

-10
BENRING



**NORMEN
BETEILIGEN**

DIE FACHSTELLE FÜR NORMUNG


TÄTIGKEITSBERICHT 2025



VORBEMERKUNG

Die Bundesanstalt „Fachstelle Normungsbeteiligung“ legte am 17. Dezember 2025 ihren Tätigkeitsbericht 2025 gemäß § 4 Abs. 4 Bundesgesetz über eine Fachstelle zur Wahrnehmung der Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie von Menschen mit Behinderungen in der Normung (Fachstelle-Normungsbeteiligung-Gesetz – FNBG) der Bundesministerin für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz vor.

Finanziert aus Mitteln des

 Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz



TÄTIGKEITSBERICHT 2025
DIE FACHSTELLE NORMUNGSBETEILIGUNG

EINEN SCHRITT WEITER

Es kommt mir so vor, als hätte ich gerade eben das Vorwort für den Jahresbericht 2024 geschrieben. Ein Zeichen dafür, dass ein ereignisreiches Jahr zu Ende geht. Für mich war es ein ganz besonderes, da 2025 mein erstes volles Jahr in der Fachstelle darstellt. War 2024 noch stark vom Aufbau der Fachstelle geprägt, lag der Fokus 2025 darauf, die Arbeitsweise und die Strukturen der Fachstelle weiter zu professionalisieren und den Tätigkeitsbereich auszubauen, um dem Ziel, die Fachstelle in der österreichischen Landschaft der Verbraucherschutzorganisationen zu etablieren, ein ganzes Stück näher zu kommen. Die Erkenntnisse und Erfahrungen, die wir 2024 sammeln konnten, haben uns dabei sehr geholfen, weil sie uns gezeigt haben, was sehr gut gelaufen ist und wo wir noch Potential für Verbesserungen haben. Eine gewisse Herausforderung, die ich in diesem Rahmen nicht unerwähnt lassen möchte, stellte der Umstand dar, dass sich die Fachstelle ein neues Zuhause finden musste. Ein Unterfangen, das wir in den tendenziell ruhigeren Sommermonaten mit nicht unerheblichem Mehraufwand letztendlich gut über die Bühne brachten und das uns hier in unsere neuen Büros in der Johnstraße 4 führte, in denen wir uns in kürzester Zeit gut einleben konnten. Seit Mitte Juli sind diese neuen Räume sozusagen zu unserem kleinen Maschinenraum geworden, in dem wir Tag für Tag im Auftrag von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie von Menschen mit Behinderungen an den unterschiedlichen Normungsprojekten tüfteln.

Unsere inhaltliche Tätigkeit – die im Arbeitsprogramm für 2025 bereits vorgezeichnet war – stand unter dem



Arbeitsschwerpunkt der Fachstelle für die Jahre 2024 bis 2026, der den Titel „Verbraucher in einer digitalen, nachhaltigen und barrierefreien Zukunft“ trägt. Im Rahmen dieses Arbeitsschwerpunkts haben wir uns umfassend mit der Erarbeitung jener Normen beschäftigt, die in Begleitung der Barrierefreiheitsrichtlinie und dem diesbezüglichen nationalen Umsetzungsgesetz, dem Barrierefreiheitsgesetz, ausgearbeitet werden. In diesen wurden unter anderem Anforderungen an

digitale Dienste, der gebauten Umwelt und spezifischen Bereichen, wie etwa Produktinformationen in nicht digitaler Form, definiert und ausformuliert. Um einen näheren Einblick in diese unterschiedlichen Bereiche zu geben, widmet dieser Jahresbericht dem Barrierefreiheitsgesetz ein eigenes Kapitel.

Im Interesse der Endverbrauchenden konnten wir zudem unser Engagement bei der Erarbeitung der Normen zu einem digitalen Produktpass weiter fortführen. Ziel eines solchen digitalen Produktpasses ist es, eine Reihe wesentlicher Informationen über ein Produkt zur Verfügung zu stellen, um ein fertiges Endprodukt transparenter zu machen. Wesentlich sind dabei ein unmittelbarer Zugriff auf die Gebrauchsanleitungen, aber auch zu Informationen über die verwendeten Rohstoffe sowie die Konstruktion und Verarbeitung dieser einzelnen Komponenten. Die Normen in diesem Bereich sollten das zukünftige Funktionieren solcher Produktpässe sicherstellen, wobei für uns insbesondere auch eine einfache und niederschwellige Handhabung für Verbraucherinnen und Verbraucher ein zentrales Ziel darstellt.

Um in einer Zeit rasend schneller Entwicklungen – insbesondere im digitalen Bereich – nicht wesentliche Teile der Bevölkerung abzuhängen, ist es uns als Fachstelle wichtig, eine Stimme für jene Personen zu erheben, die sonst nur wenig Gehör finden. Aus diesem Grund haben wir uns, entsprechend der Schwerpunktsetzung im Arbeitsprogramm 2025, intensiv mit dem Thema der postalischen Dienstleistungen beschäftigt. Ein Themengebiet, das quasi eine Brücke schlägt vom Gestern ins Morgen. Dabei geht es uns einerseits um die Unterstützung des „right to choose“, also der Möglichkeit auch weiterhin wichtige Informationen auf dem

gewohnten analogen Postweg zu erhalten und nicht in sämtlichen Lebensbereichen gezwungen zu sein – meist ohne externe Hilfe – sich in komplexen digitalen Systemen zurechtfinden zu müssen. Andererseits spielen postalische Dienstleistungen insbesondere im immer stärker werdenden Onlinehandel eine zentrale Bedeutung, sind schließlich unsere Zustellsysteme mit immer größer werdenden Paketvolumina konfrontiert. Diese Mehrschichtigkeit des Themas, gepaart mit der unmittelbaren Betroffenheit von Verbraucherinnen und Verbrauchern, zeigt, dass uns die postalischen Dienste auch in den kommenden Jahren begleiten werden.

Im Kapitel „Highlights“ wollen wir ganz besondere Momente aus unserem Jahr mit Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, teilen. Nicht unerwähnt lassen möchte ich dabei unser Normenupdate im Rahmen des Konsumentenpolitischen Forums, die Teilnahme an der Generalversammlung von ANEC, die ganz im Zeichen des dreißigjährigen Jubiläums der Verbraucherbeteiligung an der europäischen Normung stand, sowie unser Artikel im Konsumentenpolitischen Jahrbuch 2025, indem wir ein Schlaglicht auf die Bedeutung des Verbraucherschutzes in der technischen Normung legen konnten.

Mit einem Ausblick auf unser Arbeitsprogramm 2026 stellen wir die Weichen für die kommenden zwölf Monate. So viel sei dabei vorweggenommen, Langeweile wird bei uns keine aufkommen!

Dr. Herbert Weissensteiner
Leiter der Fachstelle Normungsbeteiligung

DIE FACHSTELLE IN ZAHLEN



5

Mitarbeiterinnen
&
Mitarbeiter

346

teilgenommene
Abstimmungen



Teilnahmen an
Komitee- & Arbeits-
gruppensitzungen

78



18

besuchte Tagungen &
Veranstaltungen



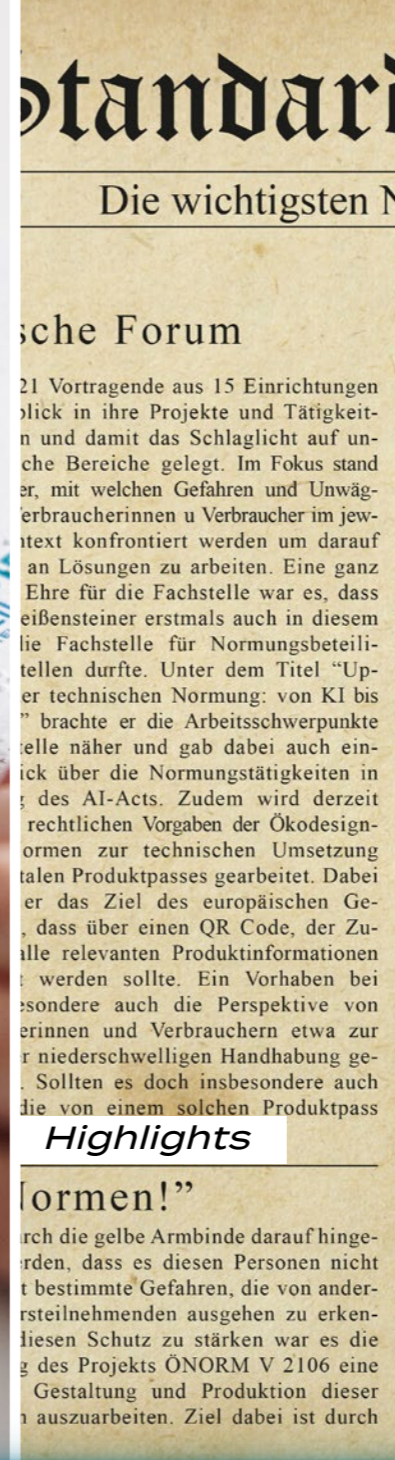
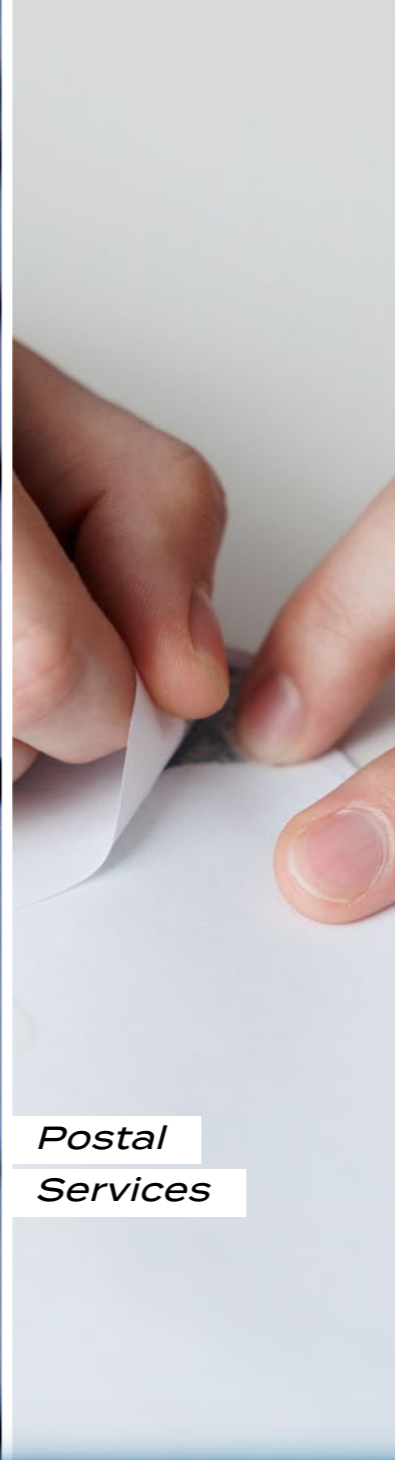
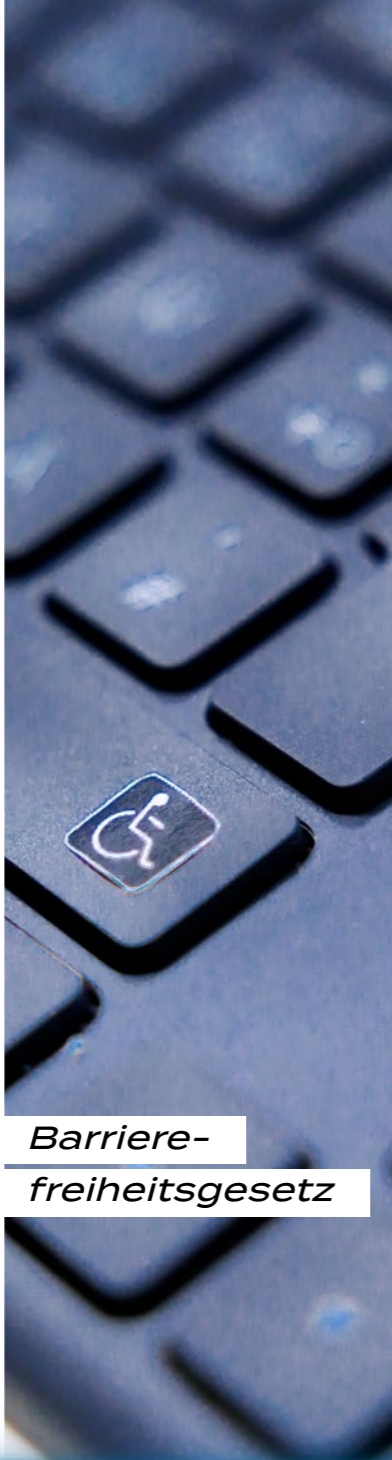
8.703

Website-Aufrufe



187

abgegebene
Kommentare



Die Fachstelle im Überblick

Barrierefreiheitsgesetz

Postal Services

Spielzeugsicherheit

Blindenhilfsmittel

Highlights

Ausblick auf 2026

Die Fachstelle in einfacher Sprache

INHALT

| | |
|--|-----------|
| TÄTIGKEIT DER FACHSTELLE | 10 |
| BARRIEREFREIHEITSGESETZ | 14 |
| • DIGITALE BARRIEREFREIHEIT | 17 |
| • BARRIEREFREIHEIT IM KUNDENSERVICE | 20 |
| • BARRIEREFREIHEIT NICHT-DIGITALER PRODUKTINFORMATIONEN | 21 |
| • BAULICHE BARRIEREFREIHEIT | 22 |
| • DESIGN FOR ALL | 25 |

| | |
|--|-----------|
| POSTALISCHE DIENSTLEISTUNGEN | 26 |
| SPIELZEUGSICHERHEIT | 31 |
| BLINDENHILFSMITTEL | 34 |
| HIGHLIGHTS | 38 |
| NOVELLIERUNG DER EU NORMUNGSVERORDNUNG | 44 |
| AUSBLICK DER FACHSTELLE AUF DAS JAHR 2026 | 46 |
| DIE FACHSTELLE NORMUNGSBETEILIGUNG IN EINFACHER SPRACHE | 50 |

TÄTIGKEIT DER FACHSTELLE

Die Bundesanstalt Fachstelle Normenbeteiligung vertritt die Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie von Menschen mit Behinderungen in der technischen Normung. Sie wurde im April 2023 durch das Fachstelle-Normungsbeteiligungsgesetz (FNBG) eingerichtet. Im Februar 2024 übernahm Dr. Herbert Weissensteiner die Leitung und den Aufbau der Fachstelle. Im Sommer 2025 übersiedelte die Fachstelle vom Stubenring in die neuen Büroräumlichkeiten in der Johnstraße 4. Von dort aus arbeitet das Team der Fachstelle daran, die technische Normung im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher zu beeinflussen.

Ziel der Arbeit der Fachstelle ist es, Interessengruppen und Organisationen über wesentliche Normungsprojekte zu informieren, sie einzubinden und ihre Anliegen in die Normungsarbeit einzubringen. Dafür werden inhaltliche Standpunkte mit Expertinnen und Experten

der jeweiligen Fachgebiete abgestimmt. Dies gelingt durch die Beobachtung der Normungsarbeit sowie durch die aktive Teilnahme an technischen Komitees und Arbeitsgruppen, die sich mit für Verbraucherinnen und Verbraucher besonders bedeutenden Themen befassen. Dementsprechend sind die Themen, denen sich die Fachstelle widmet, sehr vielfältig. Die thematischen Schwerpunkte sind dabei unter anderem Regulierungen im Bereich der postalischen Dienstleistungen, der baulichen und digitalen Barrierefreiheit, von Blindenhilfsmitteln sowie der Normen zur Umsetzung eines digitalen Produktpasses.

Zu den einzelnen inhaltlichen Themen kooperiert die Fachstelle mit relevanten Stakeholdern und Nichtregierungsorganisationen aus dem Bereich des Verbraucherschutzes sowie mit Interessenvertretungen von Menschen mit Behinderungen und mit dem Österreichischen Behindertenrat.



WARUM BRAUCHT ES VERBRAUCHERSCHUTZ IN DER TECHNISCHEN NORMUNG?

Technische Normen tragen in vielerlei Hinsicht dazu bei, das Funktionieren der Wirtschaft sicherzustellen. Insbesondere indem die Kompatibilität verschiedener Produkte und Dienstleistungen durch die freiwillige Vereinheitlichung von Abläufen und Komponenten erhöht wird. Gerade bei der praktischen Umsetzung regulatorischer Vorgaben der Europäischen Union kommt ihnen zudem eine wesentliche Bedeutung zu, da technische Normen Möglichkeiten aufzeigen, wie die verschiedenen rechtlichen Vorgaben aus Richtlinien und Verordnungen auf Unternehmensebene effizient erfüllt werden können. Verbraucherinnen und Verbraucher sind unmittelbar von Standards betroffen, da sie normierte Produkte und Dienstleistungen konsumieren. Es ist daher von

besonderer Bedeutung, ihre Anliegen und Bedürfnisse aktiv einzubringen und zu vertreten. Außerdem ist es von zentraler Bedeutung, dass sich auch Vertreterinnen und Vertreter von Endverbraucherinnen und Endverbraucher aktiv am Prozess der Erarbeitung dieser qualifizierten Empfehlungen beteiligen, um die Bedürfnisse von Endverbrauchenden unmittelbar in die Vorgaben einfließen zu lassen.

DIE NACHHALTIGKEITSZIELE DER VEREINTEN NATIONEN

Durch ihre aktive Interessenvertretung schafft die Fachstelle einen wesentlichen Mehrwert und Nutzen für die Gesellschaft. Sie verleiht wesentlichen Teilen der Bevölkerung, die in der ansonsten sehr wirtschaftslastigen Normungsarbeit unterrepräsentiert sind, eine Stimme und leistet dadurch einen wesentlichen Beitrag zur österreichischen Normungsstrategie. Diese



schreibt eine ausgewogene Mitwirkung aller Interessengruppen als grundlegende Voraussetzung für die Legitimation, Akzeptanz, Praxis-tauglichkeit, Inklusion und Anwendung von Normen fest. Aus diesem Grund unterstützt die Tätigkeit der Fachstelle die Umsetzung des Nachhaltigkeitsziels 10, indem sie Tag für Tag einen kleinen Beitrag zu weniger Ungleichheit in der Gesellschaft leistet. Einen Umstand auf den wir im Rahmen des SDG-Flag-Days des UN Global Compact Network Austria mit einem Beitrag auf unserem LinkedIn Kanal hinweisen konnten.

EUROPÄISCHE DIMENSION DER NORMUNG UND ANEC

Der Leiter der Fachstelle, Dr. Herbert Weißsteiner ist zudem Österreichs Mitglied in der Generalversammlung von ANEC (Association Européenne pour la Coordination de la Représentation des Consommateurs pour la Normalisation) und vertritt in dieser Funktion die österreichische Verbraucherschutzposition in der europäischen Normung. ANEC ist die europäische Verbraucherstimme in der Normung und vertritt Verbraucherinteressen bei der Schaffung europäischer Normen, insbesondere solcher, die zur Unterstützung der Umsetzung europäischer Verordnungen und Richtlinien entwickelt werden. ANEC verfolgt diese Aufgabe seit 1995, weshalb das Jahr 2025 zugleich ein Jubiläum darstellt und für 30 Jahre Verbraucherbeteiligung in der technischen Normung auf europäischer Ebene steht.

Die Mitgliedschaft in ANEC ermöglicht zudem einen verstärkten Austausch mit den Vertreterinnen und Vertretern der anderen Mitgliedstaaten zu den diversen europäischen Normungsvorhaben und Arbeitsgruppen.

Europäische Normen existieren in vielen Bereichen, daher sind die Themen und Normen, an denen gearbeitet wird, in vielen Mitgliedstaaten oftmals die gleichen. In der Europäischen Union geht es nicht nur darum, gesetzliche Vorgaben und Rahmenbedingungen zwischen den Ländern zu harmonisieren, sondern auch darum, gemeinsame Normen zur Umsetzung dieser Richtlinien und Verordnungen zu erarbeiten. Der gesamte Bereich der europäischen Normung hat daher in den letzten Jahrzehnten enorm an Bedeutung gewonnen. Ein Grund dafür ist, dass auch der europäische Gesetzgeber bei der Umsetzung komplexer rechtlicher Vorschriften für den gemeinsamen Markt verstärkt auf Normung setzt. Dem „New Approach“ und darauf aufbauend dem „New Legislative Framework“ liegt der Gedanke zugrunde, dass der europäische Gesetzgeber die rechtlichen Rahmenbedingungen und Vorgaben in Form von Richtlinien und Verordnungen festlegt. Die genaue Umsetzung in der Praxis und die Frage, wie die Vorgaben von den betroffenen Akteuren bestmöglich eingehalten werden können, werden der technischen Normung überlassen bzw. dieser auch formell übertragen. In einem delegierten Rechtsakt (einem sog. „Standardisation Request“) trägt die Kommission den europäischen Normungsorganisationen die Entwicklung technischer Normen zu bestimmten Aspekten auf. Die Erarbeitung derartiger Normen wird auch durch Expertinnen und Experten der Kommission (sog. HAS-Consultants) begleitet und

überprüft. Am Ende dieses Prozesses genießen diese Normen eine Konformitätsvermutung. Das bedeutet, dass die Einhaltung der Vorgaben des europäischen Gesetzgebers vermutet wird, wenn sich Unternehmen an diesen harmonisierten Normen ausrichten.

Die wirtschaftliche Bedeutung solcher, von der Kommission mandatierten, Normen ist daher enorm. Der „New Legislative Framework“ ist in der Bestrebung, Hindernisse für den gemeinsamen Markt abzubauen, ein Erfolg. Damit allerdings Aspekte des Verbraucherschutzes, der Barrierefreiheit und der Nachhaltigkeit berücksichtigt werden, ist der Einsatz vieler unterschiedlicher Organisationen aus diesen Bereichen erforderlich. Diese müssen sich am Prozess der Erarbeitung derartiger Normen beteiligen, um ihre Standpunkte einbringen zu können. Viele dieser Organisationen, wie auch die Fachstelle, sind auf bestimmte Themen spezialisiert. Eine internationale Vernetzung und Abstimmung – insbesondere zwischen den europäischen Verbraucherschutzorganisationen in der Normung – ist von wesentlicher Bedeutung, damit die Stimme der Verbraucherinnen und Verbraucher gehört wird. ANEC leistet dabei einen wesentlichen Beitrag. So entsendet ANEC Expertinnen und Experten in die unterschiedlichsten relevanten Gremien und Arbeitsgruppen und dient zudem als Anlaufstelle und Drehscheibe des Austauschs und des Wissenstransfers. Dies ermöglicht einerseits die Ausweitung des eigenen Tätigkeitsbereichs, andererseits fungiert dieser strukturierte Wissensaustausch auch als Multiplikator. Die gute innereuropäische Vernetzung trägt daher dazu bei, die Stimme des Verbraucherschutzes in Europa zu vereinheitlichen und gut untereinander abzustimmen.



Die Fachstelle

BARRIEREFREIHEITSGESETZ



EIN BARRIEREFREIER BINNENMARKT FÜR ALLE

UNSER BEITRAG ZUR UMSETZUNG DES EUROPEAN ACCESSIBILITY ACT

Am 17. April 2019 beschließt das Europäische Parlament zusammen mit dem Europäischen Rat, auf Vorschlag der EU-Kommission, die Europäische Barrierefreiheitsrichtlinie*. Mit dem European Accessibility Act legte die EU-Gesetzgebung die Weichen dafür, Zugänglichkeit, Nutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit weiter Teile unseres täglichen Lebens für Menschen mit Behinderungen zu verbessern. Das breite Spektrum, das der European Accessibility Act abdeckt, umfasst dabei zahlreiche Produkte und Dienstleistungen, deren Barrierefreiheit bei analoger sowie digitaler Nutzung zu gewährleisten ist. So umfasst die Barrierefreiheitsrichtlinie unter anderem das große Gebiet der digitalen Barrierefreiheit. Unternehmen im Vertrieb beziehungsweise der Herstellung elektronischer Güter und Dienstleistungen sowie Bankdienstleistungen und Bezahlssystemen werden dadurch dazu verpflichtet, ihre Websites, Selbstbedienungs- und Informationsterminals barrierefrei entsprechend der Anforderungen der EN 301 549 „Accessibility requirements for ICT products and services“ zu gestalten. National umgesetzt wurde diese Richtlinie im Barrierefreiheitsgesetz, das am 17. Mai 2023 beschlossen wurde und mit einer Legisvakanz schlussendlich am 28. Juni 2025 in Kraft trat.

Die Europäische Barrierefreiheitsrichtlinie wurde unter dem Regime des sogenannten New legislative

* RL 2019/822 des Parlaments und des Rates v 17.04.2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen, ABI L 2019/151.

Framework entwickelt und beschlossen. Dieser neue Rechtsrahmen bedingt, dass die Ziele und Eckpunkte in der Barrierefreiheitsrichtlinie rechtlich verbindlich festgeschrieben wurden und zur Erleichterung der Umsetzung dieser Vorgaben technische Normen ausgearbeitet werden sollten. Diese begleitenden technischen Standards stellen eine Richtschnur dar, wie die rechtlichen Verpflichtungen des European Accessibility Acts bestmöglich erfüllt werden können. Dazu wurden die europäischen Normungsorganisationen in einem sogenannten Standardisation Request – zu deutsch: einem Durchführungsrechtsakt - der Europäischen Kommission aufgefordert, zu verschiedenen Themen der Richtlinie ebensolche technischen Normen zu entwickeln.

Die zentralen Bereiche, in denen aufgrund der Europäischen Barrierefreiheitsrichtlinie entsprechende Normungsvorhaben angestoßen wurden, sind folgende

:

- Der Bereich der digitalen Barrierefreiheit.
- Die Barrierefreiheit und Nutzbarkeit der gebauten Umwelt.
- Die Barrierefreiheit wertschöpfender Prozesse innerhalb eines Unternehmens nach dem inklusiven Management-Modell von „Design for All“.
- Die Barrierefreiheit von nicht-digitalen Produktinformationen sowie Unterstützungsdiensten.

Der Stand der Arbeiten, deren zentrale Inhalte sowie die wesentlichen Punkte und Positionierungen aus Sicht der Fachstelle werden daher auf den folgenden Seiten näher dargestellt.

DIGITALE BARRIEREFREIHEIT

NORMEN ALS WEGBEREITER FÜR DIGITALE BARRIEREFREIHEIT

Digitale Barrierefreiheit bedeutet, dass Menschen mit Behinderungen uneingeschränkter Zugang zu digitalen Angeboten haben – egal ob Websites, Apps oder digitale Produkte. In einer zunehmend digitalen Welt ist dies entscheidend für eine gleichberechtigte Teilhabe an Gesellschaft und Wirtschaft.

Die Europäische Union hat mit der Richtlinie (EU) 2019/882, dem sogenannten European Accessibility Act (EAA), klare Anforderungen für barrierefreie Produkte und Dienstleistungen geschaffen. Diese Richtlinie, die in Österreich durch das Barrierefreiheitsgesetz umgesetzt wurde, verpflichtet Unternehmen dazu, digitale Barrierefreiheit in unterschiedlichen Bereichen des täglichen Lebens sicherzustellen.

Der Anwendungsbereich des Barrierefreiheitsgesetzes umfasst beispielsweise elektronische Kommunikationsdienste. Dazu zählen auch Dienste, die den Zugang zu audiovisuellen Mediendiensten ermöglichen und Elemente von Personenverkehrsdiensten im Luft-, Bus-, Schienen- und Schiffsverkehr. Solche Elemente sind etwa Websites, mobile Applikationen von Verkehrsdienstleistern, elektronische Tickets und elektronische Ticketdienste, die Bereitstellung von Informationen zu Verkehrsdiensten, einschließlich Reiseinformationen in Echtzeit, ebenso wie interaktive Selbstbedienungsterminals im Hoheitsgebiet der Europäischen Union. Ausgenommen sind Terminals, die als integrierte Bestandteile von Fahrzeugen, Luftfahrzeugen, Schiffen und Schienenfahrzeugen eingebaut sind und für die Erbringung solcher Per-

sonenverkehrsdienste verwendet werden. Ebenso zählen Bankdienstleistungen für Verbraucher und Verbraucherinnen sowie E-Books und die entsprechende Software zum Anwendungsbereich. Auch Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr sind umfasst, wobei insbesondere Webshops einen großen Teil ausmachen.

Bei der konkreten Umsetzung in der Praxis spielen Normen eine zentrale Rolle: Sie bieten eine standardisierte Grundlage dafür, wie digitale Barrierefreiheit technisch umgesetzt werden kann.

Das Herzstück der Umsetzung des European Accessibility Acts und damit auch des Barrierefreiheitsgesetzes ist die EN 301549 zur Barrierefreiheit von IKT-Produkten und -Diensten (Informations- und Kommunikationstechnologie), da diese eine konkrete Hilfestellung bei der Umsetzung der digitalen Barrierefreiheit bietet und bei Veröffentlichung im Official Journal zur Konformitätsvermutung führen wird. Das bedeutet, dass, wenn Anbieterinnen und Anbieter im Anwendungsbereich des Barrierefreiheitsgesetzes diese Norm anwenden, vermutet wird, dass sie die rechtlichen Vorgaben des Gesetzes erfüllen. Aus diesem Grund kommt dieser Norm im Bereich des Barrierefreiheitsgesetzes – auch in Österreich – eine zentrale Rolle zu.

Digitale Barrierefreiheit betrifft auch weit mehr Menschen, als man auf den ersten Blick denken würde. Neben Menschen mit Seh-, Hör- oder Mobilitätseinschränkungen profitieren auch ältere Menschen und/oder Menschen mit temporären Einschränkungen (z. B. nach einer Verletzung) von barrierefreien digitalen Angeboten.



DOCH WIE FUNKTIONIERT DIGITALE BARRIEREFREIHEIT KONKRET?

Menschen mit Sehbehinderungen können sich zum Beispiel Inhalte durch eine verpflichtende Screenreader-Kompatibilität vorlesen lassen und Menschen mit Sehschwächen können sie durch hohe Farbkontraste und flexible Schriftgrößen besser lesen. Auch Untertitel und Gebärdensprachvideos fallen unter die digitale Barrierefreiheit. Sie und alle alternativen Bedienmöglichkeiten müssen per Sprachsteuerung oder Tastaturbedienung bedienbar sein. Weiters muss es für kognitiv eingeschränkte Menschen Inhalte in vereinfachter Sprache geben. Die eben genannten Punkte sind nur ein kleiner Teil der digitalen Barrierefreiheit, die durch viele weitere Anforderungen zur Inklusion beiträgt.

Diese Maßnahmen führen nicht nur zu mehr Inklusion, sondern bieten auch wirtschaftliche Vorteile. Unternehmen, die barrierefreie digitale Produkte und Dienstleistungen anbieten, erreichen eine größere Kundengruppe und minimieren rechtliche Risiken.

UNSERE STELLUNGNAHME ZUR EN 301 549

Die Arbeiten an der EN 301549 stellten einen der Arbeitsschwerpunkte der Fachstelle 2025 dar. Diese Norm ist seit Veröffentlichung des entsprechenden Normenauftrags der Europäischen Kommission intensiv in Überarbeitung. Dazu wurde vom zuständigen technischen Komitee bei ETSI eine Plattform zur Betroffenenbeteiligung eingerichtet, über die sämtliche Stakeholderinnen und Stakeholder und selbstverständlich auch

persönlich Betroffene ihre Verbesserungsvorschläge einbringen konnten. Diese umfassende Überarbeitung führte zu einer ganzen Reihe von Arbeitsentwürfen, die wiederholt zur Kommentierung aufgelegt und verteilt wurden. Zuletzt im ersten Halbjahr 2025.

Das zuständige technische Komitee hat sodann die Arbeit übernommen, diese Kommentare und Verbesserungsvorschläge in den Entwurf einzuarbeiten. Im Zuge dessen fand im Sommer dieses Jahres auch eine Sitzung zur Abstimmung mit dem JTB eAccessibility, dem gemeinsamen technical board von CEN, CENELEC und ETSI, statt. Zentrales Thema war dabei auch das bis zum Schluss nicht unumstrittene Kapitel zu den stationären IKT-Produkten.

Im Zuge des gesamten Prozesses setzen wir uns dafür ein, dass diese Norm praxisnah weiterentwickelt wird und möglichst viele Barrieren abbaut. Im Rahmen der letzten Kommentierungsmöglichkeiten im Frühjahr und im Frühsommer haben wir dabei mehrere Kommentare eingereicht, die darauf abzielen, die Norm aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer weiter zu verbessern.

Unsere wichtigsten Verbesserungsvorschläge umfassten dabei unter anderem:

- Eine verbesserte Kennzeichnung und Positionierung von Kopfhöreranschlüssen für sehbehinderte Menschen.
- Die Aufnahme von USB-C als Industriestandard für Audioverbindungen.
- Eine verbesserte Sprachsteuerung, die es Nutzerinnen und Nutzern ermöglicht, Sprachausgaben zu pausieren oder zu wiederholen.



- Anforderungen an Halterungen für Gehhilfen an stationären IKT-Geräten.
- Anpassung der Maße für barrierefreie Geräte an internationale Standards wie ISO 21542.

Diese Änderungen sollen sicherstellen, dass digitale Technologien tatsächlich für alle zugänglich sind und Menschen mit Behinderungen nicht ausgeschlossen werden. In einigen dieser Bereiche konnten wir auch bereits einige Erfolge erzielen indem einzelne unserer Vorschläge zu Änderungen im Arbeitsentwurf führten.

Ende Oktober war das Dokument schließlich bereit für die öffentliche Begutachtungsphase, die im Anschluss an die Komiteesitzung von ETSI Human Factors am 29. und 30. Oktober in die Wege geleitet

wurde. Auch und gerade im Zuge dieser öffentlichen Begutachtungsphase arbeiteten wir insbesondere Kommentare zu jenen Aspekten aus, die aus unserer Sicht im Begutachtungsentwurf noch nicht ausreichend abgebildet wurden.

UNSERE MISSION

Digitale Barrierefreiheit ist kein „Extra“, sondern eine Grundvoraussetzung für eine gerechte Gesellschaft. Wir freuen uns, dass wir entsprechend unseres Ziels, eine digitale Welt zu schaffen, die für alle zugänglich ist, auch selbst einige Verbesserungen vorantreiben und umsetzen konnten. Denn eine barrierefreie Gesellschaft ist nicht nur eine gerechtere Gesellschaft – sie ist auch eine zukunftsfähige Gesellschaft.

BARRIEREFREIHEIT IM KUNDENSERVICE

DIE NEUE NORM FÜR BARRIEREFREIE SUPPORT SERVICES

Am 17. April 2019 beschließt das Europäische Nach der Verabschiedung der Europäischen Barrierefreiheitsrichtlinie (EAA) hat die EU-Kommission im Standardization Request M/587 das Mandat an die Europäischen Normungsorganisationen erteilt, einerseits die bestehenden Standards EN 301 549 (Digitale Barrierefreiheit von IKT-Geräten), die EN 17161 (Design for All) sowie die EN 17210 (Bauliche Barrierefreiheit) zu überarbeiten, sowie drei neue Standards zu erstellen, um die Barrierefreiheit nicht-digitaler Produktinformationen, von Support-Services (wie etwa Helpdesks, Callcenter, etc.) sowie von Notrufsystemen sicherzustellen. Im Komitee CEN-CLC JTC 12 „Design for All“, das zuvor schon die gleichnamige EN 17161 hervorgebracht hatte, entstehen deshalb nun neue Standards.

Die EN „Accessibility of support services for products and services“ ist neben der EN „Accessibility of non-digital information for products and services“ eine dieser zentralen Normungsprojekte der CEN-CLC JTC 12, die aus dem European Accessibility Act hervorgehen und 2025 in den Startlöchern stehen. Als eine der sechs harmonized standards, die dem EAA entspringen und damit eine große Bedeutung für den Konsumentenschutz sowie die Gleichberechtigung von Menschen mit Behinderungen in ganz Europa hat, verfolgt die Fachstelle diese Projekte mit besonderem Interesse.

Ziel der Europäischen Norm ist eine barrierefreie und damit dem weitestmöglichen Kreis an Nutzerinnen und Nutzern zugängliche Information über die Barrierefreiheit angebotener Produkte und Dienstleistungen via

eines Support Services. Letztere umfassen dabei z.B. Help Desks, Call Centers und andere Anlaufstellen für Konsumentinnen und Konsumenten, um verlässliche Informationen über gekaufte Produkte oder in Anspruch genommene Dienstleistungen, sowie deren Barrierefreiheit zu erhalten. Doch nicht nur die Kommunikation an sich soll barrierefrei gestaltet sein, auch ihr Zugang soll dem weitestmöglichen Kreis an Nutzerinnen und Nutzern offen stehen via barrierefreier Schnittstellen.

Wie auch bei der EN zur Barrierefreiheit nicht-digitaler Produktinformationen durfte die Fachstelle sich im Sommer 2025 an der Kommentierung der EN über die Barrierefreiheit von Support Services beteiligen, um nicht nur einen Einblick in den Prozess der Normenwerdung zu gewinnen, sondern sich auch aktiv an dessen Ausgestaltung zu beteiligen. Die Ausarbeitung der Europäischen Norm soll mit März nächsten Jahres beendet werden – Wir sind natürlich gespannt auf die Ergebnisse und werden berichten.

Der Stand der Arbeiten, deren zentrale Inhalte sowie die wesentlichen Punkte und Positionierungen aus Sicht der Fachstelle werden daher auf den folgenden Seiten näher dargestellt.

BARRIEREFREIHEIT NICHT-DIGITALER PRODUKTINFORMATIONEN

ANALOGE BARRIEREFREIHEIT AUCH IN EINER DIGITALEN ZUKUNFT

Eines der jüngsten Normungsprojekte unserer Fachstelle ist die Arbeit im Joint Technical Committee 12 „Design for All“ zur Barrierefreiheit Nicht-digitaler Produktinformationen in der Arbeitsgruppe 2 „Non-digital information on products and services“. Seit März ist die Fachstelle ein aktives Mitglied der Arbeitsgruppe, die sie sogar im Juni 2025 persönlich in Wien kennenlernen durfte.

Die EN „Non-digital information on products and services“ ist eine von drei neuen harmonisierten Standards, die aus dem Einzugsbereich des European Accessibility Acts und folglich dem Mandat 587 der EU-Kommission hervorgehen. Neben der Standards über die Barrierefreiheit von Notfallkommunikation und von Unterstützungsdiensten widmet sich diese Europäische Norm der analog gestalteten Barrierefreiheit von Produktinformationen auf Produkten selbst, deren Verpackungen oder in deren Gebrauchsanweisungen.

Durch etwa gut lesbare Schriftgrößen, kontrastreiche Gestaltung, tastbare Kennzeichnungen oder klare, leicht verständliche Sprache kann nicht nur die Zugänglichkeit sondern gleichzeitig die Nutzerfreundlichkeit für unterschiedlichste Bevölkerungsgruppen nachhaltig verbessert werden.

Die barrierefreie Gestaltung essentieller Produktinformationen erhöhen nicht nur die Bedienbarkeit

für Menschen mit Behinderungen, sondern tragen insgesamt zur einfacheren Anwendbarkeit und Sicherheit aller Verbraucherinnen und Verbraucher bei.

Die EN über nicht-digitale Produktinformationen definiert dabei nicht nur diejenigen Informationen, die konkret auf nicht-digitale Weise dargestellt werden müssen, sondern beschreibt detailliert wie diese barrierefreie nicht-digitale Darstellungsweise gestaltet und letztendlich umgesetzt werden kann, um hochwertige, einheitliche Ergebnisse auf dem europäischen Binnenmarkt zu erzielen. Ob visuelle Informationen in Form von Schrift, Symbolen oder physisch kommunizierter Sprache wie Gebärdensprache, die Europäische Norm über nicht-digitale Produktinformationen legt zielsichere Anforderungen zur barrierefreien Gestaltung der hier übermittelten Informationen, um den Kreis ihrer Empfängerinnen und Empfänger zu maximieren. So auch in Sachen auditiver Verständlichkeit bei Informationsterminals oder durch Signale sowie auch bei taktil dargestellten Informationen.

Im Sommer 2025 war die erste große Kommentierungsphase der neuen EN „Non-digital information on products and services“, die wir für einige Kommentare nutzen konnten, um die Verständlichkeit, Einheitlichkeit sowie Anwenderfreundlichkeit der Norm unter die Lupe zu nehmen. Um Konsumentinnen und Konsumenten mit Behinderungen im Normungsprozess besonders zu berücksichtigen, gilt es, die Normen so klar und zielsicher wie möglich zu formulieren, damit keine Missverständnisse etwa zu einer Nicht-Umsetzung der angeforderten Standards führen können. Unsere Fachstelle wird das Projekt bis zu seiner voraussichtlichen Fertigstellung im Frühling 2026 begleiten und berichten.

BAULICHE BARRIEREFREIHEIT: EN 17210 – UMGEBUNGEN FÜR ALLE IN GANZ EUROPA

Seit 2021 gibt es in allen europäischen Ländern die gemeinsame Norm für barrierefreies Bauen. Der Weg zur Einigung auf einen europaweit einheitlichen Standard war schon ziemlich lang und steinig. Das Jahr 2025 brachte eine neue Herausforderung: Die EN 17210 muss so überarbeitet werden, dass sie künftig die technischen Vorgaben zum Erfüllen des European Accessibility Act im baulichen Bereich auf den Punkt bringt.

FUNKTIONELLE ANFORDERUNGEN: EUROPÄISCHE EINHEIT UND REGIONALE VIELFALT UNTER EINEM HUT

Um im Bauwesen für dieselbe Sache im Detail unterschiedliche Vorgaben zu finden, brauchen wir gar nicht weit zu schauen oder lang zu suchen. Schon innerhalb von Österreich sind Bauvorschriften genauso wie die gelebte Praxis von Bundesland zu Bundesland verschieden. Da ist es nicht weiter verwunderlich, dass es innerhalb der Europäischen Union ein mindestens genauso großes Spektrum an Vorgaben und Vorstellungen gibt, wie gebautes Umfeld aussehen muss – nicht zuletzt in puncto Barrierefreiheit.

Dieser Umstand hat das Vorhaben, eine europäische Norm für barrierefreies Bauen zu entwickeln, sehr schwierig gemacht. Denn die Veröffentlichung einer solchen EN führt dazu, dass die europäischen Staaten sie als nationale Norm übernehmen, ihre bestehenden Normen zum selben Thema zurückziehen und eventuelle Widersprüche in Normen zu verwandten Themen beseitigen müssen. Dass zum Beispiel ein Land in seiner Norm steilere Rampen, schmalere Türen oder niedrigere Kontrastwerte zulässt als ein anderes, wäre dann innerhalb Europas nicht mehr möglich. Die Lösung, mit der es doch geklappt hat, besteht darin, dass genau solche konkreten Werte in der EN 17210

nicht festgelegt wurden. Es gibt darin ausschließlich sogenannte funktionelle Anforderungen. Das bedeutet, es gibt zum Beispiel die Vorgabe, dass die Neigung einer Rampe „angemessen“, die lichte Breite einer Türe „ausreichend“ oder der Kontrast einer Markierung „hoch“ sein muss. Was aber „angemessen“, „ausreichend“ oder „hoch“ jeweils in Zahlen ist, definiert die EN 17210 nicht. Anders gesagt: Sie lässt es offen und ermöglicht dadurch den einzelnen Staaten, diese sogenannten technischen Spezifikationen individuell zu regeln. So liefern beispielsweise in Österreich die ÖNORM B 1600 und weitere österreichische Normen die messbaren Werte als Ergänzung zur ÖNORM EN 17210. Für jene Bereiche, die bei uns derzeit noch nicht ausreichend abgedeckt sind, wird die ÖNORM B 1604 entwickelt, die diese Lücken füllen soll.

Konformitätsbewertung: Checkliste ohne Umschweife
Solange es um Normen geht, die von ihrem Grundwesen her zwar den anerkannten Stand der Technik repräsentieren, aber von der Verbindlichkeit her lediglich Empfehlungen sind, funktioniert das System mit den einheitlichen funktionellen Anforderungen und individuell geregelten technischen Spezifikationen gut. Sobald die Norm aber die Mindestanforderungen definieren soll, um ein EU-Gesetz zu erfüllen, tut es das nicht mehr.

Genau das ist nun im Zusammenhang mit dem European Accessibility Act, der europäischen Barrierefreiheitsrichtlinie, der Fall. Obwohl bauliche Barrierefreiheit generell nicht Gegenstand dieser EU-Richtlinie ist, gibt es Anhang III. Darin geht es darum, nicht nur die betroffenen Produkte und Dienstleistungen selbst barrierefrei zu gestalten, sondern auch deren unmittelbare Umgebung. Ein Bankomat müsste dann beispielsweise nicht nur barrierefrei bedienbar, sondern auch erreichbar sein. Die EU-Mitgliedsstaaten konnten entscheiden, ob sie diesen Anhang III in ihr nationales Gesetz aufnehmen oder nicht. Fast alle haben sich bis jetzt dagegen entschieden. Dennoch, für den Fall, dass

diese Bestimmungen zu erfüllen sind, braucht es einheitliche Vorgaben, wie eine solche barrierefreie Umgebung im Sinne des Gesetzes aussehen muss. Für diese sogenannte Konformitätsbewertung braucht es konkrete Werte, die die EN 17210 nach einer entsprechenden Überarbeitung gemäß Normungsauftrag Mandat M/587 der Europäischen Kommission als harmonisierte Norm bereithalten soll.

HERAUSFORDERUNG ANGENOMMEN: ANHANG A FÜR ANHANG III

Die Arbeitsgruppe CEN/CENELEC/JTC 11/WG 1, die mit der Überarbeitung der EN 17210 beauftragt wurde, beantwortet die Frage nach dem „Wie“ mit einem Anhang zur bestehenden Norm, der explizit zur Anwendung im Zusammenhang mit Anhang III des European Accessibility Act vorgesehen ist. Dieser Anhang A soll für die Mindestanforderungen baulicher Barrierefreiheit messbare Werte enthalten, die dann im vorgesehenen Anwendungsfall für alle EU-Staaten gleich sind. Für diese Lösung hat man sich entschieden, damit das sorgfältig ausgefüllte System mit dem Zusammenwirken der EN mit nationalen Normen grundsätzlich weiter bestehen kann. Würden die ausgewählten Werte direkt im Text eingefügt, wäre die gesamte Norm sehr schwer lesbar und Probleme bei der Umsetzung wären vorprogrammiert.

Die Fachstelle bringt sich bei der Überarbeitung sowohl direkt in der zuständigen europäischen Arbeitsgruppe als auch im österreichischen Spiegelkomitee aktiv ein. Besonders wichtig ist uns dabei, dass der neue Anhang so gestaltet wird, dass er als die „Checkliste“, die er sein soll, wirklich gut funktioniert, aber gleichzeitig alle Mindestkriterien enthält, die es braucht, um die umgesetzten Gebäude und Umgebungen berechtigt als „barrierefrei“ bezeichnen zu können.



EINBLICK UND AUSBLICK: RICHTUNGSWEISENDES JAHR

Im Herbst 2025 war der erste Entwurf zur öffentlichen Stellungnahme aufgelegt. Dabei galt es, einerseits Probleme bei Konsistenz, Verständlichkeit und Lesbarkeit von Anhang A und andererseits Widersprüche zu in Österreich üblichen Vorgaben zu den einzelnen Anforderungen zu identifizieren und aufzuzeigen. Insbesondere gesetzlich verankerte abweichende Spezifikationen mussten aufgespürt werden, um den Bedarf an sogenannten A-Deviations zu melden. Das sind nationale Abweichungen, die in der EN explizit angeführt werden.

Es wurden jede Menge Kommentare ausgearbeitet. Die Fachstelle hat daran sowohl auf nationaler Ebene gemeinsam mit Expertinnen und Experten des österreichischen Spiegelgremiums ASI AG 011.05 als auch auf europäischer Ebene mit ANEC aktiv und teilweise federführend mitgewirkt. Dabei reicht es – wie überall in der Normung – aber nicht, sich über Fehler oder Mängel zu beschweren. Damit die Kommentare berücksichtigt und entsprechende Änderungen in die EN eingearbeitet werden, muss man möglichst konkrete Änderungsvorschläge machen – am besten in Form von ausformulierten Texten, die im Optimalfall einfach übernommen werden können.

Zusätzlich zu den Anforderungen in den verschiedenen Bereichen, die der European Accessibility Act in Anhang III im Zusammenhang mit baulicher Barrierefreiheit auflistet, enthält Anhang A einen Abschnitt mit Anforderungen für „fest installierte IKT-Geräte“. Das können zum Beispiel Ticket- oder Geldautomaten sein. Diesem Abschnitt wird sicherlich noch viel Aufmerksamkeit zukommen, da die Abstimmung mit der EN 301 549, die das Mandat M/587 ebenfalls vorsieht, gleichermaßen essenziell wie komplex ist.

Bis in die ersten Monate des nächsten Jahres wird die CEN/CENELEC/JTC 11/WG 1 damit beschäftigt sein, alle eingelangten Kommentare zu behandeln und den Entwurf für die EN 17210, insbesondere Anhang A, auf dieser Basis zu überarbeiten. Bis zum Formal Vote, also der Abstimmung vor Publikation der Norm, im Frühjahr 2027 ist ein sehr intensives Arbeitsjahr 2026 zu erwarten, in dem die Fachstelle sich weiterhin aktiv für die Interessen von Konsumentinnen und Konsumenten mit Behinderungen einsetzen wird.



DESIGN FOR ALL

Die EN 17161 „Design for All“ steht für einen umfassenden Ansatz, der auf die systematische Verbesserung der Zugänglichkeit und Nutzerfreundlichkeit von Produkten, Dienstleistungen und Geschäftsprozessen auf allen Ebenen eines Unternehmens abzielt. Sie unterstützt Organisationen dabei, Barrierefreiheit konsequent in interne wie auch ausgelagerte Prozesse zu integrieren. Mit dem Ziel, nachhaltige Fortschritte in der Barrierefreiheit für alle Menschen – unabhängig von Alter, körperlicher Eigenschaften oder kulturellen Hintergründen – zu verwirklichen, skizziert die harmonisierte Europäische Norm eine Anleitung zur prozessualen Verankerung von Barrierefreiheit entlang aller Glieder einer Unternehmenskette. Sie versteht sich daher als Prozessnorm, die klare Leitlinien vorgibt, wie Barrierefreiheit strategisch in Unternehmensführung und -prozesse eingebettet werden kann – von der Konzeption über die Entwicklung und Herstellung bis hin zur Bereitstellung von Dienstleistungen.

Im Fokus der EN 17161 „Design for All“ steht dabei die Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer sowie ihrer vielfältigen Bedürfnisse. Sie betont dabei die Bedeutung von Partizipation eines möglichst diversen Kreises an unternehmensnahen sowie letztendlich konsumierenden Personengruppen und einer daraus resultierenden kontinuierlichen Verbesserung – durch strategische Führung, gezielte Sensibilisierungsmaßnahmen, Feedbackmechanismen und Qualitätssicherung. Die EN 17161 formuliert Anforderungen und Empfehlungen, die entlang der gesamten Nutzungs- und Lieferkette Orientierung bieten. Unternehmen

Die Fachstelle schafft einen Mehrwert für die Gesellschaft, indem sie wesentlichen Teilen der Bevölkerung in der ansonsten sehr wirtschaftslastigen Normungsarbeit eine Stimme verleiht.

erhalten so konkrete Hilfestellungen, um die Bedürfnisse, Fähigkeiten und Präferenzen ihrer Nutzergruppen besser zu verstehen und dieses Wissen gezielt für die Entwicklung barrierefreier Lösungen zu nutzen. Dabei geht es bei der Anwendung der EN 17161 nicht nur um die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben oder reine Konformität. Durch ihren Ursprung im Standardisation Request M/473 ist die EN 17161 schließlich eine harmonisierte Europäische Norm im Sinne des European Accessibility Acts und dient damit Organisationen, die zur Einhaltung von Barrierefreiheitsanforderungen verpflichtet sind, als Grundlage, um ihre Umsetzungsfähigkeit nachzuweisen sowie weiterzuentwickeln. Genauso ist die EN 17161 „Design for All“ als unternehmerischer sowie gesellschaftlicher Mehrwert zu lesen, der – wenn die Norm zur Anwendung kommt – den Zugang zu Produkten und Dienstleistungen für möglichst viele Menschen ermöglicht und erleichtert und damit einerseits dem unternehmerischen Sinne einer breiteren Zielgruppe dient, sowie andererseits zentrale europäische Werte greifbarer und damit leichter umsetzbar macht: Inklusion und Barrierefreiheit.





POSTAL SERVICES

NORMUNG FÜR NACHHALTIGE UND NUTZERFREUNDLICHE UNIVERSALDIENSTLEISTUNGEN

Postalische Dienstleistungen sind für zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher essenziell. Vom Paket, in dem die letzte Onlinebestellung ankommt, über Briefpost mit wichtigen Nachrichten der öffentlichen Verwaltung bis hin zu Postkarten mit den Urlaubsgrüßen lieber Verwandter und Freunde. Die vielseitigen postalischen Dienstleistungen sind aus dem Alltag kaum wegzudenken. Die Sicherstellung eines funktionierenden Postsystems samt der dazugehörigen Infrastruktur in einer qualitativollen Art und Weise war schon vor knapp 30 Jahren Anlass für den europäischen Gesetzgeber den sogenannten Universaldienst zu definieren und im europäischen Recht zu verankern, um die flächendeckende, zeitnahe und erschwingliche Versorgung der Bevölkerung mit postalischen Dienstleistungen zu gewährleisten.

Als zentrale rechtliche Grundlagen auf europäischer Ebene dienen dazu die Postal Services Directive¹ sowie die Cross Border Parcel Delivery Regulation², welche die reibungslose Zusammenarbeit der EU-Mitgliedsstaaten hinsichtlich postalischer Dienstleistungen im EU-Binnenmarkt unterstützen sollen. Begleitet wurden diese Rechtsakte am 18. Jänner 2023 von einem Standardisation Request³ der Europäischen Kommission, der die europäischen Normungsorgani-

sationen auffordert, europäische Normen zum Thema Verbesserung und Qualität von Post-Dienstleistungen und -Services auszuarbeiten und zu adaptieren. Im Besonderen umfasst dieses Normungsprojekt rundum Verbesserung und Qualitätssicherung von Postdienstleistungen folgende sieben Einzelprojekte, die bis 2027 umgesetzt werden sollen:

1. Die Harmonisierung der „Track and Trace Events“.
2. Den Einsatz von Technologie zur Verfolgung von Postsendungen.
3. Die Digitalisierung von Postbeförderungsdokumenten.
4. Die digitale Identifikation von Postbetreibern.
5. Lösungen für eine wirksame und umweltverträgliche Zustellung.
6. Entwicklung einer Methode zur Berechnung und Berichterstattung der Umweltauswirkungen (Treibhausgas- und Luftschadstoffemissionen) des Transports und der Abfertigung von Paketen von der ursprünglichen Abholstelle bis zum Ort der endgültigen Auslieferung im Einklang mit den Grundsätzen anerkannter Umweltbilanzierungsrahmen, -standards und -leitlinien.
7. Die sichere, geschützte und kontaktlose Zustellung von Postsendungen.

¹ RL 97/67/EG des Parlaments und des Rates v 15.12.1997 über gemeinsame Vorschriften für die Entwicklung des Binnenmarktes der Postdienste der Gemeinschaft und die Verbesserung der Dienstqualität, ABI L 1998/15 (PSD).

² VO (EU) 2018/644 des europäischen Parlaments und des Rates über grenzüberschreitende Paketzustelldienste vom 18. April 2018, ABI L 112/19 (CBPDR).

³ M / 590

NORMUNGSBETEILIGUNG IM BEREICH POSTALISCHER DIENSTLEISTUNGEN

Aufgrund der grundlegenden Bedeutung postalischer Dienstleistungen für Verbraucherinnen und Verbraucher, hat die Fachstelle im Einvernehmen mit dem Ausschuss für Verbraucherangelegenheiten von Austrian Standards für 2025 einen ihrer Arbeitsschwerpunkte auf das Thema Postdienste gelegt und darf im Namen von ANEC seit Ende 2024 die Interessen der europäischen Verbraucherinnen und Verbraucher in der Postnormung vertreten. Im Zuge dessen beteiligte sich die Fachstelle in unterschiedlichen Arbeitsgruppen und Gremien. Allen voran im CEN TC 331 Postal Services, das im kommenden Jahr planmäßig mit dem TC 320 Transport Logistics and Services fusioniert wird. Zudem sind wir in der derzeitigen Arbeitsgruppe 5 „Equipment of endreceivers“, der Arbeitsgruppe 3 des TC 331 „Physische Verarbeitungskette und zugehörige Daten“ und der Arbeitsgruppe 1 „Kunden, Produkte und Dienstleistungen“ tätig. Auf nationaler Ebene engagierten wir uns im entsprechenden Spiegelgremium 228 „Dienstleistungen im Transportwesen“.

Inhaltlich wird in diesen Gremien derzeit an unterschiedlichen Projekten gearbeitet. Dabei unter anderem an einer technischen Spezifikation zu „Harmonized track and trace events – Part 2: Return flow“, einer neuen Norm zu „Methods for proof of delivery of postal items to replace the physical signature“, an der Überarbeitung von TS 16819 „Postal boxes – Parcel boxes for end use – Technical features“ sowie der Ausarbeitung einer neuen ISO Norm zu „General requirements and quality inspection methods for unmanned parcel lockers“.

Zu den beiden letzteren Projekten konnten wir uns durch Kommentare beteiligen, die insbesondere die Barrierefreiheitsanforderungen, einerseits an Paketstellboxen und andererseits an Paketabholstationen verbessern sollten. Dies durch entsprechende Anforderungen an etwa die Ergonomie und Höhe der Selbstbedienungsterminals, die Leichtgängigkeit der Türen oder individuelle Zustelloptionen, an bestimmte benutzerorientierte Abholboxen. Dadurch soll eine flexible Nutzung für einen weitest möglichen Kreis an Nutzerinnen und Nutzern ermöglicht werden, indem gewährleistet ist, dass auch Menschen mit Mobilitätseinschränkungen oder anderen Behinderungen ihre Pakete selbstbestimmt empfangen können, ohne

auf fremde Hilfe bei Abholung oder Entgegennahme angewiesen zu sein.

Dieser Einblick in die Normung rundum postalische Dienstleistungen zeigt bereits die Vielschichtigkeit des Themas.

ZUKUNFTSAUSBLICK: EIN NEUER EU DELIVERY ACT

Da die rechtlichen Grundlagen der Postdienste schon einige Zeit zurückliegen und sich auch der Markt von postalischen Dienstleistungen verändert hat wurden die Stimmen lauter, die eine Überarbeitung der europäischen Rechtsakte forderten. Ein großes Argument dabei ist die Veränderung des Marktes: Während die klassische Briefpost in allen europäischen Mitgliedsstaaten einen signifikanten Rückgang erleben, verzeichnen Paketsendungen einen drastischen Anstieg.

Doch auch dabei sollte die Vulnerabilität von Verbraucherinnen und Verbrauchern mitgedacht werden. Diese kann mehr oder weniger offensichtlich sein. So liegt auf der Hand, dass ein besonderes Augenmerk darauf gelegt werden muss, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher einen entsprechenden Zugang zu posta-

lischen Dienstleistungen beibehalten, was sich unter anderem in unserem Engagement zur Barrierefreiheit von Postdiensten widerspiegelt. Es sollte aber nicht außer Acht gelassen werden, dass gerade im Bereich der Postdienste auch etwa jene Verbraucherinnen und Verbraucher besonders vulnerabel sind, die in strukturschwachen Gegenden leben, da eine Zustellung - sei es von Briefen oder Paketen - in abgelegenen Regionen selten wirtschaftlich rentabel ist.

Diese Ansicht wurde auch durch eine von ANEC in Zusammenarbeit mit der Universität Den Haag in Auftrag gegebene Forschungsarbeit bestätigt, in der vorgeschlagen wird, eine neue Definition von vulnerablen Konsumentinnen und Konsumenten zu erarbeiten, die natürliche Personen berücksichtigt, die aufgrund körperlicher oder geistiger Behinderungen, geografischer Zugangsbarrieren, digitalem Analphabetismus oder fehlender finanzieller Mittel vorübergehend oder dauerhaft daran gehindert sind, die Dienste des Postmarktes in vollem Umfang zu nutzen.

Hinsichtlich der Zukunft des Postmarktes hat die Europäische Kommission darüber hinaus eine Studie beauftragt, die mögliche Zukunftsszenarien für den

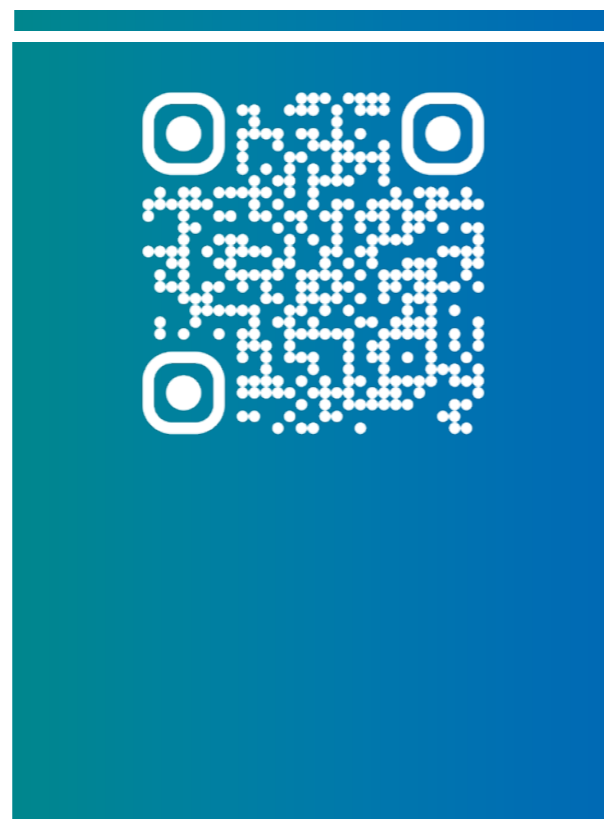




Bereich postalischer Dienstleistungen aufzeigen sollte. Diese ist Ende 2024 erschienen und erkundet, wohin sich der Markt und unser aller Umgang mit postalischen Dienstleistungen entwickeln könnte.

Daraufhin hat die Kommission angekündigt bis Ende 2026 an einem neuen EU Delivery Act zu arbeiten, also der Überarbeitung und Zusammenfassung der PSD und der CBPDR in einen gemeinsamen Rechtsakt. Die Positionierung der Fachstelle zusammen mit ANEC im Rahmen einer solchen Überarbeitung ist klar: Der Universaldienst sollte als Sicherung der Versorgung der Bevölkerung mit qualitätvollen und erschwinglichen Postdienstleistungen sowie zur Beibehaltung dieser funktionierenden Infrastruktur jedenfalls erhalten bleiben. Dies haben wir auch im Rahmen der Konsultationsprozesse auf Europäischer Ebene – wie etwa zum Report der Post-Regulierungsbehörden und Ende des Jahres im Rahmen eines Call for Evidence der Kommission – bekräftigt.

Alle entsprechenden und genannten Positionspapiere und Studien können auf unserer Homepage eingesehen werden. Folgen Sie dazu einfach dem QR Code:



SPIELZEUGSICHERHEIT



FÜR SICHERE SPIELZEUGE – NORMUNG IM DIENSTE DES KINDERSCHUTZES

Spielzeuge begleiten Kinder in ihren prägendsten Lebensjahren. Sie fördern Kreativität, Motorik und soziales Verhalten – und sind damit weit mehr als bloße Unterhaltung. Gerade weil sie für die Kleinsten bestimmt sind, dürfen Spielzeuge keinerlei gesundheitliche Risiken bergen. Sicherheit im Spielzeugsbereich ist daher kein „Nice-to-have“, sondern eine absolute Notwendigkeit.

EUROPÄISCHE IMPULSE: STANDARDISATION REQUEST FÜR MEHR SICHERHEIT

Vor diesem Hintergrund wurde auf europäischer Ebene ein sogenannter Standardisation Request (SR) zur Spielzeugsicherheit erarbeitet, welcher als Mandat 589 an die Europäischen Normungsorganisationen erging. Ziel dieses SR ist es, bestehende Normen an

neue wissenschaftliche Erkenntnisse und gesellschaftliche Anforderungen anzupassen sowie neue Themenbereiche normativ zu erfassen. Dieser Normungsauftrag definiert den Rahmen, innerhalb dessen die Normungsgremien tätig werden – etwa bei Normen zur chemischen Sicherheit, zu mechanischen Anforderungen oder zur Alterskennzeichnung.

AKTUELLE ENTWICKLUNGEN: UNSER BEITRAG ZUR SPIELZEUGNORMUNG

Im vergangenen Jahr hat sich in der Normung zum Thema Spielzeugsicherheit viel bewegt. Die Fachstelle hat sich im nationalen Spiegelkomitee (Komitee 165) engagiert und sich aktiv in verschiedene Normungsprozesse eingebracht sowie konstruktive Verbesserungsvorschläge unterbreitet.

Hier einige Beispiele:

- **EN 13209-2: Artikel für Säuglinge und Kleinkinder – Kindertragen – Sicherheitsanforderungen und Prüfverfahren – Teil 2: Tragen ohne Gestell**

Thema: Sicherheit und Gebrauchstauglichkeit von Tragehilfen

Unser Beitrag: Der derzeit verwendete Prüftorso entspricht ausschließlich einer männlich gelesenen Körperform, obwohl Babytragen zumindest in gleicher Häufigkeit, wenn nicht sogar überwiegend von Frauen genutzt werden. Wir empfehlen daher, zusätzlich einen Prüftorso mit weiblich gelesener Körperform zu integrieren, um realitätsnähere Testergebnisse zu erzielen.

- **EN 71-5: Sicherheit von Spielzeug – Teil 5: Chemisches Spielzeug (Sets) ausgenommen Experimentierkästen**

Thema: Chemische Sicherheit bei Spielkneten

Unsere Kommentare:

- Einsatz von Bitterstoffen, um unbeabsichtigtes Verschlucken zu verhindern
 - Kennzeichnung von Lebensmittelallergenen zur besseren Information für Eltern von Allergikerinnen und Allergikern
 - Einführung eines Haltbarkeitsdatums, um hygienische Risiken durch veraltete Produkte zu minimieren
 - Berücksichtigung des Themas „Forever Chemicals“, insbesondere beim Einsatz als Bitterstoff
 - **EN 1176: Spielplatzgeräte und Spielplatzböden – Sicherheitstechnische Anforderungen und Prüfverfahren**
- Thema:* Sicherheit von Spielgeräten, insbesondere bei extremen Temperaturen
- Unser Anliegen:* Berücksichtigung von Metallteilen, die sich im Winter stark abkühlen können, um Verbrennungs- bzw. Erfrierungsgefahren zu minimieren.

SPIELZEUGVERORDNUNG: RECHTLICHER RAHMEN IM WANDEL

Parallel zur Normung wurde im Jahr 2025 die EU-Spielzeugverordnung grundlegend überarbeitet und im Oktober von der Europäischen Kommission genehmigt. Bis Ende des Jahres soll das EU-Parlament dieser zustimmen. Die EU-Spielzeugverordnung bildet die rechtliche Grundlage für alle Anforderungen an Spielzeuge. Eine der wesentlichsten Neuerungen ist die geplante Einführung eines digitalen Produktpasses (DPP), der künftig umfassende Informationen zur Sicherheit und Nachhaltigkeit eines Spielzeugs enthalten soll. Weitere Änderungen betreffen unter anderem strengere Anforderungen an chemische Stoffe und eine verbesserte Marktüberwachung.

In diesen Themen arbeiten wir eng mit unseren Partnern von ANEC in Brüssel zusammen. Durch gemeinsame Konsultationen, regelmäßigen Fachaus-tausch und die Bündelung unserer Expertise tragen wir aktiv dazu bei, die Normung und Regulierung im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie des Kinderschutzes weiterzuentwickeln.

UNSERE BISHERIGEN BEITRÄGE ZUR SPIELZEUGNORMUNG

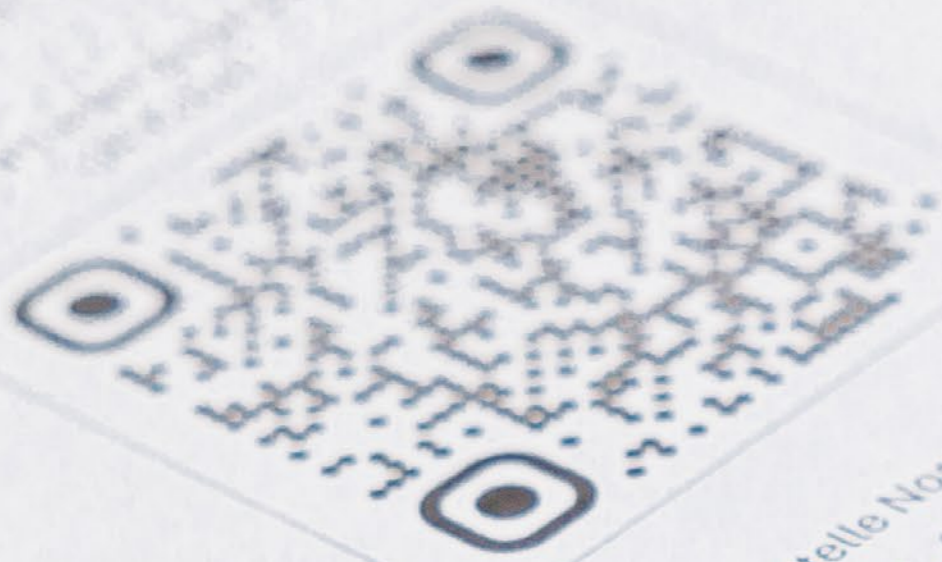
Hier ein Überblick über eine Auswahl an Normen im Bereich Spielzeug, an denen wir uns beteiligt haben:

- **EN 71-1: Sicherheit von Spielzeug – Teil 1: Mechanische und physikalische Eigenschaften**
- **EN 71-2: Entflammbarkeit**
- **EN 71-3: Sicherheit von Spielzeug – Teil 3: Migration bestimmter Elemente**
- **EN 71-5: Sicherheit von Spielzeug – Teil 5: Chemisches Spielzeug (Sets) ausgenommen Experimentierkästen**
- **EN 71-12: Sicherheit von Spielzeug – Teil 12: N-Nitrosamine und N-nitrosierbare Stoffe**
- **EN 1176-1: Spielplatzgeräte und Spielplatzböden – Teil 1: Allgemeine sicherheitstechnische Anforderungen und Prüfverfahren**
- **EN 13209-2: Artikel für Säuglinge und Kleinkinder – Kindertragen – Sicherheitsanforderungen und Prüfverfahren – Teil 2: Tragen ohne Gestell**
- Weitere relevante Normen befinden sich derzeit in Vorbereitung oder Beobachtung

FAZIT

Sichere Spielzeuge sind kein Zufallsprodukt – sie sind das Ergebnis klarer gesetzlicher Vorgaben und darauf aufbauend intensiver Normungsarbeit in enger internationaler Zusammenarbeit. Wir freuen uns, diesen wichtigen Prozess aktiv mitzugestalten und im Sinne der Kinder weiterzuentwickeln.





Ihre Fachstelle Normungsbeteiligung



Bundesanstalt Fachstelle N



BLINDENHILFSMITTEL

TECHNISCHE HILFEN FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN

MIT STANDARDS SICHER DURCH DEN ALLTAG

Als Mitglied im Komitee 196 „Technische Hilfen für Menschen mit Behinderungen“ sowie insbesondere als stellvertretender Vorsitz in der Arbeitsgruppe 196.06 „Blindenhilfsmittel“ bei Austrian Standards darf die Fachstelle nationale ÖNORMEN mitgestalten, die die barrierefreie Teilhabe am öffentlichen Leben von Menschen mit Behinderungen unterstützen. In enger Zusammenarbeit mit der Community sowie Stakeholderinnen und Stakeholdern aus dem Bereich der Interessenvertretung von Menschen mit Behinderungen entstanden im Jahr 2025 zahlreiche Normen, die im Sinne der Gleichberechtigung, Menschen mit Behinderungen – insbesondere Menschen mit Blindheit oder Sehbehinderungen – bei Ihrer sicheren Bewegung durch den öffentlichen Raum begleiten sollen.

So durften wir Anfang des Jahres 2025 die ÖNORM V 2106 „Gelbe Armbinden für Menschen mit Blindheit und Sehbehinderungen“ in ihrer finalen Fassung öffentlich kommentieren und schließlich zum 1. Juli 2025 veröffentlichen. Menschen mit Blindheit oder Sehbehinderungen, die die gelben Armbinden anlegen, kennzeichnen sich damit während ihrer Bewegung durch den öffentlichen Raum, um einerseits auf oft nicht sichtbare Behinderungen aufmerksam zu machen und andererseits, um damit ihre eigene Sicherheit zu unterstützen. Mitmenschen, die auf Behinderungen aufmerksam gemacht werden, beziehungsweise dafür sensibilisiert sind, können oft respektvoller auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen eingehen und durch Achtsamkeit für eine erhöhte Sicherheit anderer Verkehrsteilnehmerinnen und Verkehrsteilnehmer

mer sorgen. Die Standardisierung der gelben Armbinde schafft damit nicht nur ein einheitliches Symbol für alle Nutzerinnen und Nutzer der Armbinde in Österreich, sondern damit einhergehend eine erhöhte Sichtbarkeit und damit Sicherheit.

Ebenfalls zur Unterstützung der Sicherheit von Menschen mit Blindheit und Sehbehinderungen bei ihrer Bewegung durch den öffentlichen Raum soll das wohl größte Projekt unserer Arbeitsgruppe 196.06 „Blindenhilfsmittel“ in diesem Jahr sein: Die ÖNORM V 2104 „Barrierefreie Gestaltung von Baustellen, Gefahrenbereichen und Möblierungen im öffentlichen Raum“. Ob Baugerüste oder Kabel auf Gehsteigen, transparente Haltestellenhäuschen oder Christkindlmärkte – Die ÖNORM V 2104 versucht eine möglichst breite Auswahl an Barrieren, die im öffentlichen Raum bestehen und nicht durch bauliche Maßnahmen behoben werden, zu erfassen und praktische barrierefreie Lösungen zu formulieren. Im Mittelpunkt steht dabei die Verbesserung der Barrierefreiheit im öffentlichen Raum durch technische und organisatorische Ansätze, die über bauliche Veränderungen hinausgehen und dort ansetzen, wo bereits Barrieren bestehen, die durch abgezeichnete Lösungen in der ÖNORM V 2104 einerseits nutzerfreundlicher gemacht werden können sowie andererseits die Sicherheit in der unabhängigen Bewegung von Menschen mit Blindheit oder Sehbehinderungen deutlich verbessern. Barrierefreiheit versteht sich hierbei nicht nur als Ansatz und Ziel einer baulich-planenden Ebene, sondern vielmehr als Ergebnis von Sensibilisierung und pragmatischen Lösungen, die uns allen nutzen.

In diesem Jahr durfte die Arbeitsgruppe 196.06 „Blindenhilfsmittel“ außerdem die Überarbeitung der ÖNORM V 2100 „Taktile Markierungen an Anmeldeableaus für Fußgänger“ aufnehmen und abschließen. Die Norm stellt einen hochwertigen Standard dar, der hilft, die Verkehrssicherheit von Menschen mit Blindheit oder Sehbehinderungen wesentlich zu verbessern. Ampelanlagen mit Anmeldeableaus für Menschen mit Blindheit oder Sehbehinderungen haben neben der Auslösung des akustischen Grünsignals eine weitere wichtige Funktion: Durch seitlich angebrachte taktile Markierungen können Nutzerinnen und Nutzer das vorliegende Straßengeschehen nachvollziehen und sich somit sicherer über die Querungsstelle bewegen. Die verschiedenen Symbole zeigen etwa Fahrbahnen von Autos, Bussen oder Straßenbahngleise an, sowie geregelte Fahrradwege. Außerdem geben sie die Richtung des Übergangs an, um die Straßenquerung für Menschen mit Blindheit oder Sehbehinderungen so übersichtlich und sicher wie möglich zu gestalten. Die taktilen Elemente tragen also einen wesentlichen Beitrag zur selbstständigen und sicheren Teilnahme am Straßenverkehr von Nutzerinnen und Nutzern technischer Hilfsmittel wie akustischen und taktilen Ampelsignalanlagen bei.

Eine weitere Überarbeitung, die die Arbeitsgruppe 196.06 „Blindenhilfsmittel“ in diesem Jahr beginnen durfte, ist die Aktualisierung der ÖNORM V 2102 „Taktile Bodeninformationen (TBI)“ aus dem Jahr 2018. Als zentrales Hilfsmittel für Menschen mit Blindheit oder Sehbehinderungen im öffentlichen Raum dienen Taktile Bodeninformationen zur sicheren Orientierung auf Haltestelleninseln, an Kreuzungen, auf Schutzwegen, entlang von Fußgängerbereichen und vielen weiteren öffentlichen Bereichen. Durch ihre unterschiedliche Oberflächenstruktur ergeben die TBI klare taktile Wegeführungen, die mit dem weißen Stock ertastet oder mit den Füßen wahrgenommen werden



können und auf verschiedenste bauliche Umgebungen hinweisen: Vom Halte- und Einstiegsbereich des öffentlichen Verkehrsmittels über die Wegeführung in der Begegnungszone bis hin zum Aufmerksamkeitsfeld vor dem Treppenabgang leiten TBI verlässlich durch komplexe Verkehrssituationen. Eine standardisierte Gestaltung von taktilen Bodeninformationen ist daher ein wesentlicher Bestandteil barrierefreier Infrastruktur und verbessert die Nutzbarkeit städtischer Räume für alle Menschen.

The Standardization Gazette

Die wichtigsten News aus der Normung

HIGHLIGHT:

Das Konsumentenpolitische Forum



Das Konsumentenpolitische Forum ist eines der Highlights im konsumentenpolitischen Jahreskalender. Auf Einladung des BMASGPK kommen dabei alljährlich zahlreiche Einrichtungen und Stakeholder zusammen, die sich mit Themen beschäftigen, die Verbraucherinnen und Verbraucher besonders betreffen. 2025 sind dieser Einladung wieder 34 Einrichtungen sowie eine Reihe hochkarätiger Gäste gefolgt. Auch dieses Jahr bildete das KPF die Bandbreite der Verbraucherschutzlandschaft ab. So gab es spannende Themen unter anderem zur Bewerbung von Lebensmitteln, einen Beitrag zur KI-Verordnung, Vorträge zur Finanzbildung, eine Analyse des Regierungsprogramms und der „Consumer Agenda“ sowie eine spannende Keynote zu unzulässigen Gebühren. Insgesamt

haben 21 Vortragende aus 15 Einrichtungen einen Einblick in ihre Projekte und Tätigkeiten gegeben und damit das Schlaglicht auf unterschiedliche Bereiche gelegt. Im Fokus stand dabei immer, mit welchen Gefahren und Unwägbarkeiten Verbraucherinnen u Verbraucher im jeweiligen Kontext konfrontiert werden um darauf aufbauend an Lösungen zu arbeiten. Eine ganz besondere Ehre für die Fachstelle war es, dass Herbert Weissensteiner erstmals auch in diesem Rahmen die Fachstelle für Normungsbeteiligung vorstellen durfte. Unter dem Titel „Update aus der technischen Normung: von KI bis Ökodesign“ brachte er die Arbeitsschwerpunkte der Fachstelle näher und gab dabei auch einen Überblick über die Normungstätigkeiten in Begleitung des AI-Acts. Zudem wird derzeit unter den rechtlichen Vorgaben der Ökodesign-VO an Normen zur technischen Umsetzung eines Digitalen Produktpasses gearbeitet. Dabei referierte er das Ziel des europäischen Gesetzgebers, dass über einen QR Code, der Zugriff auf alle relevanten Produktinformationen ermöglicht werden sollte. Ein Vorhaben bei dem insbesondere auch die Perspektive von Verbraucherinnen und Verbrauchern etwa zur Frage einer niederschweligen Handhabung gefordert ist. Sollten es doch insbesondere auch sie sein, die von einem solchen Produktpass profitieren sollten.

“Normen Normen Normen!”

Nach § 3 der österreichischen Straßenverkehrsordnung sind unter anderem Personen mit Blindheit und Sehbehinderungen die eine gelbe Armbinde tragen vom sogenannten Vertrauensgrundsatz ausgenommen. Dies bedeutet, dass Fahrzeuglenker und auch andere Verkehrsteilnehmer sich so verhalten müssen, dass eine Gefährdung dieser Personen verhindert wird,

weil sie durch die gelbe Armbinde darauf hingewiesen werden, dass es diesen Personen nicht möglich ist bestimmte Gefahren, die von anderen Verkehrsteilnehmenden ausgehen zu erkennen. Um diesen Schutz zu stärken war es die Bestrebung des Projekts ÖNORM V 2106 eine Norm zur Gestaltung und Produktion dieser Armbinden auszuarbeiten. Ziel dabei ist durch

Vorgaben für die Gestaltung und Ausführung gelber Armbinden, einerseits einen maximalen Schutz unter dem Regime der Straßenverkehrsordnung zu gewährleisten und gleichzeitig die Handhabung praktikabel und an die Bedürfnisse der Tragenden angepasst, zu gestalten. Nachdem die ÖNORM kurz vor der Veröffentlichung steht, kann nur noch festgestellt werden, dass die neue Trendfarbe gelb lautet.

Spaziergang in der „No-Go-Zone“

Mobilitäts-Spaziergang am Praterstern am 03.06.2025

Wien, Praterstern - Am Dienstagnachmittag, dem 3. Juni 2025, trafen Vertreter des Blindenverbandes Wien, Niederösterreich, Burgenland, des Vereins Blickkontakt für sehende, sehbehinderte und blinde Menschen sowie des Bundesministeriums für Innovation, Mobilität und Infrastruktur auf Einladung der Stabsstelle Barrierefreiheit zu einem weiteren Mobilitätsspaziergang am Wiener Praterstern ein. Unsere Fachstelle durfte auch der lehrreichen Führung durch eine von Menschen mit Blindheit oder Sehbehinderungen geleitete „No-Go-Zone“ am Praterstern teilnehmen. Eine spannende Begehung führte uns Teils über unregelmäßig angeordnete Fahrrad-Hilfen über übersichtlichem Verkehrslärm häufig akustische Aufforderungen übertrug, bis hin zu taktile Bodeninformationen mit dem weißen Linienmalen, einmal in 60 cm angebracht sind, um den Wegfelder vor den Verkehrsteilnehmenden derartig zu markieren, in einer Fahrgasse zu

haben. Mit spannenden Erfahrungsberichten und anschaulichen Beispielen leiten uns die Experten sowie ein Mobilitätstrainer durch die „No-Go-Zone“ Praterstern – Ein kleiner, aber doch ein sehr wichtiger Raum und bedeutenden Verkehrsknotenpunkt Wiens, zu dem eben nicht jeder Zugang hat.

Wir feiern

ANEC

dreißigjähriges Bestehen der Verbraucherschutzgruppe im Mai 2025

HIGHLIGHTS

Die Mitglieder der Fachstelle haben 2025 an 18 Tagungen und Fortbildungen teilgenommen. Unter den ganz besonderen Momenten war zudem, dass Herbert Weissensteiner seit diesem Jahr Mitglied des Präsidialrats von Austrian Standards sein darf und auch als ständiger Gast im technischen Beirat des OVE, des Verbands für Elektrotechnik, aufgenommen wurde. In unserem Beitrag des diesjährigen konsumentenpolitischen Jahrbuchs legen wir zudem ein Schlaglicht auf die Bedeutung des Schutzes von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie von Menschen mit Behinderungen in der technischen Normung. Einen Ausschnitt dieser Höhepunkte, wollen wir hier mit Ihnen teilen.

Tapetenwechsel bei der Fachstelle: Wir sind umgezogen!



Im Sommer hieß es für die Fachstelle einen Umzug zu organisieren. Um den laufenden Betrieb ungestört fortsetzen zu können, arbeitete das Team der Fachstelle fleißig daran, um den Umzug des Büros so schnell wie möglich zu bewerkstelligen. Nun hat die Fachstelle ihren Sitz in der Johnstraße 4 in der Nähe von Schloss Schönbrunn. Beim Aufbau des ein oder anderen Möbels konnten wir unsere Teamfähigkeit unter Beweis stellen und im Anschluss bei einer kleinen Einweihungsfeier unser frisch gebackenes Arbeitsprogramm für das Jahr 2026 unseren Stakeholderinnen und Stakeholdern in den fertigen Büroräumlichkeiten vorstellen!

Ein Schlaglicht auf Verbraucherschutz in der technischen Normung

Die AGES (Österreichische Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit) übernimmt wichtige Aufgaben im Verbraucherschutz – vor allem in den Bereichen Lebensmittelsicherheit, Gesundheit und Produktsicherheit. Der Standort in Linz hat sich unter anderem auf Spielzeugsicherheit spezialisiert und bietet diesbezüglich verschiedene Analytikleistungen an. Der Fachstelle war es eine Freude im

AK Konferenz der Landesreferentinnen und Landesreferenten

Der Fachstelle war es eine Freude auf Einladung von Petra Lehner der Arbeiterkammer Wien bei der Konferenz der Landesreferentinnen und Landesreferenten teilzunehmen. Dort konnte Herbert Weissensteiner über die neuesten Entwicklungen auf dem Gebiet der Normung berichten und Einblicke in die Arbeit der Fachstelle geben. Es gab spannende Diskussionen rund um Normung und Verbraucherschutz in Zeiten neuer technischer Entwicklungen.

Laborbesuch bei der AGES in Linz

Die AGES (Österreichische Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit) übernimmt wichtige Aufgaben im Verbraucherschutz – vor allem in den Bereichen Lebensmittelsicherheit, Gesundheit und Produktsicherheit. Der Standort in Linz hat sich unter anderem auf Spielzeugsicherheit spezialisiert und bietet diesbezüglich verschiedene Analytikleistungen an. Der Fachstelle war es eine Freude im Rahmen des Komitee 165 „Safety of toys and other articles related to child use“ die AGES in Linz zu besuchen und die verschiedenen Labors zu besichtigen. Dadurch konnten wir wichtige Einblicke in die Prüfungsverfahren zur Spielzeugsicherheit gewinnen – von der Überprüfung auf Entflammbarkeit bis hin zur Prüfung verschiedener physikalischer Größen und Spielzeugeigenschaften.

Rahmen des Komitee 165 „Safety of toys and other articles related to child use“ die AGES in Linz zu besuchen und die verschiedenen Labors zu besichtigen. Dadurch konnten wir wichtige Einblicke in die Prüfungsverfahren zur Spielzeugsicherheit gewinnen – von der Überprüfung auf Entflammbarkeit bis hin zur Prüfung verschiedener physikalischer Größen und Spielzeugeigenschaften.



Konsumentenpolitisches Forum

Auf Einladung des BMASGPK haben 34 Einrichtungen sowie eine Reihe hochkarätiger Gäste am diesjährigen Konsumentenpolitischen Forum teilgenommen. Insgesamt haben 21 Vortragende aus 15 Einrichtungen einen Einblick in ihre Projekte und Tätigkeiten gegeben und damit das Schlaglicht auf unterschiedliche Bereiche gelegt. Eine ganz besondere Ehre für die Fachstelle war es, dass Herbert Weissensteiner erstmals auch in diesem Rahmen die Fachstelle

für Normungsbeteiligung vorstellen durfte. Unter dem Titel „Update aus der technischen Normung: von KI bis Ökodesign“ brachte er die Arbeitsschwerpunkte der Fachstelle näher und gab dabei auch einen Überblick über die Normungstätigkeiten in Begleitung des AI-Acts. Zudem berichtete er über die rechtlichen Vorgaben der Ökodesign-VO an Normen zur technischen Umsetzung eines Digitalen Produktpasses.

Präsidialrat bei Austrian Standards

Nach der Bestätigung von Herbert Weissensteiner als Mitglied des Präsidialrats fand bereits am 17. Juni 2025 die Vollversammlung von Austrian Standards statt, in deren Rahmen Mario Holzner vom Vienna Institute for International Economic Studies (wiiw) eine inspirierende Keynote zur aktuellen wirtschaftlichen Situation der Europäischen Union und damit auch Österreichs hielt, bei der auch ein kritischer Blick auf die derzeit bestehenden geopolitischen Verwerfungen nicht zu kurz kam. Nachdem sich die Fachstelle bereits

letztes Jahr dem Präsidialrat als neuen Player im Bereich der Interessenvertretung von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie von Menschen mit Behinderungen in der Normung vorstellen durfte, konnten wir im Rahmen der im Herbst stattfindenden Präsidialratssitzung erstmals als ordentliches Mitglied einen umfassenden Einblick in unsere derzeitigen Arbeitsschwerpunkte geben und auf die Bedürfnisse von Verbraucherinnen und Verbrauchern in den maßgeblichen Normungsprojekten hinweisen.

Generalversammlung von ANEC: Ein Jubiläum

ANEC - „the european consumer voice“ feierte im Juni ihr dreißigjähriges Bestehen und damit 30 Jahre europäischer Verbraucherschutz in der Normung. Anlässlich ihres Geburtstags veranstaltete ANEC im Rahmen der Generalversammlung, an der auch die Fachstelle gern teilnahm, ein hochkarätiges Panel zum Thema „ANEC reaches a milestone – reflecting on the journey so far and planning the road ahead“. Als Mitglied der ANEC-Generalversammlung konnte Herbert Weissensteiner bereits zum zweiten Mal dabei sein. Im Zeichen von 30 Jahre ANEC wurde sich den Herausforderungen im Verbraucherschutz in der Normung gewidmet und Updates aus den unterschiedlichen ANEC Working Groups gegeben. Die



Erfolgsgeschichte von ANEC muss auch im Lichte der Novellierung der Normungsverordnung weiter fortgeschrieben werden. Aus diesem Grund hat die Fachstelle in ihrem Beitrag beim Call for Evidence zur Novellierung der EU Normungsverordnung

auf die Herausforderungen hingewiesen, die eine erhebliche Erweiterung des Kreises der Annex III Organisationen bringen würde. Mehr Informationen dazu lesen Sie im Anschluss im Kapitel zur Novellierung der EU Normungsverordnung.

Jahreskonferenz des Österreichischen Behindertenrats

Die diesjährige Jahreskonferenz des Österreichischen Behindertenrats als Dachverband der österreichischen Behindertenorganisationen stand ganz im Zeichen des neuen Barrierefreiheitsgesetzes (BaFG), das den European Accessibility Act in nationales Recht umsetzt und seit 28. Juni 2025 in Österreich in Kraft ist. Der damit bezweckte gleichberechtigte Zugang für Menschen mit Behinderungen zu digitalen Produkten und Dienstleistungen ist ein Ziel, dessen Verwirklichung und Weg dorthin innerhalb sowie außerhalb der Community intensiv diskutiert wird – eine Diskussion, welcher der Österreichische Behindertenrat durch ein gelungenes Programm bestehend aus fachlichem Input, praxisnahe Wissen und spannenden Diskussionen eine Bühne bot. Besonders im Fokus des fachlichen Inputs stand die Frage: Wo liegt der genaue Einzugsbereich

des BaFGs? Welche Produkte und Dienstleistungen sind betroffen? Und welche Auswirkungen bedeutet das konkret für Menschen mit Behinderungen? In Reden der Bundesministerin für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz Korinna Schumann sowie von Klaus Widl, dem Präsidenten des Österreichischen Behindertenrates wurde die Auseinandersetzung mit diesen Fragen eingeleitet und anschließend in Key Notes, Panels und Workshops behandelt, nähergebracht und diskutiert. Die Inhalte – von der Entstehung des Gesetzes über seine praktischen Auswirkungen bis hin zu Beschwerdemöglichkeiten und der Marktüberwachung – konnten damit nicht nur in verschiedenen Rahmen besprochen, sondern auch durch ihre Aufarbeitung in Einfacher Sprache niederschwellig vermittelt werden.



Die Fachstelle bei der #ZeroCon2025 – Employment, and ICT

Seit ihrer Gründung im Jahr 2011 ist die #ZeroCon ein internationales Forum, das sich mit Innovationen für die Inklusion von Menschen mit Behinderungen auseinandersetzt und Preisträgerinnen und Preisträger aus aller Welt kürt. Auch dieses Jahr durfte unsere Fachstelle an der Zero Conference der Essl Foundation in der Vienna International City teilnehmen. Vom 5. bis zum 7. März 2025 bot die #ZeroCon ein faszinierendes Programm, das sich unter dem Motto „Employment, and ICT“ auf die Verknüpfung von Informations- und Kommunikationstechnologien (kurz: IKT oder ICT), Barrierefreiheit und Inklusion konzentrierte.

Vor diesem Hintergrund stellten Unternehmen aus 45 Ländern der UNO 77 innovative technische sowie prozessorientierte Lösungen zur selbstbestimmten Teilnahme von Menschen mit Behinderungen am Arbeitsmarkt – ob als Angestellte oder in Selbstständigkeit – vor. Eine zielsichere Inklusion bedeutet dabei – wie die Community unterstreicht und auch unsere Fachstelle durch ihre Zusammenarbeit mit verschiedenen Stakeholderinnen und Stakeholdern ernst nimmt: „Nothing about us without us“ – frei übersetzt: Nichts über uns ohne uns.

Wenn sie es denn ehrrinsel geschafft



ean consumer voice dardisation feiert ihr i. Auch die Normung und utz kommt 2025 nicht ohne e Jubiläum aus. So jährte sich sumentenpolitische Forum der sumentenschutz im Sozialminis- am 25. Mal und darauf anschließend der Juni die Feier zu 30 Jahre europäis- Verbraucherschutz in der Normung. Doch t ANEC? ANEC - die Abkürzung kommt ursprünglichen Namen Association Eu- een pour la Coordination de la Représenta- on des Consommateurs pour la Normalisation arbeitet auf europäischer Ebene und in fünf Arbeitsschwerpunkten daran, dass auch in den den Normen Verbraucherinteressen berücksichtigt und geschützt werden, indem Expertinnen und Experten in die Komitees und Arbeitsgruppen entsendet werden. Die Fachstelle arbeitet eng mit ANEC zusammen. So vertritt Herbert Weissensteiner derzeit ANEC im Bereich der postalischen Dienstleistungen und ist Mitglied in der ANEC-Generalversammlung. Anlässlich ihres Geburtstags veranstaltete ANEC im Rahmen der Generalversammlung ein hochkarätiges Panel zum Thema „ANEC reaches a milestone – reflecting on the journey so far and planning the road ahead“ an der auch die Fachstelle gern teilnahm.

NOVELLIERUNG DER EU-NORMUNGS- VERORDNUNG EU 1025/2012

N O R M E N

Nachdem im Sommer 2024 bereits eine öffentliche Konsultation zu einer möglichen Novelle der Verordnung 1025/2012 stattfand, die den rechtlichen Rahmen und die Ausgangsgrundlage für die europäische Normung bildet und an der sich auch die Fachstelle beteiligte, erfolgte im Sommer 2025 ein sogenannter „Call for Evidence“. In diesem wurden Stakeholder des Normungsprozesses aufgerufen, ihre Ideen und Beiträge für eine mögliche Novellierung der Rechtsgrundlage einzubringen. Die Fachstelle hat sich mit einem Positionspapier zu den wichtigsten Punkten zum Thema Normung an diesem Aufruf beteiligt.

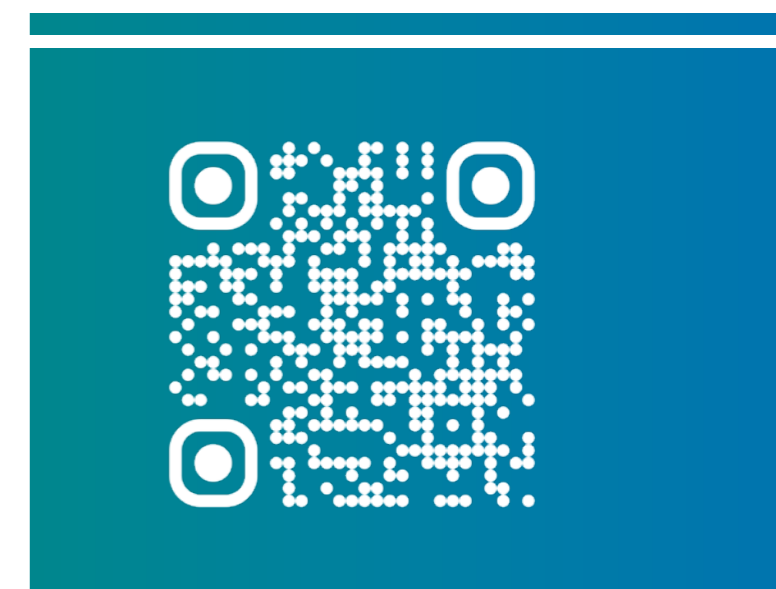
Dabei galt es aus Sicht der Fachstelle einerseits, die Verbesserungen und Errungenschaften anzuerkennen, die diese Verordnung gebracht hat – wie etwa die Bestätigung der Bedeutung von Verbraucherinnen und Verbrauchern als relevante Stakeholder im Normungsprozess –, andererseits, jedoch nicht aus den Augen zu verlieren, dass nach wie vor strukturelle Herausforderungen für Organisationen bestehen, deren Aufgabe es ist, die Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie von Menschen mit Behinderungen zu vertreten.

Aus Sicht der Fachstelle ist das offensichtliche Bestreben einer weiteren Verbesserung und Diversifizierung von Stakeholdern, die im Normungsprozess beteiligt werden sollten, mit einem Fokus auf Akteure der Zivilgesellschaft, besonders bedeutsam.

Als hauptsächliche Faktoren für die zum Teil schwache Beteiligung von Organisationen der Zivilgesellschaft wurden – wie auch 2012 – die Komplexität und die Kosten identifiziert. Dies führt dazu, dass in diesem Bereich deutlich weniger Expertinnen und Experten vorhanden sind, als beispielsweise in großen Unternehmen. In diesem Zusammenhang spricht sich die Fachstelle dafür aus, dass die Beauftragung von harmonisierten Normen im Wege sogenannter Standardisation Requests noch konkreter zu gestalten. Aus unserer Sicht wäre es hilfreich, wenn die Entscheidung über die Anzahl der zu erstellenden Normen und ihren jeweiligen konkreten Anwendungsbereich klar durch den Auftrag der Europäischen Kommission vorgegeben würde. So könnte verhindert werden, dass zu denselben Themen Parallelprozesse entstehen, bei denen unklar ist, welches der Projekte schlussendlich durch die Veröffentlichung im Official Journal zu einer Konformitätsvermutung führt. Dies hätte den Vorteil, dass die an der Normung beteiligten Stakeholder ihre Mitarbeit besser priorisieren könnten. Zudem wäre zu vermuten, dass durch die Bündelung der Expertinnen und Experten in weniger Arbeitsgruppen und Projekten das Ziel der Kommission, die Beschleunigung des Normsetzungsprozesses, besser erreicht werden könnte. Hinsichtlich einer Erweiterung der Annex III Organisationen ist aus Sicht der Fachstelle Zurückhaltung geboten, da eine Erweiterung des Kreises der Organisationen mit dem Ziel, die zivilgesellschaftliche Beteiligung an der Normung zu erhöhen, das Gegenteil bewirken könnte, insbesondere dann, wenn die zur Förderung dieser Teilnahme vorhandenen Mittel insgesamt gleich bleiben und in der Folge auf deutlich mehr Organisationen verteilt würden.

Zudem ist aus Sicht der Fachstelle bedeutend, dass verpflichtende Regularien und Rahmenbedingungen für die Rechtsunterworfenen durch Verordnungen und Richtlinien und damit durch den europäischen Gesetzgeber festgelegt werden sollten und nicht durch Durchführungsrechtsakte in Normungsgremien verschoben werden.

Das gesamte Positionspapier der Fachstelle kann auf unserer Homepage, oder direkt unter folgendem Link eingesehen werden:



Bis zum 17. Dezember ist im Spätherbst eine neuerliche öffentliche Konsultation seitens der Kommission erfolgt. Auch dabei hat die Fachstelle ihre Position unterstrichen. Den Prozess der Revision der EU-Normungsverordnung wird die Fachstelle auch weiterhin beobachten und begleiten.



AUSBLICK AUF DAS JAHR 2026

AUSBLICK DER FACHSTELLE AUF DAS JAHR 2026

Der weitere Weg der Fachstelle im Jahr 2026 wurde im Arbeitsprogramm für das Jahr 2025 bereits vorgezeichnet. Die inhaltliche Schwerpunktsetzung wird erneut durch den mittelfristigen Arbeitsschwerpunkt der Fachstelle für die Jahre 2024 bis 2026, „Verbraucher in einer digitalen, nachhaltigen und barrierefreien Zukunft“, geprägt. Daher werden die laufenden Projekte zum Großteil fortgeführt, um die begonnenen Arbeiten zum Arbeitsschwerpunkt im Jahr 2026 fertigzustellen.

Die konkreten Projekte und Themen, die im Jahr 2026 bearbeitet werden, werden im Folgenden kurz umrissen:

BARRIEREFREIHEIT

Das Barrierefreiheitsgesetz zielt darauf ab, die Zugänglichkeit, Nutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit

digitaler Anwendungen für Menschen mit Behinderungen zu verbessern. Die Europäische Barrierefreiheitsrichtlinie legt die rechtlich verbindlichen Vorgaben fest. Die harmonisierten Normen im Bereich Barrierefreiheit decken ein vielfältiges Spektrum ab. Die Fachstelle beteiligt sich durch die Mitarbeit an den jeweiligen europäischen Arbeitsgruppen an den Projekten „Barrierefreiheitsanforderungen für IKT-Produkte und -Dienstleistungen“ durch die Überarbeitung und Aktualisierung der EN 301 549, „Nicht digitale Produktinformationen“ durch die weitere Mitarbeit am Normentwurf bis zur geplanten Veröffentlichung im Jahr 2026, „Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der gebauten Umwelt“ durch die Mitarbeit an der Überarbeitung, „Design For All“ durch die Mitarbeit im jeweiligen Spiegelgremium auf nationaler Ebene an der Erarbeitung und Vertretung in der europäischen Arbeitsgruppe.



*Verbraucher in einer
digitalen, nachhaltigen
und barrierefreien
Zukunft.*

Arbeitsschwerpunkt
Fachstelle Normungsbeteiligung
2024 – 2026

TECHNISCHE UMSETZUNG EINES DIGITALEN PRODUKTPASSES (DPP)

Die Fachstelle ist seit 2024 an der Erarbeitung der Normen zum digitalen Produktpass beteiligt, die durch die Batterieverordnung der Europäischen Kommission angestoßen wurden. Mittlerweile wurde der Anwendungsbereich auf Bauprodukte im Sinne der Bauprodukteverordnung sowie auf Spielzeuge nach der Spielzeugverordnung Kommission erweitert. Zur Umsetzung des DPP wird konkret an acht Normen gearbeitet, die noch im Jahr 2026 fertiggestellt und publiziert werden sollen.

KENNZEICHNUNG VON INFLUENCER-WERBUNG AUF SOCIAL MEDIA

Aktuell werden im Bereich Influencer-Werbung keine Normen erarbeitet oder geltend gemacht. Da das Thema jedoch zunehmend an Bedeutung gewinnt und eine Nicht-Kennzeichnung von Werbung durch Influencer durchaus Konsequenzen aufgrund unlauteren Wettbewerbs nach sich ziehen kann, erscheint ein Schritt in Richtung Normung sinnvoll. Daher sollten zunächst Vorarbeiten für einen Stand der Technik erfolgen, um zu klären, wer als Influencer definiert werden soll, welche Werbung gekennzeichnet werden muss und wie eine solche Offenlegung finanzieller Inhalte aussehen muss. Zudem sollten Bemühungen zur Normierung des Themas angestoßen werden.

POSTALISCHE DIENSTLEISTUNGEN

Die Postnormung wurde im Arbeitsprogramm 2025 als Verbraucherschutzrechtlicher Schwerpunkt definiert. Diese Arbeit wird bei der Überarbeitung der Postal Service Directive und der Cross Border Parcel Delivery Regulation zu einem einheitlichen EU Delivery Act im Jahr 2026 fortgeführt. Für das Jahr 2026 ist außerdem die Mitarbeit der Fachstelle an der Norm „Lösungen für eine effektive und umweltfreundliche Lieferung“ geplant. Darüber hinaus ist die Fertigstellung einer

Studie zur Frage der Umsetzung der rechtlichen Verpflichtungen aus der Postal Services Directive und der Cross-Border-Parcel-Delivery-Regulation im Rahmen von (harmonisierten) Normen vorgesehen.

BLINDENHILFSMITTEL

Im Bereich der Blindenhilfsmittel durfte eine Person der Fachstelle den Vizevorsitz in der Arbeitsgruppe 196.06 „Blindenhilfsmittel“ übernehmen. Diese Tätigkeit soll auch im Jahr 2026 fortgeführt werden. In dieser Arbeitsgruppe soll sich vor allem den folgenden drei Normungsprojekten gewidmet werden: der Fertigstellung der ÖNORM V 2104 „Absicherung von Baustellen, von Gefahrenbereichen und von Möblierung im öffentlichen Raum – Technische Hilfen für Menschen mit Behinderungen“, der Überarbeitung der ÖNORM V 2100 „Taktile Markierungen an Anmeldefeldern für Fußgänger“ sowie der Überarbeitung der ÖNORM V 2102 „Taktile Bodeninformationen“.

SPIELZEUGSICHERHEIT

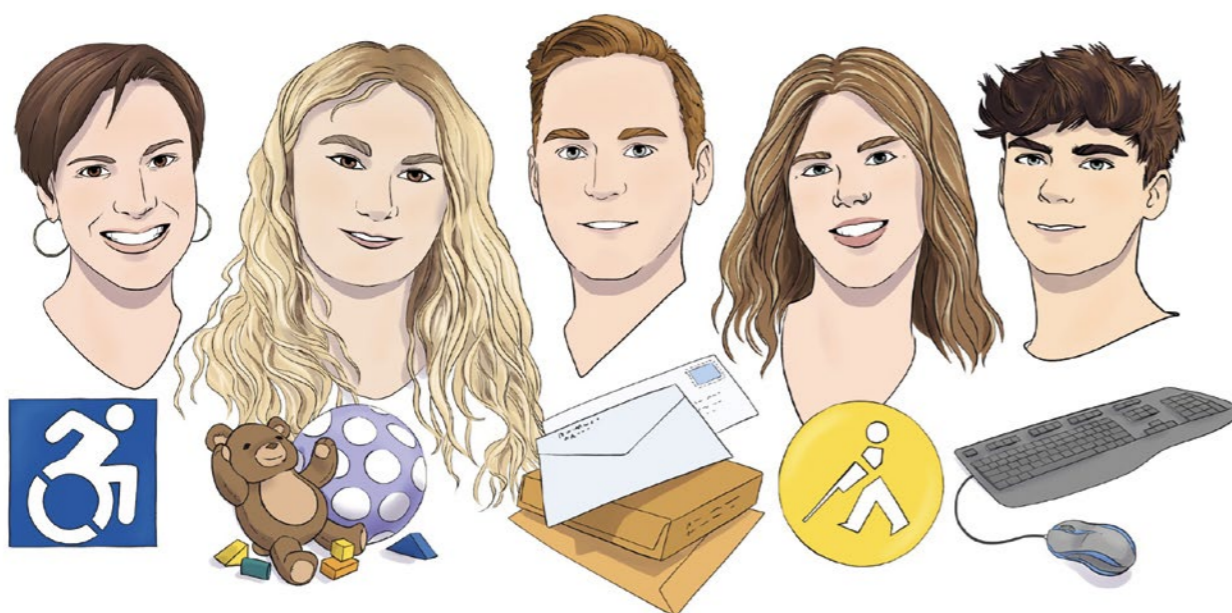
Die Fachstelle wird auch weiterhin die Spielzeugnormung kontinuierlich betreuen. Auch im Jahr 2026 ist mit einer Vielzahl von Entwürfen zu rechnen, die auf den kontinuierlichen Überarbeitungen und Aktualisierungen bereits bestehender Normen sowie der Neuschaffung von Normen basieren. Die Fachstelle beabsichtigt, sich im nationalen Spiegelkomitee (165) zu engagieren und darüber hinaus an der Arbeitsgruppe „Toy Safety“ von ANEC mitzuwirken, um eine europäische Vernetzung zu fördern.

ZUGÄNGLICHKEIT VON AUFZÜGEN FÜR PERSONEN EINSCHLIESSLICH PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN

Die Fachstelle beabsichtigt, sich an der Überarbeitung der EN 81-70 zu beteiligen, die die Zugänglichkeit von Aufzügen für Menschen mit Behinderungen betrifft. Um diese in eine internationale ISO-Norm zu überführen, soll die bestehende europäische Norm aktualisiert werden.

DIE FACHSTELLE NORMUNGSBETEILIGUNG – IN EINFACHER SPRACHE ERKLÄRT

Die Fachstelle Normungsbeteiligung ist ein Büro mit 5 Mitarbeiter*innen. Jede*r von uns beschäftigt sich mit einem anderen Thema.



Wir nennen die Fachstelle Normungsbeteiligung auch Fachstelle für Normen.

Was machen wir in der Fachstelle?

Eine Fachstelle bietet Informationen und Hilfe zu einem bestimmten Thema an.

Unsere Fachstelle beschäftigt sich mit dem Thema Normen. Normen sind Regeln, wie man etwas am besten gestaltet. Zum Beispiel ein Spielzeug, ein Haus oder etwas im Internet.

Normen helfen, dass Dinge gut funktionieren und sicher sind.

Es gibt Normen zu verschiedenen Themen. In einer Norm steht zum Beispiel, wie das Ladekabel für Ihr Handy aussehen soll.

Normen sind sehr wichtig. Sie betreffen uns alle. Wir wollen Normen verbessern. Dafür sammeln wir viele Meinungen und sprechen mit Fachleuten. Fachleute sind Menschen, die sich mit einem Thema gut auskennen.

Wie entstehen Normen?

Normen entstehen in einer Arbeitsgruppe. Dort arbeiten viele Fachleute zusammen. Alle sagen, was sie zu dem Thema wissen. Sie entscheiden gemeinsam, was in der Norm stehen soll.

Wer bestimmt, was in einer Norm steht?

Viele Menschen können nicht in den Arbeitsgruppen mitarbeiten. Sie können nicht mitbestimmen, wie man Dinge am besten gestaltet. Das ist ungerecht.

Diese Menschen sind zum Beispiel Verbraucher*innen. Verbraucher*innen sind Menschen, die etwas kaufen und nutzen. Viele von ihnen haben auch eine Behinderung. Ihre Meinung ist sehr wichtig.

Unsere Fachstelle hilft, dass Normen die Meinung von Verbraucher*innen berücksichtigen.



Wer arbeitet in der Fachstelle?



Herbert Weißensteiner ist der Leiter der Fachstelle für Normen. Er leitet die Fachstelle für Normen seit fast 2 Jahren.

Nicole Ilias, Doris Ossberger, Annemarie Lerner und Paul Hölfont arbeiten auch in der Fachstelle für Normen.



Doris Ossberger kennt sich mit barrierefreiem Bauen gut aus. Ihr ist wichtig, dass Häuser für alle Menschen nutzbar sind.

Nicole Ilias kennt sich mit Spielzeugsicherheit gut aus. Ihr ist wichtig, dass Spielzeug für Kinder sicher ist.



Annemarie Lerner kennt sich auch mit Barrierefreiheit gut aus. Ihr ist wichtig, dass blinde und sehbehinderte Menschen sicher über die Straße gehen können.

Paul Hölfont ist unser IT-Fachmann. Das heißt, er kennt sich gut aus mit Computern. Ihm ist wichtig, dass Computer für alle Menschen gut nutzbar sind



Was ist der Fachstelle wichtig?

Wir gehören zu den Fachleuten, die in einer Arbeitsgruppe arbeiten.

Wir sprechen mit Verbraucher*innen, die in der Arbeitsgruppe nicht selbst dabei sein können. Dann sagen wir, was ihnen wichtig ist. So achten die anderen Fachleute in der Arbeitsgruppe auf die Meinung von Verbraucher*innen.

Es entstehen Normen mit Regeln, die für alle Menschen gut sind.

Dieses Buch ist der Jahresbericht der Fachstelle für Normen. Hier können Sie nachlesen, was wir im Jahr 2025 gearbeitet haben.





Wien, im Dezember 2025

Herbert Weissensteiner
Leiter der Fachstelle Normungsbeteiligung

IMPRESSUM

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber

Bundesanstalt Fachstelle Normungsbeteiligung, Johnstraße 4, 1150 Wien

Gesamtumsetzung:

Bundesanstalt Fachstelle Normungsbeteiligung

Layout/Grafikdesign:

Von Hollenstein

Fotos:

Fachstelle Normungsbeteiligung/Lukas Gross (Cover, 3, 5, 23, 46/47)

Fachstelle Normungsbeteiligung/Mirella Rusch (4, 10, 14, 19, 25, 26/27, 28/29, 31, 34/35, 38, 44)

ANEC (12, 42)

Freepik (37)

Illustrationen:

Nina Hable

Copyright und Haftung:

Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung der Bundesanstalt Fachstelle Normungsbeteiligung und der Autorin/des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar.



8
STU

**BUNDESANSTALT
FACHSTELLE NORMUNGSBETEILIGUNG**

Johnstrasse 4/B11, 1150 Wien

www.normenbeteiligen.at