

# NETMANAGEMENT®

## Whitepaper

# Barrierefreiheit im Handel und am Point of Sale (POS) – Anspruch, Wirklichkeit und Perspektiven

Version 1.00  
September 2025  
deutsch

## Executive Summary

Dieses Whitepaper untersucht die Anforderungen, Chancen und Herausforderungen der Barrierefreiheit im Handel, insbesondere beim Bezahlvorgang am Point of Sale (POS). Es zeigt auf, wie gesetzliche Vorschriften, technologische Entwicklungen und gesellschaftliche Erwartungen ineinandergreifen und welche Maßnahmen Händler jetzt ergreifen sollten, um rechtskonform, kundenorientiert und zukunftsfähig zu agieren.

Zentrale Erkenntnis: Barrierefreiheit ist kein Kostenfaktor, sondern ein strategischer Vorteil. Sie erweitert den Kundenkreis, verbessert die Abläufe und minimiert rechtliche Risiken. Die Umsetzung erfordert jedoch sowohl technische als auch organisatorische Anpassungen – und vor allem ein bewusstes Handeln.

## Einleitung

Barrierefreiheit ist in den vergangenen Jahren von einem Nischenthema zu einem Kernelement moderner Handelsstrategien geworden. Mit dem **European Accessibility Act (EAA)**, der ab Juni 2025 verbindlich wird, und seiner Umsetzung in Deutschland durch das **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)** entstehen für Händler konkrete Pflichten. International existieren vergleichbare Regelwerke:

- **USA:** Americans with Disabilities Act (ADA)
- **Kanada:** Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA)
- **Vereinigtes Königreich:** Equality Act 2010
- **Australien:** Disability Discrimination Act (DDA)
- **Neuseeland:** Human Rights Act

Diese Gesetze haben eines gemeinsam: Sie verlangen, dass physische und digitale Schnittstellen gleichermaßen barrierefrei gestaltet werden. Für den Handel bedeutet das, dass sowohl der Zugang zum Geschäft als auch die Interaktion am POS – ob physisch oder digital – für alle Menschen möglich sein muss.

## Inklusion als Erfolgsfaktor

Inklusion ist weit mehr als die Einhaltung von Vorschriften. Sie ist ein aktiver Prozess, der auf die gleichberechtigte Teilhabe aller Menschen am wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben abzielt. Händler, die Barrierefreiheit ernst nehmen, gewinnen nicht nur das Vertrauen und die Loyalität einer breiten Kundengruppe, sondern positionieren sich auch als zukunftsorientierte, verantwortungsvolle Marktteilnehmer.

Mit einer alternden Bevölkerung wächst der Anteil von Menschen mit Mobilitäts-, Seh-, Hör- oder kognitiven Einschränkungen. Barrierefreie Lösungen sind somit nicht nur ein Beitrag zur sozialen Gerechtigkeit, sondern eine Investition in die eigene Wettbewerbsfähigkeit.

## Barrierefreiheit als Effizienz- und Qualitätssteigerung

Systeme, die so gestaltet sind, dass sie auch „blind“ bedienbar sind, reduzieren Fehler, beschleunigen Abläufe und steigern die Kundenzufriedenheit. Funktionen wie kontrastreiche Displays, klare Symbolik, akustische Hinweise und haptisches Feedback erleichtern nicht nur Menschen mit Einschränkungen den Einkauf, sondern auch allen, die in schwierigen Situationen – bei Hektik, schlechter Beleuchtung oder mit vollen Händen – handeln müssen.

Barrierefreiheit führt so zu einer Optimierung der Arbeitsabläufe und kann sogar Betriebskosten senken.

## Technische Herausforderungen und Alltagstauglichkeit

SoftPOS- und SmartPOS-Systeme, die auf Smartphones oder Tablets basieren, bringen neue Herausforderungen:

- Fehlende haptische Orientierung ohne physische Tasten
- Geringe Displaygröße und eingeschränkte Lesbarkeit
- Unterschiedliche Designs ohne Standardisierung
- Verzögerte Assistenzfunktionen wie Screenreader

Diese Punkte zeigen: Barrierefreiheit muss in die Produktentwicklung integriert werden – eine nachträgliche Anpassung ist oft aufwändig und unvollständig.

Gleichzeitig ist zu beachten, dass technische Optimierungen nicht nur Menschen mit Behinderung betreffen. Auch ältere Kundinnen und Kunden oder solche mit temporären Einschränkungen profitieren von alltagstauglichen, klar strukturierten Prozessen.

## Selbstbestimmung und Unabhängigkeit

Barrierefreiheit sichert das Recht auf eigenständiges Handeln – auch bei sensiblen Vorgängen wie der PIN-Eingabe. Menschen mit Behinderung möchten nicht auf Begleitpersonen angewiesen sein. Das setzt voraus, dass POS-Systeme vollständig autark bedienbar sind und das Umfeld physisch wie organisatorisch zugänglich ist.

## Rolle der Mitarbeiterschulung

Technische Maßnahmen entfalten ihre volle Wirkung nur, wenn das Personal entsprechend geschult ist. Schulungen sollten folgende Inhalte abdecken:

- Sensibilisierung für verschiedene Behinderungsarten
- Datenschutzkonforme Hilfestellung
- Kenntnis der Assistenztechnologien
- Fähigkeit zu improvisierten Lösungen im Kundeninteresse

Es ist empfehlenswert, dass pro Schicht mindestens eine geschulte Person anwesend ist.

## Branchenspezifische Anforderungen

### Lebensmittelhandel & Supermärkte

- Breite, barrierefreie Gänge
- Höhenverstellbare oder doppelte Kassenterminals
- Akustische Preisausgabe
- Einkaufswagen mit Halterungen für Gehhilfen

### **Modehandel & Boutiquen**

- Großzügige Kabinenzugänge
- Spiegel in unterschiedlichen Höhen
- Digitale Kataloge mit Screenreader-Funktion

### **Friseure & Kosmetikstudios**

- Zugängliche Waschplätze
- Reduzierte Umgebungslautstärke
- Mobile Zahlungslösungen am Platz

### **Gastronomie & Hotellerie**

- Menüs in Großdruck, Braille oder Audio
- Mobile, sprachgeführte Zahlungslösungen
- Rollstuhlgerechte Tischhöhen

### **Bars & Cafés**

- Kontrastreiche Beleuchtung
- Niedrige Thekenabschnitte
- Akustische Bestellhinweise

### **Apotheken & Gesundheitswesen**

- Barrierefreie Beratungstresen
- Klare Signale für Kundenaufrufe
- Separate Kassen für sensible Vorgänge

### **Tankstellen & Autohöfe**

- Bedienbare Zapfsäulen vom Rollstuhl aus
- Haptische POS-Geräte
- Deutliche Wegeführung

## ÖPNV & Ticketshops

- Sprachgeführte Automaten
- Taktile erfassbare Bedienelemente
- Kontaktlose Ticketkäufe ohne Sichtprüfung

## Weitere Branchen

- **Museen & Kultureinrichtungen:** Audio-Guides, taktile Leitsysteme
- **Sportstätten:** Zugängliche Tribünen, barrierefreie Bezahlpunkte
- **Banken:** Barrierefreie Geldautomaten mit Sprachführung

## Vorteile und Nachteile

### Für Händler

- ✓ Größerer Kundenkreis
- ✓ Erhöhte Kundenzufriedenheit
- ✓ Reduziertes rechtliches Risiko
- ✗ Investitionskosten für Anpassungen
- ✗ Schulungsaufwand

### Für Kunden

- ✓ Gleichberechtigter Zugang
- ✓ Selbstbestimmte Nutzung
- ✗ Unterschiedliche Umsetzung je nach Anbieter

## 10-Punkte-Maßnahmenplan

### 10-Punkte-Maßnahmenplan

1. Prüfung gesetzlicher Vorgaben (EAA, BFSG)
2. Audit der aktuellen Barrierefreiheit
3. Auswahl standardkonformer POS-Systeme
4. Integration von Audio-, Kontrast- und Haptikfunktionen

5. Mitarbeiterschulungen organisieren
6. Barrierefreie Kundenkommunikation umsetzen
7. Branchenindividuelle Lösungen entwickeln
8. Zusammenarbeit mit Behindertenverbänden
9. Kontinuierliches Feedbacksystem etablieren
10. Öffentlichkeitsarbeit zur Inklusionsstrategie

### Zukunftsperspektive

Barrierefreiheit wird in den kommenden Jahren zu einem Standard, der über den gesetzlichen Rahmen hinausgeht. Händler, die frühzeitig investieren, sichern sich Wettbewerbsvorteile, minimieren Risiken und stärken ihre Marke.

POS-Systeme werden zunehmend modulare, anpassbare Funktionen bieten, um unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht zu werden.