

Marktüberwachungsstrategie für die Dienstleistungen des BFSG

Stand: 08.01.2026

Die vorliegende Marktüberwachungsstrategie (MÜS) für die Barrierefreiheitsanforderungen von Dienstleistungen ist ergänzend zur MÜS für Produkte als internes Handlungsdokument erstellt worden.

Konzeptionell orientiert sich dieses Dokument an der Systematik der Nationalen Marktüberwachungsstrategie (NMÜS) der Bundesrepublik Deutschland sowie der MÜS für Produkte des BFSG. Die NMÜS beinhaltet eine allgemeine Beschreibung des Aufbaus von MÜS. Dies gewährleistet ein einheitliches Vorgehen über beide Zuständigkeitsbereiche des BFSG. Die Kapitelnummerierung folgt analog der MÜS für Produkte.

Marktüberwachungsstrategie für die Barrierefreiheitsanforderungen von Dienstleistungen

3.X.1 Zuständige Behörde(n) und Kontaktdaten

EU-Rechtsnorm	Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (European Accessibility Act - EAA)
Nationale Gesetze	<ul style="list-style-type: none">- Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)- Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV)
Marktüberwachungsbehörde	Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF AÖR) Carl-Miller-Straße 6 39112 Magdeburg Tel.: +49 391 28 92 30 23 E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de Homepage: www.mlbf-barrierefrei.de

3.X.2 Art und Umfang der Marktüberwachung, Markttrends, risikobasierter Ansatz

Art und Umfang der Marktüberwachung

Die Marktüberwachung der in § 1 Abs. 3 BFSG genannten Dienstleistungen, die nach dem 28. Juni 2025 für Verbraucher erbracht werden, erfolgt auf Basis eines risikobasierten Ansatzes.

Risikobasierter Ansatz

Bei einem risikobasierten Ansatz sollen Dienstleistungen identifiziert werden, bei denen eine hohe Wahrscheinlichkeit für eine formale oder materielle Nichtkonformität besteht oder vermutet wird. Dabei legt die Marktüberwachungsbehörde (MÜB) eine duale Vorgehensweise zugrunde. In den Überwachungsmaßnahmen unterscheidet die MÜB zwischen aktiven (anlassunabhängigen) und reaktiven (anlassabhängigen) Marktüberwachungsmaßnahmen.

Bei der aktiven (anlassunabhängigen) Marktüberwachung verfolgt die MÜB eine systematische Durchführung von Kontrollen. Diese erfolgen fortlaufend und werden regelmäßig evaluiert. Bei der aktiven Marktüberwachung werden online sowie im geschäftlichen Verkehr angebotene Dienstleistungen geprüft, wobei die Überwachungsanteile je nach Dienstleistungssektor variieren.

Die **aktive Marktüberwachung** wird durch die MÜB unter Berücksichtigung verschiedener Risikofaktoren reguliert. Eine wesentliche Rolle spielen dabei Risikofaktoren, wie

- **Marktanteile oder Nutzerreichweite einer Dienstleistung oder Dienstleistungskategorie,**
- **Unternehmensgröße,**
- **Relevanz für die autonome Lebensführung,**
- **Komplexität und Interaktivität der Dienstleistung,**
- **Ergebnisse automatisierter Vorprüfungen,**
- **Öffentliches Nutzerfeedback und Bewertungen,**
- **Markttrends.**

Des Weiteren werden bei der aktiven Marktüberwachung folgende Risikofaktoren berücksichtigt, die sich aus der reaktiven Marktüberwachung ergeben, wie

- **Antragsaufkommen,**
- **Informationen von Dritten.**

Die **reaktive Marktüberwachung** der MÜB erfolgt auf Grundlage externer Informationen relevanter Akteure, sowie durch Antragsbearbeitung.

3.X.2.1 Marktdurchdringung

Die Marktdurchdringung ist ein zentraler Aspekt, um sicherzustellen, dass die Barrierefreiheitsanforderungen für Dienstleistungen möglichst flächendeckend umgesetzt werden. Dazu werden durch die MÜB im Rahmen der aktiven Marktüberwachung fortlaufend Prüfungen von Dienstleistungen bzw. Dienstleistungssektoren in einem räumlich (online und/oder stationäre Überwachung) sowie zeitlich festgelegten Rahmen (z. B. seit Erbringung fortlaufend) durchgeführt, mit dem Ziel Nichtkonformitäten auf dem Markt zu identifizieren.

Zur effizienten Durchdringung des Markts setzt die MÜB insbesondere bei webbasierten Dienstleistungen auf automatisierte Vorprüfungen. Durch den Einsatz technischer Prüfsoftware ist es möglich, eine deutlich größere Anzahl an Dienstleistungen in der Breite zu erfassen, als dies durch rein manuelle Prüfungen möglich wäre. Diese skalierbare Vorgehensweise erhöht die Kontrollmöglichkeiten in der Marktbreite.

Ein besonderer Fokus liegt dabei auf marktbeherrschenden Dienstleistungen, also Dienstleistungen mit einer hohen Nutzerreichweite. Dienstleistungen mit hohem Marktanteil haben aufgrund ihrer Reichweite ein erhöhtes Risiko, dass bei fehlender Barrierefreiheit eine große Anzahl von Verbrauchern, die auf Barrierefreiheit angewiesen sind, benachteiligt wird. Durch die Überwachung dieser Dienstleistungen wird eine

möglichst breite Wirkung erzielt, um die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen sicherzustellen.

Auch bei Dienstleistungen mit geringeren absoluten Nutzerzahlen wird eine hohe Marktdurchdringung angenommen, wenn der Anbieter eine Monopolstellung in der lokalen oder sektoralen Versorgung einnimmt. In solchen Fällen kann selbst eine geringe Nutzerzahl eine erhebliche Bedeutung für die Daseinsvorsorge der betroffenen Verbraucher vor Ort oder in einem bestimmten Dienstleistungssektor haben.

Für Dienstleistungen mit hoher Marktdurchdringung erhalten die Überwachungsmaßnahmen eine höhere Priorität. Im Gegensatz dazu spielt die Marktdurchdringung bei Nischenangeboten mit geringem Marktanteil eine untergeordnete Rolle, weshalb in solchen Fällen andere Risikofaktoren im Rahmen des risikobasierten Ansatzes stärker gewichtet werden.

3.X.2.2 Eigenständige Aktivitäten unter der Kontrolle des Wirtschaftsakteurs

Im Rahmen der Marktüberwachung spielt die Berücksichtigung der eigenständigen Aktivitäten der Dienstleistungserbringer eine zentrale Rolle. Besonders relevant sind die Maßnahmen, die der Dienstleistungserbringer ergreift, um sicherzustellen, dass seine Dienstleistungen den gesetzlichen Barrierefreiheitsanforderungen entsprechen.

Sicherstellung der Barrierefreiheit gemäß §§ 14 Abs. 1 und Abs. 3 BFSG:

Der Dienstleistungserbringer ist verpflichtet, die Dienstleistung so zu erbringen und zu gestalten, dass sie den festgelegten Barrierefreiheitsanforderungen entspricht. Dies umfasst je nach Dienstleistung auch die Barrierefreiheit der genutzten Produkte, Webseiten und Apps.

Dienstleistungserbringer müssen gewährleisten, dass die Erbringung der Dienstleistung dauerhaft den Anforderungen entspricht. Änderungen an den Merkmalen der Dienstleistung oder Änderungen der gesetzlichen Anforderungen müssen dabei berücksichtigt werden.

Informationspflichten § 14 Abs. 2 BFSG:

Der Dienstleistungserbringer muss sicherstellen, dass Informationen über die Funktionsweise der Dienstleistung und über ihre Barrierefreiheitsmerkmale verfügbar sind. Diese Informationen müssen in barrierefreier Form bereitgestellt werden, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen beigefügt sein oder auf andere deutlich wahrnehmbare Weise bereitgestellt werden. Die Prüfung dieser Informationen ist ein wesentlicher Bestandteil der formalen Überwachung.

Korrektur- und Anzeigepflichten gemäß § 14 Abs. 4 BFSG:

Stellt ein Dienstleistungserbringer fest, dass eine von ihm erbrachte Dienstleistung nicht den Anforderungen entspricht, ist er verpflichtet, unverzüglich die erforderlichen Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. Der Dienstleistungserbringer muss die MÜB unverzüglich über die Art der festgestellten Nichtkonformität sowie die ergriffenen

Maßnahmen informieren. Sollte der WA von Ausnahmeregelungen gemäß den relevanten rechtlichen Bestimmungen Gebrauch machen, ist dies gegenüber der MÜB anzuzeigen.

Mitwirkungspflicht gemäß § 14 Abs. 5 BFSG:

Der Dienstleistungserbringer hat der MÜB auf deren begründetes Verlangen alle Auskünfte zu erteilen, die erforderlich sind, um die Konformität der Dienstleistung nachzuweisen. Er ist zudem verpflichtet, mit der MÜB bei allen Maßnahmen zu kooperieren, die zur Herstellung der Konformität ergriffen werden.

3.X.2.3 Fälle von Nichtkonformität bei dem Wirtschaftsakteur in der Vergangenheit

Die MÜB legt den Fokus auf Dienstleistungserbringer, welche wiederholt nicht konforme Dienstleistungen erbracht oder angeboten haben. Um solche Fälle frühzeitig zu erkennen, wertet die MÜB systematisch Erkenntnisse der aktiven Marktüberwachung sowie vorliegende Meldungen und Beschwerden aus. Dies ermöglicht es, Muster wiederholter Nichtkonformitäten bei Dienstleistungen oder Dienstleistungskategorien zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Dienstleistungserbringer, die in der Vergangenheit aufgrund formaler Mängel oder materieller Mängel aufgefallen sind, werden bei künftigen Überwachungsmaßnahmen prioritär überwacht. Ein weiterer wichtiger Faktor für die Risikobewertung ist die Kooperationsbereitschaft des Dienstleistungserbringers. Dienstleistungserbringer, die in der Vergangenheit wenig Bereitschaft zur Mitwirkung gezeigt haben, werden ebenfalls mit einem höheren Risiko bewertet. Auf dieser Grundlage werden gezielte Maßnahmen und Prüfungen durch die MÜB festgelegt, um sicherzustellen, dass die gesetzlichen Vorgaben in der Zukunft eingehalten werden.

3.X.2.4 Risikoprofile

Risikoprofile für Zollbehörden finden im Rahmen von Dienstleistungen keine Anwendung.

3.X.2.5 Auf Nichtkonformität hindeutende Informationen

Die Identifikation von Dienstleistungen, die die Anforderungen an die Barrierefreiheit nicht erfüllen, stützt sich auf verschiedene Informationsquellen. Im BFSG sind eine Reihe an Hinweisgebern gesetzlich verankert, die als Indikatoren für potenzielle Nichtkonformitäten herangezogen werden und Marktüberwachungsmaßnahmen nach sich ziehen.

Zu den zentralen Informationsquellen zählen:

Anträge gemäß § 32 BFSG:

Anträge auf Einleitung von Marktüberwachungsmaßnahmen, die von Verbraucherinnen und Verbrauchern oder von anerkannten Verbänden gestellt werden.

Erklärung von Ausnahmetatbeständen gemäß §§ 16 und 17 BFSG:

Informationen der Wirtschaftsakteure über die Inanspruchnahme von Ausnahmen aufgrund einer wesentlichen Veränderung oder einer unverhältnismäßigen Belastung.

Meldungen von Nichtkonformitäten durch WA gemäß § 14 BFSG:

Meldungen, die von Dienstleistungserbringern selbst an die MÜB übermittelt werden, wenn diese feststellen, dass eine von ihnen erbrachte Dienstleistung nicht konform ist.

Allgemeine Hinweise gemäß § 22 BFSG:

Informationen Dritter, Medienberichte oder Beschwerden, die nicht die formellen Anforderungen eines Antrags nach § 32 BFSG erfüllen, aber dennoch Anhaltspunkte für eine Nichtkonformität bieten. Hierzu können auch Hinweise anderer Behörden zählen, einschließlich Informationen aus anderen EU-Mitgliedstaaten, soweit sie der MÜB bekannt werden.

3.X.2.6 Informationsaustausch mit den Zollbehörden

Der Informationsaustausch mit Zollbehörden findet im Rahmen von Dienstleistungen keine Anwendung.

3.X.3 Prioritäre Überwachungsbereiche

Die Festlegung der prioritären Überwachungsbereiche erfolgt auf Grundlage der in Kapitel 3.X.2 dargestellten Risikobewertung. Ziel ist es, die Marktüberwachung so auszurichten, dass mit den verfügbaren Ressourcen ein maximaler Effekt für die Barrierefreiheit der Dienstleistungen erzielt wird. Die Priorisierung erfolgt dynamisch und unterscheidet in aktive und reaktive Marktüberwachung.

Im Rahmen der aktiven Marktüberwachung werden vorrangig solche Dienstleistungssektoren geprüft, bei denen ein hohes Risiko für die Nutzerinteressen besteht. Maßgeblich für die Priorisierung ist dabei insbesondere die Relevanz für die autonome Lebensführung. Dienstleistungen, die für die alltägliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen essenziell sind, stehen im Zentrum der Prüfung. Ein weiteres Entscheidungskriterium ist die Marktdurchdringung, da bei Dienstleistungen mit hohen Marktanteilen oder großer Verbreitung eine Nichtkonformität eine Vielzahl von Nutzerinnen und Nutzern betreffen würde. Ergänzend fließen Marktauffälligkeiten in die Bewertung ein.

Ein wesentlicher Teil der Ressourcen wird für die Prüfung von begründeten Anlässen aus der reaktiven Marktüberwachung eingesetzt. Diese Maßnahmen haben aufgrund der gesetzlichen Ausgestaltung Vorrang, um den Rechtsschutz der Verbraucher zu gewährleisten. Hierzu zählt insbesondere die Bearbeitung von Anträgen auf Marktüberwachungsmaßnahmen gemäß § 32 BFSG sowie die Prüfung sonstiger substantiiertes Beschwerden Dritter. Zudem erfolgt die Prüfung von Eingaben der Dienstleistungserbringer selbst; dies beinhaltet sowohl die Prüfung gemeldeter eigener

Nichtkonformitäten als auch die inhaltliche Kontrolle geltend gemachter Ausnahmetatbestände.

3.X.4 Mindestkontrollniveau, Durchsetzungsaktivitäten

Mindestkontrollniveau

Da die Bestimmungen des BFSG erst ab dem 28. Juni 2025 zur Anwendung kommen, liegen für die aktuelle Strategieperiode keine historischen Daten zu Fallzahlen oder Mängelquoten vor, aus denen sich ein quantitatives Mindestkontrollniveau ableiten ließe. Der strategische Fokus liegt daher in dieser Überwachungsperiode auf der Sicherstellung der Reaktionsfähigkeit zur Bewältigung der gesetzlichen Pflichtaufgaben und dem qualitativen Aufbau einer Datenbasis. Diese Erkenntnisse dienen als Grundlage zur Festlegung eines quantitativen Mindestkontrollniveaus in nachfolgenden Überwachungsperioden.

Durchsetzungsmaßnahmen

Die MÜB ergreift geeignete Maßnahmen, um die Konformität von Dienstleistungen mit den Anforderungen des BFSG sicherzustellen. Das Vorgehen folgt dabei dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit und orientiert sich an dem im BFSG festgelegten Stufenmodell:

Aufforderung zur Korrektur:

Bei Feststellung einer formalen oder materiellen Nichtkonformität fordert die MÜB den betreffenden Dienstleistungserbringer zunächst auf, den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist zu beseitigen.

Einschränkung und Untersagung:

Wird die Konformität nicht fristgerecht hergestellt, trifft die MÜB weitergehende Maßnahmen. Es kann eine Anordnung folgen, das Angebot oder die Erbringung einer Dienstleistung einzustellen.

Bußgeld:

Verstöße gegen einzelne Pflichten des BFSG sind auch Ordnungswidrigkeiten und können von der MÜB geahndet werden mit einer Geldbuße bis zu 10.000,00 €, bei bestimmten Pflichtverstößen mit einer Geldbuße bis zu 100.000,00 €.

3.X.5 Zusammenarbeit mit den Marktüberwachungsbehörden in anderen Mitgliedstaaten

Die Zusammenarbeit mit MÜBs anderer EU-Mitgliedstaaten erfolgt anlassbezogen und dient dem allgemeinen Erfahrungsaustausch, um eine einheitliche Rechtsanwendung im Binnenmarkt zu fördern. Ein formalisiertes Meldewesen über zentrale EU-Datenbanksysteme (wie ICSMS) für Dienstleistungen ergibt sich nicht aus dem BFSG und ist derzeit nicht vorgesehen.