

Barrierefreie Innovation

Karten · Sprache · Haptik · Gebärdensprache

Was der European Accessibility Act für Banken konkret bedeutet — und warum vier kleine Dinge den Unterschied machen.

Klaus Höckner

Geschäftsführer, Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs
AccessibleEU National Expert für Österreich · EU-Expertengruppe zum EAA (E04012)

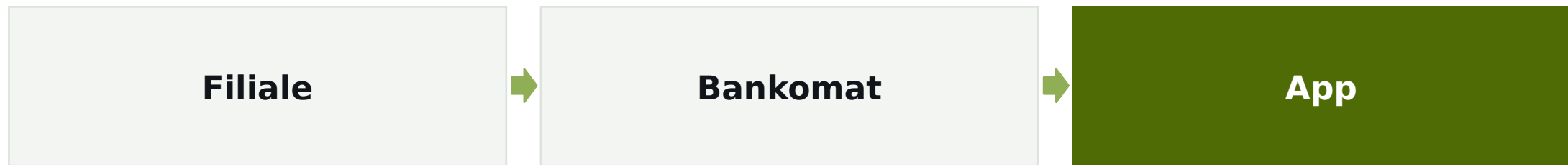
Gerichtlich beeideter Sachverständiger für Barrierefreiheit



Es geht um den Zugang zum eigenen Geld

DER KERN

Barrierefreiheit wird als Website-Thema abgetan. Tatsächlich geht es um Daseinsvorsorge.



Wer auf dieser Strecke rausfällt, fällt ganz raus.

Jede geschlossene Filiale verschiebt eine Dienstleistung in einen Kanal, den ein Teil Ihrer Kundschaft ohne Anpassung nicht bedienen kann. Wer nicht selbstständig auf sein Konto zugreifen kann, ist auf Angehörige angewiesen — das ist auch ein Missbrauchsrisiko.

Kein Ermessensspielraum mehr

RECHTSRAHMEN

**28. Juni
2025**

Seit diesem Tag gilt der European Accessibility Act für neu in Verkehr gebrachte Produkte und Dienstleistungen.

EU-Ebene

Richtlinie (EU) 2019/882 — European Accessibility Act

Österreich

Barrierefreiheitsgesetz (BaFG) samt Verordnung

Erfasst

Verbraucherbankdienstleistungen sind ausdrücklich genannt

Durchsetzung

Marktüberwachung, Beschwerderecht, Sanktionen

Bestandsanlagen und Altverträge haben Übergangsfristen — sie laufen aus und sind kein Dauerzustand.



Was bei Ihnen konkret erfasst ist

ANWENDUNGSBEREICH

1 E-Banking

Websites und mobile Apps — inklusive Onboarding, Freigabe und Authentifizierung.

2 Terminals

Bankomaten, Zahlungsterminals, Kontoauszugsdrucker — Hardware und Software zusammen.

3 Dokumente

Verträge, AGB, Kontoauszüge und vorvertragliche Information in zugänglicher Form.

4 Support

Kundenservice: Hilfe zur Barrierefreiheit über den Kanal, der zum Produkt passt.

Beschaffung ist der Hebel: Die meisten dieser Komponenten kaufen Sie zu — Sie bauen sie nicht selbst.



Woran gemessen wird

NORMEN

Das Gesetz sagt, was erreicht werden muss. Die Normen sagen, wie man es misst.

EN 301 549

Die harmonisierte IKT-Norm der EU. Deckt Web, Apps und Selbstbedienungsterminals ab und referenziert WCAG 2.1 / 2.2.

EN 1332

Taktile Merkmale auf Karten sowie die Bedienung von Kartenlesern und Tastaturen.

EN 17161 / M/587

Design for All als Prozess: Barrierefreiheit im Entwurf statt Nachrüstung im Betrieb.

Konformitätsvermutung: Wer die harmonisierten Normen erfüllt, gilt als gesetzeskonform. Das ist Ihr sicherster Weg — und Ihr belastbarstes Argument gegenüber Lieferanten.



Das ist kein Nischenmarkt

GESCHÄFTSFALL

~100 Mio.

Menschen mit Behinderungen in der EU

2050

wird rund jede dritte Person in der EU über 65 Jahre alt sein

100 %

von uns altern — Barrierefreiheit ist Vorsorge, keine Fürsorge

Zugängliche Selbstbedienung senkt Kosten.

Wer den Automaten oder die App bedienen kann, braucht weder Schalter noch Hotline.

Nachrüstung ist das Teure.

Barrierefreiheit als Anforderung im Entwurf kostet einen Bruchteil der späteren Sanierung.

Zugangsverlust ist Kundenverlust.

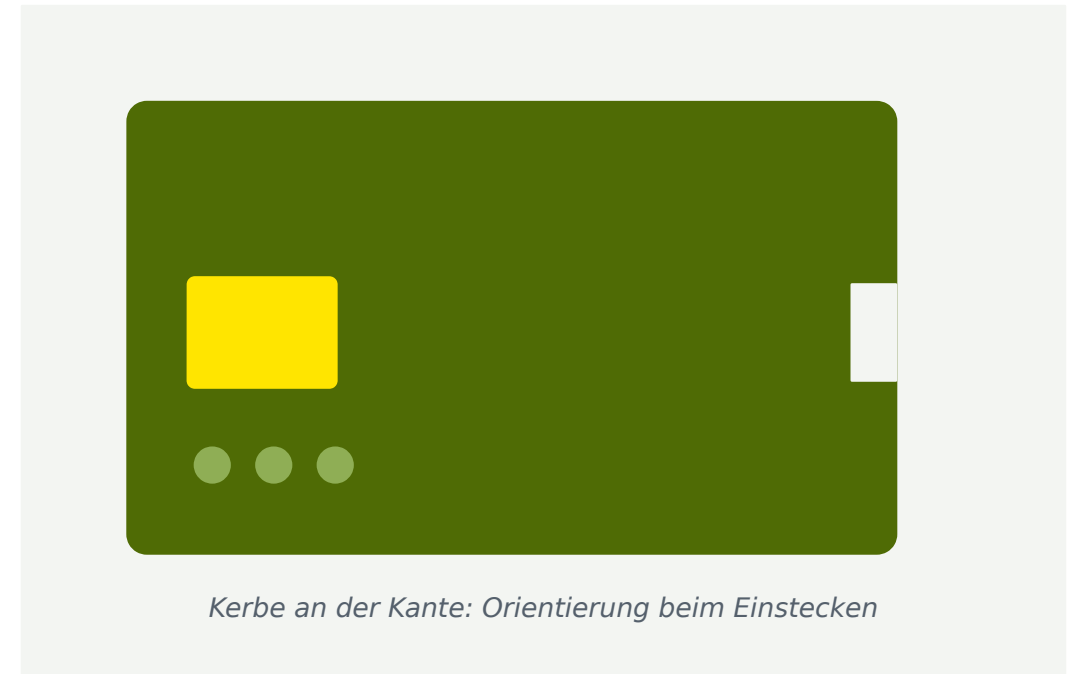
Wer nicht mehr an sein Geld kommt, wechselt die Bank — die ganze Familie oft mit.



Karten

BEISPIEL 1 VON 4

- Taktile Kennzeichnung und Kerbe: Karte und Steckrichtung ohne Hinsehen erkennbar.
- Erhabene Markierung, ertastbare Kante, ausreichender Kontrast auf der Oberfläche.
- Relevant geworden, seit Karten flach, glatt und untereinander ununterscheidbar sind.
- Geregelt in EN 1332 — Anforderung, nicht Designwunsch.

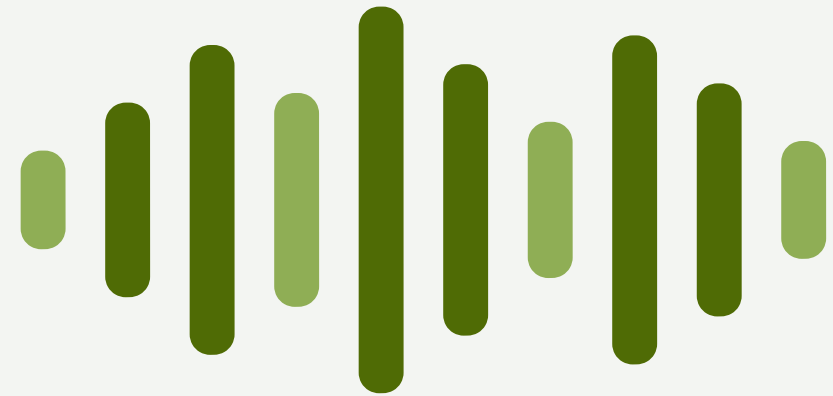


Die kleinste Maßnahme im ganzen Vortrag — und die mit der größten Alltagswirkung.

Sprache

BEISPIEL 2 VON 4

- Audioführung am Bankomaten über die Kopfhörerbuchse — Standard, kein Sonderweg.
- Vorlese- und Sprachbedienung in der App: sauberes Labeling statt eigener Blinden-App.
- Verständliche Sprache in Verträgen, Warnhinweisen und Fehlermeldungen.
- Eine Fehlermeldung, die niemand versteht, ist eine Barriere — und ein Support-Anruf.



Audioführung: dieselbe Funktion, anderer Kanal

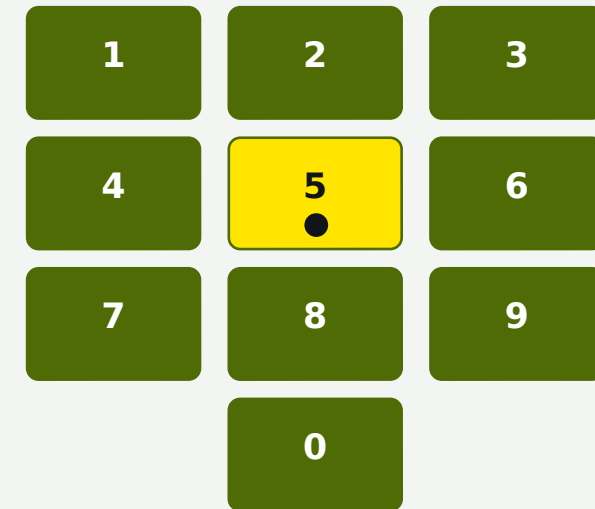
Die Buchse ist billig. Was fehlt, ist meist die Ansage dahinter.



Haptik

BEISPIEL 3 VON 4

- Tastbare Markierung auf der 5: ohne sie ist die PIN-Eingabe reines Raten.
- Physische Tasten oder verlässliche Rückmeldung — ein glatter Touchscreen gibt keine.
- Erreichbare Bedienhöhe, Unterfahrbarkeit, ausreichend Platz vor dem Gerät.
- Sichtschutz und ertastbarkeit sind kein Widerspruch — beides ist lösbar.



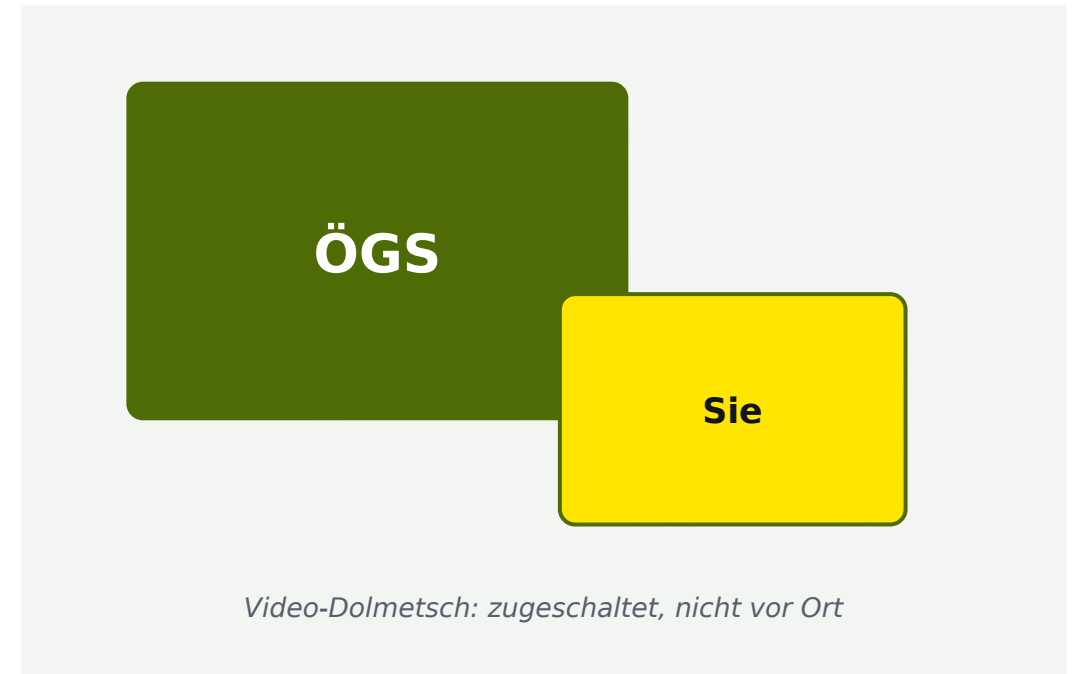
Tastbarer Punkt auf der 5 — Nullpunkt jeder PIN-Eingabe

Ohne Haptik ist ein Touchscreen-Terminal für blinde Kundinnen und Kunden unbedienbar.

Gebärdensprache

BEISPIEL 4 VON 4

- Video-Dolmetsch im Kundenservice — zuschaltbar, ohne Terminvorlauf.
- Erklärvideos in ÖGS zu Konto, Kredit, Betrugsprävention und Gebühren.
- Deutsch ist für viele gehörlose Menschen Zweitsprache, nicht Muttersprache.
- Bei Kredit- und Anlageverträgen wird daraus eine Aufklärungs- und Haftungsfrage.



Kein Serviceextra: Beratung, die nicht verstanden wurde, ist keine Beratung.



Das gibt es bereits — nur nicht bei uns

BLICK NACH AUSSEN

Nichts davon ist Forschung. Alles davon ist heute im Markt.

Visuelles Interpreting

Aira — USA

Bank of America bietet visuelles Interpreting in Filialen und an Bankomaten an, kostenlos und ohne Anruflimit. TD Bank an allen US-Standorten und auf td.com, Chase im Pilot an 46 Filialen.

Be My Eyes — Dänemark

NatWest arbeitet seit August 2026 als erste britische Bank damit. Entscheidend: Die Anrufe gehen an geschulte Bankmitarbeitende, nicht an Freiwillige.

Karten und Standards

Mastercard Touch Card

Kerben an der Schmalseite — rund für Debit, eckig für Kredit, dreieckig für Prepaid. Funktioniert an bestehenden Terminals. UniCredit rollt seit 2024 aus.

UK Finance Code of Practice

Seit März 2026 die erste nationale Richtlinie für flach bedruckte Karten. Die beteiligten Emittenten geben entsprechende Karten bis 30. Juni 2027 aus.

Aira ist über den Flughafen Wien bereits in Österreich aktiv. Der Weg zu einer Bank ist derselbe Vertrag — nur ein anderer Standort.



Von Compliance zu Innovation

PERSPEKTIVE

Dieselbe Anforderung, zwei Haltungen — und sehr unterschiedliche Kosten.

Pflichtübung

- Nachrüsten am Ende des Projekts
- Audit als einmalige Prüfung
- Sonderlösung für eine Zielgruppe
- Kosten ohne sichtbaren Ertrag

Innovationstreiber

- Barrierefreiheit als Anforderung im Entwurf
- Betroffene testen laufend mit
- Funktionen, die allen nützen
- Assistenz-KI: Bildbeschreibung in Echtzeit

Was für blinde Menschen entwickelt wurde, benutzen heute alle: Sprachbedienung, Untertitel, Kontrastmodus, Vorlesefunktion.

