

Barrierefreiheit bei Airlines

- [Dezember 2015 andreas Hinterlasse einen Kommentar](#)

Neue Richtlinien des US Department of Transportation verordnen Airlines Barrierefreiheit

Per 12.Dezember 2015 müssen Airlines mit Landerechten in den USA zentrale Online-Prozesse wie z.B. Flugbuchungen barrierefrei anbieten. Dies zwingt Airlines dazu, ihre Online-Angebote den geltenden Standards für Accessibility anzupassen. Gleichzeitig ist dies ein Beispiel dafür, dass internationale Konzerne oft im Ausland drastischeren Anforderungen zur Barrierefreiheit begegnen als in der Schweiz.

Menschen mit Behinderungen wollen elektronische Angebote von Fluglinien gleichermassen nutzen können, Flüge für sich und ihre Familien buchen, oder auch den Flugstatus abfragen, um zu erfahren ob der erwartete Besuch rechtzeitig am Flughafen ankommt. Bislang blieb ihnen dies jedoch weitgehend verwehrt, da die Online-Angebote von Airlines, wie die meisten anderen privatwirtschaftlichen Angebote im Web auch, meist nicht barrierefrei umgesetzt waren. Beispielsweise verunmöglichten ungenügende Farbkontraste die Wahrnehmung von Inhalten durch Menschen mit Sehbehinderungen, und mangelhafte Tastaturbedienbarkeit behinderte die Nutzung für motorisch eingeschränkte Personen.

Nun steht hierbei eine deutliche Verbesserung für betroffene NutzerInnen an, zumindest bei Fluglinien, welche auch in die Vereinigten Staaten fliegen. Bereits im November 2013 führte das US Department of Transportation eine Anpassung der US Bundesrichtlinie zur Luft- und Raumfahrt ein ([CFR: Code of](#)

[Federal Regulations 14: Federal Aviation Regulation](#)). Diese schreibt vor, dass per Stichtag 12.Dezember 2015 zentrale Prozesse der Websites von Fluglinien mit Landerechten in den USA gemäss [WCAG 2.0](#) auf Konformitätsstufe AA barrierefrei zugänglich sein müssen.

Explizit müssen die folgenden zentralen Prozesse barrierefrei werden:

- Buchen oder umbuchen einer Reservation (inkl. aller Zusatzleistungen)
- Check-in für einen Flug
- Zugriff auf persönlichen Flugplan
- Informationen zum Flugstatus abrufen
- Zugriff aufs persönliche Vielflieger-Konto
- Informationen zu Flugplänen abrufen
- Zugriff auf Kontaktinformationen der Airline
-

Zudem müssen alle restlichen Webseiten, die nicht die obgenannten Prozesse betreffen, per Stichtag 12.Dezember 2016 ebenfalls barrierefrei zugänglich sein.

Die Stiftung «Zugang für alle» (www.access-for-all.ch) hat 2015 fünf Europäische Fluglinien dabei unterstützt, diese Anforderungen zu erfüllen und ihre Online-Angebote barrierefrei bereitzustellen. Dabei bewegt man sich im Spannungsfeld zwischen den berechtigten Ansprüchen von Betroffenen, sehr viel Engagement auf Seiten der direkt im Projekt Beteiligten Airline-Verantwortlichen, und bestehenden, hochkomplexen, technischen Systemen, welche im Nachhinein nur mit sehr grossen Anstrengungen durchgängig anzupassen sind.

Gleichzeitig ist dies auch ein Beispiel dafür, dass international tätige Schweizer Konzerne im Sinne der Rechtssicherheit gut beraten sind, ihre Angebote barrierefrei zu gestalten. Schnell kann diese Anforderung in ausländischen Märkten gestellt werden, auch wenn sich hier die Schweizer Gesetzgebung offenbar deutlich toleranter zeigt.