätzung gut die Ansicht vertreten werden, dass das Zurverfügungstellen eines Anforderungsformulars für gedruckte Kataloge noch nicht den Anwendungsbereich des BFSG auslöst. Zur Begründung kann man anführen, dass ein Vertragsschluss nur mit einem Medienbruch und einem erneuten proaktiven Handeln des Kunden möglich ist.

Gleichwohl wird in der Praxis empfohlen, im Falle der Bereitstellung eines solchen Kataloganforderungsformulars die Barrierefreiheitsanforderungen des BFSG einschließlich der Informationserfüllung trotzdem zu erfüllen.

Hinweis:
Für mögliche Verpflichtungen im Rahmen Ihrer Tätigkeit für den ÖPNV oder Fernlinienverkehr wenden Sie sich bitte direkt an Ihren Verkehrsverbund, Ihre Partnerunternehmen oder Ihren Landesverband, da diese Handreichung nur die touristischen Aspekte abdeckt.

2. Welche Ausnahmen können für mein Unternehmen in Frage kommen?

Wichtigste generelle Ausnahme für die Erbringung von Dienstleistungen:

Kleinstunternehmerausnahme: Kleinstunternehmen mit weniger als 10 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von weniger 2 Millionen Euro sind vom Anwendungsbereich des BFSG bei der Erbringung von Dienstleistungen ausgenommen.

Praxishinweis:
Für Busunternehmen, die andere Produkte (Waren), die unter das BFSG fallen, in Verkehr bringen, gilt die allgemeine Kleinstunternehmer-Ausnahme nach § 3 Abs. 3 BFSG nicht.

Weitere Ausnahme für Einzelfälle:

Verwendung von Onlinefunktionalitäten auf der Webseite, die bereits vor dem 28.06.2025 und seither in unveränderter Form besteht.

Diese Ausnahme dürfte in der Praxis leider für die allermeisten Busunternehmen nicht in Betracht kommen.

Das Unternehmen, dass eine Online-Buchungsfunktion von Reisen und Tagesfahrten implementiert hat, wird normalerweise selbstverständlich seit dem 28.06.2025 neue Reisen und Angebote eingestellt haben.
Damit ist das Kriterium des unveränderten Fortbestehens der Webseite seit dem 28.06.2025 aber nicht mehr erfüllt, so dass diese Ausnahmevorschrift nicht mehr zählt.
Denkbares Vorliegen einer Ausnahme:
Die Webseite des Unternehmens bildet nur eine statische Unternehmensvorstellung ab und bietet lediglich ein Online-Tool zur Terminvereinbarung.
Konsequenz: Die Seite dürfte inhaltlich nicht geändert werden ***ODER*** das Online-Tool zur Terminvereinbarung muss zeitgleich mit der nächsten Änderung barrierefrei ausgestaltet werden

3. Weitere Detail-Ausnahmen:

1. Verwendung von regulierten Geräten im Rahmen der Busreisen

Eine Ausnahmeregelung für Übergangsfristen besteht für Anbieter von Busreisen nur insoweit, als z.B. verwendete Hardware zur Erbringung der Dienstleistung (E-Bookreader o.ä. regulierte Hardware) noch bis zum 27.06.2030 genutzt werden dürfen, wenn diese bereits vor dem 28.06.2025 im Einsatz waren.

Dies bedeutet, dass technische Geräte, die bei der Durchführung verwendet werden – dies dürfte insbesondere Audio-Systeme für Gästeführungen und Tablets betreffen – von der unmittelbaren Verpflichtung zur Barrierefreiheit ausgenommen sind, wenn sie schon vor dem 28.06.2025 verwendet wurden.

Praxishinweis:
In der Praxis dürfte diese Ausnahme wohl insbesondere für Audio-Systeme für Gästeführungen und Tablets relevant sein, die die Reiseleiter und Gästeführer für die Durchführung von Besichtigungen etc. verwenden
Für die Verwendung dieser Geräte gilt eine Übergangsfrist von maximal 5 Jahren, also bis 27.06.2030.

2. Übergangsregelung bei Bildern und Videos zur Bewerbung von Reisen

Eine weitere relevante Ausnahmeregelung für Übergangsfristen besteht für Anbieter von Busreisen nach herrschender Meinung auch, wenn zur Bewerbung von Reiseleistungen Bilder, Videos, pdf-Dateien etc. genutzt werden, die bereits vor dem 28.06.2025 zur Bewerbung genutzt wurden. Solche Bilder und Videos können also auch bis auf Weiteres weiterbenutzt werden, ohne dass sie eine entsprechende Barrierefreiheit aufweisen.

Dies bedeutet konkret für alle folgenden Dateien, die schon vor dem 28.06.2025 auf der Seite veröffentlicht waren, eine Ausnahme von der Pflicht zur Barrierefreiheit:

- Auf der Webseite vorhandene Blätterkataloge
- Bilder, Videos oder sonstige Mediendateien, die zur Beschreibung von Leistungen verwendet werden
- Imagebilder und Videos zur Vorstellung des Unternehmens

ABER:
Sobald eine Datei verändert wird, also neuen Inhalt erhält, gilt das Privileg der vorangegangenen Nutzung nicht mehr! Beispiele:

- Aktualisierung eines .pdf Flyers für eine Adventsreise mit neuen Reisedaten
- Bearbeitung eines Bildes oder Videos

4. Was ist zu tun bei Verwendung von Buchungstools von Drittanbietern?

Ein solches Buchungstool stellt z.B. eine Softwarelösung dar, mit der der Besucher Ihrer Webseite eine verbindliche Buchung eines Mietomnibusses vornehmen kann, das von Ihrem Unternehmen nur noch rückbestätigt wird.

Ein anderes Beispiel für ein solches Buchungstool ist eine Softwarelösung, die die Buchung von Tagesfahrten oder Pauschalreisen Ihres Unternehmens online auf Ihrer Webseite ermöglicht.

Verwenden Sie ein Buchungstool eines Drittanbietenden, welches Sie auf Ihrer Unternehmenswebseite eingebunden haben, so ist § 1 Absatz 4 Nummer 4 BFSG

einschlägig. Danach sollten Sie umgehend das Gespräch mit dem Buchungstool-Anbietenden suchen, um sicherzustellen, dass das Tool sämtliche Anforderungen des BFSG sowie nach der Rechtsverordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz („BFSGV") erfüllt. Die BFSGV legt die zusätzlichen Anforderungen an Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr in § 19 BFSGV fest.
Die Busunternehmen sollten entsprechende Nachweise oder Zertifizierungen zur Barrierefreiheit von den Drittanbietern anfordern und die vertraglichen Regelungen hinsichtlich der Einhaltung des BFSG prüfen.

In Anlage 1 zu dieser Handreichung finden Sie eine Musterformulierung für ein Aufforderungsschreiben zur Herstellung bzw. Bestätigung der Barrierefreiheit.

Ihr Dienstleister ist in der Theorie formalrechtlich nach dem Gesetz nicht verpflichtet, Ihnen eine barrierefreie Lösung, die dem BFSG entspricht, anzubieten – in der Praxis hat Ihr Anbieter aber dann schlicht kein marktfähiges Produkt anzubieten! Falls Ihr Anbieter Ihnen also keine Anpassung und Erfüllung der Anforderungen des BFSG in angemessener Zeit in Aussicht stellt, haben Sie das Recht, den Vertrag – in der Regel auch außerordentlich - zu kündigen.

Solange Sie auf die Herstellung der vorgegebenen Barrierefreiheit nach dem BFSG noch warten, sollten Sie sich darauf berufen, dass ein sofortiger Wechsel des Drittanbieters für Sie als Busunternehmen einen unverhältnismäßigen Aufwand darstellen würde und Sie deshalb den Drittanbieter bereits aufgefordert haben, die Barrierefreiheit unverzüglich zu gewährleisten.
Im Falle von Problemen mit Ihrem Drittanbieter oder formalen Beanstandungen empfehlen wir Ihnen, sich rechtlich beraten zu lassen.

5. Ausgangslage – Gesetzliche Regelung des BFSG

Warum neue gesetzliche Vorgaben?
Die Digitalisierung von vielen Geschäftsprozessen – auch in der Touristik – schreitet fortlaufend voran. Aber viele Verbraucher stoßen bei der – teilweise obligatorischen – Nutzung dieser digitalen Dienste auf Hindernisse und Hürden, die diese Verbraucher darin beeinträchtigen, die Leistungen in Anspruch zu nehmen. Durch eine gesetzliche Verpflichtung macht der Gesetzgeber verbindliche Vorgaben, diese Hindernisse und Hürden effektiv abzubauen.

Ziele des BFSG:
1. Informationen und Benutzeroberflächenelemente müssen so präsentiert werden, dass sie von allen Benutzern wahrgenommen werden können **(„Wahrnehmbarkeit“).**
2. Informationen und Bedienungselemente müssen klar und verständlich sein **(„Verständlichkeit“).**
3. Die Benutzeroberfläche und die Navigation der Webseite müssen für alle Benutzer bedienbar sein **(„Bedienbarkeit“).**
4. Die Webseite muss so gestaltet sein, dass sie von einer Vielzahl von Browsern und unterstützenden Technologien korrekt interpretiert und dargestellt werden kann **(„Robustheit“)**.

Grundlage:

- Umsetzung der Europäischen Barrierefreiheitsrichtlinie (EU RL 2019/882)
- Technische Grundlage: Euro-Norm 301 549 und internationaler Standard Web Content Accessibility Guidelines („WCAG“)

Das BFSG trat in Deutschland am 28.06.2025 in Kraft, relevante Übergangsfristen gelten für die touristischen Aktivitäten grundsätzlich keine.

6. Rechtliche Rahmenbedingungen für die technische Umsetzung

Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Rechtliche Grundlagen:

1) Euro-Norm 301 549 („Accessibility requirements for ICT products and services”)
2) Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung 2.0 vom 25.05.2019 (“BITV 2.0”)
3) Web Content Accessibility Guidelines („WCAG“)

Siehe auch:
https://www.barrierefreiheit-dienstekonsolidierung.bund.de/Webs/PB/DE/gesetze-und-richtlinien/en301549/en301549-node.html

→ Nach § 3 Absatz 2 BITV 2.0 besteht (nur) eine Vermutung, dass Webseite und mobile Anwendungen barrierefrei sind, wenn die Anforderungen aus dem Standard EN 301 549 in seiner jeweils verbindlichen Fassung eingehalten werden (Beweislastumkehr).
→ Die WCAG Erfolgskriterien der Konformitätsstufen A und AA sind damit mit dem Standard EN 301 549 verbindlich einzuhalten.
→ Die WCAG Erfolgskriterien der Konformitätsstufe AAA werden im Standard EN 301 549 informatorisch beziehungsweise als erweiterte Kriterien aufgelistet, welche nicht für alle Inhalte einer Webseite relevant sind (siehe „höchstmögliches Maß an Barrierefreiheit“).

Die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1) vom Juni 2018 enthalten:

- 30 Erfolgskriterien der Konformitätsstufe A

Die Erfolgskriterien der Konformitätsstufe A bieten eine grundlegende Zugänglichkeit und sollten daher mit der höchsten Priorität umgesetzt werden. Diese Erfolgskriterien werden auch als Mindestanforderung an die Zugänglichkeit bezeichnet.

- 20 Erfolgskriterien der Konformitätsstufe AA

Die Erfolgskriterien der Konformitätsstufe AA stellen in der Europäischen Union den Standard dar. Sie werden auch als Anforderungen an gute Zugänglichkeit bezeichnet.

Um für Webseite, Webanwendungen, Dokumente, Software und mobile Anwendungen die Konformitätsstufe AA zu erlangen, müssen alle Erfolgskriterien der Konformitätsstufen A und AA erfüllt sein.

Deshalb gilt:
Um für Webseiten, Webanwendungen, Dokumente, Software und mobile Anwendungen die Vorgaben des BFSG zu erfüllen, müssen sämtliche Erfolgskriterien der Konformitätsstufen A und AA erfüllt sein, nicht jedoch die Erfolgskriterien der Konformitätsstufe AAA.

Link zu den Erfolgskriterien:
https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/docs/
https://outline-rocks.github.io/wcag/translations/WCAG21-de/ (dt. Übersetzung der Aktion Mensch e.V.)

7. Verpflichtung zur Information über die Barrierefreiheit

Gemäß § 14 Abs. 1 BFSG muss der verpflichtete Anbieter Pflichtinformationen erteilen:

Der Anbieter muss vor dem Anbieten oder Erbringen in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf andere deutlich wahrnehmbare Weise, die die Barrierefreiheitsanforderungen der Verordnung zum BFSG erfüllt, bestimmte Informationen für die Allgemeinheit in barrierefreier Form zugänglich machen (§ 14 Abs. 1 BFSG i.V.m. Anlage 3 Nr. 1 BFSG).

1. Die entsprechenden Informationen umfassen mindestens
    a. eine Beschreibung der geltenden Anforderungen und decken, soweit für die Bewertung von Belang, die Gestaltung und die Durchführung der Dienstleistung ab,
    b. eine Beschreibung der Dienstleistung in einem barrierefreien Format,
    c. Beschreibungen und Erläuterungen, die zum Verständnis der Durchführung der Dienstleistung erforderlich sind, und
    d. eine Beschreibung, wie die Dienstleistung die einschlägigen, in der Verordnung zum BFSG aufgeführten Barrierefreiheitsanforderungen, erfüllt, sowie
    e. die Angabe der zuständigen Marktüberwachungsbehörde.
2. Die Verordnung zum BFSG legt außerdem spezielle Anforderungen für Dienstleistungen allgemein und bestimmte Dienstleistungen, insbesondere Telekommunikationsdienste, Personenbeförderungsdienste, Stadt-, Vorort- und Regionalverkehrsdienste, Bankdienstleistungen für Verbraucher, und Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr, fest.

Die Erteilung dieser Informationen erfolgt am besten im Rahmen einer gesonderten „Information zur Barrierefreiheit“, die wie die AGB oder die Datenschutzerklärung auch auf der Startseite des Anbieters verlinkt werden.

Ein entsprechendes Muster für diese Information ist dieser Handreichung als Anlage 2 beigefügt.

8. Was droht bei Verstoß?

Bei Verstößen gegen die gesetzlichen Verpflichtungen drohen Bußgelder und wettbewerbsrechtliche Abmahnungen.

1. Bußgelder

Bei Verstößen gegen das BFSG oder der schlichten Nichtbeachtung können Bußgelder verhängt werden. Geringfügige Verstöße können mit einer Geldbuße von bis zu 10.000 €, schwerwiegenderen Verstöße sogar mit bis zu 100.000 € geahndet werden. Eine fahrlässige Verletzung einer Vorschrift des BFSG ist dabei ausreichend.

2. Wettbewerbsrechtliche Abmahnungen

Sowohl Verbraucher als auch Verbände haben gem. §§ 32 ff. BFSG die Möglichkeit, bei Verstößen gegen das BFSG ein Verfahren bei der zuständigen Marktüberwachungsbehörde einzuleiten.

Daneben wird mit herrschender Meinung davon ausgegangen, dass es sich bei dem BFSG um eine Marktverhaltensregel im Sinne des § 3a UWG handelt. Das ermöglicht es insbesondere auch Mitbewerbern und Marktbegleitern bei festgestellten Verstößen gegen das BFSG Unternehmen wettbewerbsrechtlich abzumahnen und auf Auskunft, Beseitigung und Unterlassung in Anspruch zu nehmen, gegebenenfalls auch auf Schadensersatz.

9. Hilfreiche Arbeitsmaterialien des Kompetenzzentrums Barrierefreie IT und weitere Informationsangebote.

Weitere hilfreiche Infos und Checklisten für die praktische Umsetzung der Barrierefreiheit gibt es bei dem Kompetenzzentrums Barrierefreie IT:
https://www.barrierefreiheit-dienstekonsolidierung.bund.de/Webs/PB/DE/umsetzungshilfen/checklisten/checklisten-node.html

Daneben gibt es auch noch eine FAQ der Bundesfachstelle Barrierefreiheit für die Tourismuswirtschaft:

https://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de/DE/Fachwissen/Produkte-und-Dienstleistungen/Barrierefreiheitsstaerkungsgesetz/FAQ-Tourismus/faq-tourismus_node.html

10. Anlage 1 (zu Ziffer 4): Muster-Vorlage für Anschreiben an Drittanbieter

Muster-Vorlage für ein Anschreiben an den Drittanbieter eines verwendeten Buchungstools zur Bestätigung bzw. Herstellung der Barrierefreiheit
Dieses Muster muss durch das Unternehmen noch individuell angepasst werden (hierzu dienen die Fußnoten als Hilfestellung) und die Fußnoten und farblichen Hervorhebungen entfernt werden!
(Dieser Hinweiskasten ist selbstverständlich auch zu entfernen)
Verwendung nur durch Mitgliedsunternehmen des bdo und dessen Landesverbände für deren eigenen Betrieb!

[1]Aufforderungsschreiben[2]:

An

Firma XYZ[3]

Adresse

Betrifft: Barrierefreiheit Ihrer Buchungssoftware

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir verwenden Ihre Softwarelösung „XYZ-IBE[4]“ auf unserer Webseite unter der URL www.…[5] [6]sowie in unserer mobilen App mit dem Namen „…“.

Bekanntlich unterliegen diese Funktionalitäten seit dem 28.06.2025 den gesetzlichen Anforderungen und Vorgaben des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes („BFSG“) und der Rechtsverordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz („BFSGV").

Als Softwareentwickler und Lieferant sind Sie als Anbieter des Buchungstools für die vollumfängliche Konformität und Erfüllung der Anforderungen des BFSG und der BFSGV verantwortlich.

---

[1] Wichtiger Hinweis: Sämtliche Fußnoten sind vor Verwendung der Information zur Barrierefreiheit („IzBF“) durch das Unternehmen zu entfernen! Die Fußnoten dienen nur der Hilfestellung des Verwenders!
[2] Das Schreiben kann auch per E-Mail übermittelt werden, dann sollte jedoch ein Zugangsnachweis des Aufforderungsschreiben dokumentiert werden, am besten durch eine Eingangsbestätigung des Drittanbieters.
[3] Hier bitte den vollständigen Firmennamen bzw. Bezeichnung Ihres Softwareanbieters eingeben, der Ihnen das Buchungstool zur Verfügung stellt.
[4] Hier bitte den Namen bzw. die Bezeichnung des Buchungstools, soweit vorhanden, eingeben und im restlichen Schreiben austauschen.
[5] Hier bitte die bzw. alle URL(s) eingeben, auf der das Buchungstool durch Ihr Unternehmen verwendet wird.
[6] Dieser Halbsatz ist nur notwendig, wenn Sie eine eigene App oder vergleichbare mobile Anwendung im Angebot haben, für die auch die IzBF gelten soll.

Hiermit dürfen wir Sie auffordern, uns ausdrücklich und schriftlich zu bestätigen, dass die von uns eingesetzte Buchungssoftware XYZ-IBE vollumfänglich den gesetzlichen Anforderungen des BFSG entspricht.

Sofern Ihre Buchungssoftware XYZ-IBE derzeit noch nicht vollumfänglich die gesetzlichen Anforderungen des BFSG erfüllt, fordern wir Sie auf, uns unverzüglich mitzuteilen, inwieweit, in welcher Hinsicht und in welchem Umfang Ihre Buchungssoftware XYZ-IBE derzeit nicht die Anforderungen an die Barrierefreiheit erfüllt.
In diesem Fall haben wir Sie aufzufordern, unverzüglich die Herstellung der Barrierefreiheit nach den Anforderungen des BFSG zu gewährleisten und uns als Übergangslösung detaillierte Informationen zur Barrierefreiheit gemäß § 14 Abs. 1 BFSG zur Verfügung zu stellen.

Für eine unverzügliche Rückmeldung, spätestens jedoch bis

TT.MM.2025[7]

dürfen wir uns im Voraus bedanken.

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an: Kontaktperson angeben[8]

Mit freundlichen Grüßen,

…

[7] Hier sollte ein konkretes Datum zur Fristsetzung genannt werden, angemessen wären in jedem Fall 14 Tage nach dem Versenden des Schreibens.
[8] Hier bitte die Kontaktdaten einer Kontaktperson in Ihrem Unternehmen angeben.

11. Anlage 2: Muster-Vorlage für eine Information zur Barrierefreiheit

Muster-Vorlage für eine Information zur Barrierefreiheit
Dieses Muster muss durch das Unternehmen noch individuell angepasst werden (hierzu dienen die Fußnoten als Hilfestellung) und die Fußnoten und farblichen Hervorhebungen entfernt werden!
(Dieser Hinweiskasten ist selbstverständlich auch zu entfernen)
Verwendung nur durch Mitgliedsunternehmen des bdo und dessen Landesverbände für deren eigenen Betrieb!

[9]Information zur Barrierefreiheit[10]
der Firma XXX (XXX[11])
Die XXX ist bemüht, ihre Webseiten und mobilen Anwendungen im Einklang mit den gesetzlichen Vorschriften barrierefrei zugänglich zu machen.

Diese Information zur Barrierefreiheit gilt für die Webseite unter der URL www.…[12]
[13]sowie für unsere mobile App mit dem Namen „…“

[14]Anwendbarkeit des BFSG
Die XXX ist bemüht, eine möglichst weitgehende Barrierefreiheit aus Überzeugung freiwillig auf der gesamten Webseite herzustellen, auch wenn die Vorschriften und Vorgaben des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes („BFSG“) derzeit unmittelbar nur für den Onlineshop bzw. die Onlinebuchbarkeit der XXX einschlägig sind. Deshalb konzentrieren sich unsere Bemühungen zunächst vorrangig auf den Onlineshop bzw. die Onlinebuchbarkeit.

Allgemeine Beschreibung der Dienstleistung
- Webseite mit Buchungsfunktion für Pauschalreisen, Einzelleistungen und Unterkünfte (Pauschalreisen, Beförderungsverträge, Hotelzimmer etc.) mit Kalenderauswahl
- Gesonderte Webseite zur Zahlungsabwicklung
- …[15]

---

[9] Wichtiger Hinweis: Sämtliche Fußnoten sind vor Verwendung der Information zur Barrierefreiheit („IzBF“) durch das Unternehmen zu entfernen! Die Fußnoten dienen nur der Hilfestellung des Verwenders!
[10] Diese Information bzw. diese Datei ist in „leicht zugänglicher“ Weise den Verbrauchern zur Verfügung zu stellen. Dafür empfehlen wir, diese Datei mit einer eigenen Verlinkung neben Impressum und Datenschutzerklärung auf der Startseite bzw. in der Fußzeile der Webseite („Footer“) zu verlinken, z.B. unter dem Stichwort „Barrierefreiheit“.
[11] Hier bitte vollständigen Firmennamen bzw. Bezeichnung eingeben und eine prägnante Abkürzung (z.B. TIM für Tourist-Information Musterstadt) einsetzen. XXX wird dann mit dieser Abkürzung ersetzt.
[12] Hier bitte die bzw. alle URL(s) eingeben, für die die IzBF gelten soll
[13] Dieser Halbsatz ist nur notwendig, wenn Sie eine eigene App oder vergleichbare mobile Anwendung im Angebot haben, für die auch die IzBF gelten soll.
[14] Soweit Sie als Betrieb grundsätzlich unter das BFSG fallen, ist im touristischen Kontext in aller Regel „nur“ der Webshop und die Onlinebuchungsverfahren betroffen. Gegebenenfalls sind zusätzliche Angebote von Ihnen auch noch unter dem BFSG betroffen, bitte halten Sie dazu gegebenenfalls Rücksprache.
[15] Hier gegebenenfalls noch weitere Dienstleistungen aufzählen, die erbracht werden und unter das BFSG fallen!

[16] Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen; Einschränkungen in der Barrierefreiheit[17]

Der Webshop der XXX erfüllte die Barrierefreiheitsanforderungen durch folgende Maßnahmen:
….[18]

Der Internetauftritt der XXX ist nur teilweise barrierefrei.

- **Steuerelemente**

  Bei einigen Steuerelementen fehlt die Information oder ist fehlerhaft. Die Kontrastwerte sind nicht immer ausreichend.
- **Tastaturbedienung**

  Eine uneingeschränkte Bedienung ist mit Hilfe der Tastatur nicht möglich.
  Der Fokus ist nicht immer erkennbar bzw. der Fokus-Rahmen weist nicht immer ein ausreichendes Kontrastverhältnis auf.
  Einige Elemente können bei unterschiedlicher Skalierung nicht mehr angesprungen werden.
  Der Cookie-Banner ist nicht mit der Tastatur erreichbar.
- **Vorlesefunktion**

  Die Semantik von Objekten fehlt teilweise.
  Die Lesereihenfolge entspricht nicht immer dem Layout.
  Das Attribut zur Beschreibung eines Elements und Alternativtexte fehlen teilweise.
  Der Cookie-Banner wird vom Screenreader nicht vorgelesen.
- **Links im Footer**

  Im Footer werden mehrere Links gebündelt und nicht als Navigation dargestellt.
- **Externe Links**

  Externe Links sind nicht immer klar gekennzeichnet.

---

[16] Die einzelnen Einschränkungen sind hier nur beispielhaft aufgeführt! Die Auswahl der Punkte, die in Ihrem Onlineangebot betroffen sind, ist von Ihnen zu prüfen, in der Regel mit dem technischen Verantwortlichen für die Webseite bzw. die App.
Wir haben hier in der Vorlage exemplarisch alle gängigen Abweichungen von der Barrierefreiheit aufgelistet. Die Prüfung der Barrierefreiheit hat anhand der WCAG Kriterien zu erfolgen.
Soweit bestimmte Einschränkungen bei Ihnen vorhanden sind, die bisher nicht in den hier aufgeführten Unterpunkten in diesem Abschnitt adressiert sind, sollten diese als Unterpunkte ergänzt werden. Wir erstellen gerne eine Formulierung, wenn Sie uns die technisch-funktionale Beschreibung der vorhandenen Barriere liefern.
Soweit einzelne Unterpunkte in diesem Abschnitt für Sie nicht zutreffend sind, können diese gelöscht werden.
[17] Einschränkungen müssen nicht erwähnt werden, wenn die relevanten Teile der Webseite vollständig barrierefrei ausgestaltet sind. Wenn keine vollständige Barrierefreiheit gegeben ist, empfehlen wir die Auflistung der bekannten Abweichungen als vorsorgliche Maßnahme. Dies ist jedoch vom Gesetz nicht ausdrücklich vorgeschrieben, jedoch geht das Gesetz auch von einer vollständigen Barrierefreiheit in der Informationserteilung aus.
[18] Hier sind die Maßnahmen zu erwähnen, die für die Umsetzung der Barrierefreiheit schon ergriffen wurden, z.B. die Einbindung eines Tools, welches die vollständige Barrierefreiheit herstellt.

- **Formulare**

  Bei Formularen fehlen für benutzerdefinierte Felder die entsprechenden autocomplete-Attribute.
- **Bilder**

  Einige Bilder auf unserer Webseite sind noch nicht mit alternativen Texten (Alt-Texten) versehen, die den barrierefreien Standards entsprechen.
- **Videos**

  Die auf unseren Webseiten eingesetzten Videos sind aktuell nicht barrierefrei (z. B. keine Untertitel, keine Audiodeskription). Die nachträgliche Adaptierung stellt derzeit eine unverhältnismäßige Belastung im Sinne der Barrierefreiheitsregelungen dar.
- **Slideshows**

  Die Bewegung lässt sich nicht vom Benutzer abschalten.
- **Ältere PDF-Dokumente**

  Einige von uns bereitgestellte PDF-Dokumente entsprechen noch nicht vollständig den barrierefreien Standards.
- **Bestimmte eingebettete Tools**

  Einige eingebettete Tools auf unserer Webseite können noch nicht vollständig barrierefrei genutzt werden.
- **Syntax; HTML-Code**

  Die Code-Syntax der Website (HTML-Code) ist momentan noch nicht fehlerfrei im Sinne der WCAG Erfolgskriterien, was dazu führen kann, dass die Seite vom Browser oder Screenreader nicht vollumfänglich unterstützt wird.

Die Angebote, die derzeit nicht voll umfänglich barrierefrei zugänglich sind, werden sukzessive entsprechend angepasst.

[19]Unverhältnismäßige Belastung

Hier wird vorübergehend die Ausnahme aufgrund von unverhältnismäßiger Belastung nach § 17 BFSG in Verbindung mit Anlage 4 zum BFSG geltend gemacht.

- Eingebundene, externe Inhalte Dritter, zum Beispiel von Social Media Plattformen, Webcam-Einbettungen oder Wetter-Anzeigen sind nicht voll zugänglich.

- Bei Videos, welche eine Audiodeskription benötigen, wird keine Audiodeskription zur Verfügung gestellt.

[19] Dieser Absatz kann gestrichen werden, wenn Sie sich nicht auf die Ausnahme berufen müssen, weil diese Punkte bei Ihnen entweder schon barrierefrei sind oder nicht vorhanden sind.
Wenn einzelne Unterpunkte nicht einschlägig sind, nur diese einzelnen Unterpunkte streichen.
Wenn Sie sich auf diese Ausnahme berufen wollen, dann ist eine Prüfung gemäß Anlage 4 zum BFSG vorzunehmen und zu dokumentieren.

- Untertitel bei Videos sind teilweise noch nicht vollständig gepflegt oder automatisiert erstellt worden.

Feedback und Kontaktangaben
[20]Etwaige Mängel in Bezug auf die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen können Sie uns mitteilen unter ---@...de.

[21]Informationen über von der Anwendung der Richtlinie ausgenommene Inhalte können sie unter ---@...de. einholen.

Zuständig für die barrierefreie Zugänglichkeit und die Bearbeitung der im Rahmen des Feedback-Mechanismus eingehenden Mitteilungen ist:
[22]XXX
….
---@...de.

An der Behebung der Stellen, die nicht barrierefrei sind, arbeiten wir.

[23]Schlichtungsverfahren
Sollten Sie der Meinung sein, dass Ihre Hinweise zur Barrierefreiheit nicht zufriedenstellend bearbeitet wurden oder der Verantwortliche gegen eine Bestimmung des BFSG oder der nach § 3 Absatz 2 BFSG zu erlassenden Rechtsverordnung verstoßen hat, haben Sie gem. § 34 BFSG die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle nach § 16 BGG (Behindertengleichstellungsgesetz) zu wenden. Diese vermittelt bei Konflikten zwischen Nutzerinnen und Nutzern sowie Anbietern digitaler Angebote.
Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Antragstellung finden Sie auf der Website der Schlichtungsstelle:
https://www.schlichtungsstelle-bgg.de/

Zuständige Marktüberwachungsbehörde
Die Länder haben sich dafür entschieden, eine gemeinsame Marktüberwachungsbehörde zu gründen. Diese hat als neue Anstalt des öffentlichen Rechts zum 26. September 2025 in Magdeburg ihre Arbeit aufgenommen.
Hier finden Sie die veröffentlichten Kontaktdaten der Marktüberwachungsbehörde:
Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF AöR)

---

[20] Hierfür kann entweder eine dedizierte Emailadresse eingerichtet und benannt werden oder eine vorhandene Emailadresse genutzt werden. Wichtig ist, dass bei Emailanfragen zur IzBF bzw. der Umsetzung der Barrierefreiheit, die auf dieser E-Mail eingehen, eine zeitnahe und sachlich fundierte Bearbeitung und Beantwortung sichergestellt werden!
[21] Hierfür kann entweder eine dedizierte Emailadresse eingerichtet und benannt werden oder eine vorhandene Emailadresse genutzt werden. Emailanfragen zu Inhalten, die von der Umsetzungspflicht der Barrierefreiheit ausgenommen sind, müssten also inhaltlich beantwortet werden!
[22] Hier bitte die vollständigen Impressums-Angaben Ihres Betriebes angeben!
[23] Die Angabe des Schlichtungsverfahrens bei der Schlichtungsstelle nach § 16 BGG ist dann anzugeben, wenn ein Schlichtungsverfahren dort zulässig ist nach § 34 BFSG. Im Zweifel ist die Angabe aber nicht schädlich, selbst wenn sich die Schlichtungsstelle dann im konkreten Fall nicht für zuständig halten würde.

Postfach 39 11 55
39135 Magdeburg

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen

Erstellung dieser Information zur Barrierefreiheit
Diese Information wurde am [24]TT.MM.2025 erstellt.
Die Bewertung beruht auf einer Prüfung dieser Webseite, durchgeführt im [25]Monat MM 2025.
Die Information wurde zuletzt am [26]TT.MM.2025 überprüft und angepasst.

[24] Hier ist das Erstellungsdatum der 1. Version anzugeben. Sie dient mittelfristig dazu, eine Kontinuität darzustellen.
[25] Die Prüfung und Bewertung der Webseite auf Barrierefreiheit anhand der WCAG-Kriterien sollte zu Ihrer eigenen Entlastung dokumentiert werden. Hier ist zunächst das Datum der erstmaligen Prüfung vor Veröffentlichung der IzBF einzusetzen, bei Aktualisierungen dann das Datum, in dem die Prüfung zuletzt vor Aktualisierung stattgefunden hat.
[26] Hier ist das Datum der letzten Aktualisierung bzw. Bewertung der Webseite (wenn keine Aktualisierung der IzBF notwendig bzw. möglich ist) anzugeben. Die Bewertung sollte mindestens 1x jährlich vorgenommen werden und dann dieses Datum entsprechend aktualisiert werden, um nach außen auch die regelmäßige Überprüfung zu dokumentieren.