

Wien, 25.06.2025

Sehr geehrte Frau Bandera, MSc!

In unserem Gespräch am 20.05.2025 haben Sie uns aufgefordert Ihnen ein Schreiben zukommen zu lassen in dem

1. die Probleme mit den Pfandrückgabeautomaten und
2. die Empfehlungen des Österreichischen Behindertenrats für die barrierefreie Ausgestaltung der Pfandrückgabeautomaten (in technischer Sicht) aufgelistet sind.

Vorweg sei bemerkt, dass wir den sparsamen Umgang mit natürlichen Ressourcen befürworten und unterstützen und deshalb auch die Etablierung von Pfandsystemen.

Wir erwarten uns jedoch, dass zukunftsgerichtete Maßnahmen zur Ressourcenschonung wie sie Pfandsysteme darstellen, für alle Menschen eigenständig und uneingeschränkt barrierefrei nutzbar sind.

Nach Einführung und Aufstellung der Pfandrückgabeautomaten sind bei uns zahlreiche Rückmeldungen eingegangen, die die Unmöglichkeit der Nutzung der Automaten thematisiert haben.

Alle werden zur Zahlung des Pfandes verpflichtet, einigen Gruppen von Menschen mit Behinderungen wird jedoch die Möglichkeit genommen das Pfand zurückzuerhalten und zur Ressourcenschonung beizutragen.

Die neuen Pfandrückgabeautomaten sind für folgende Personengruppen, wegen der nicht barrierefreien Ausgestaltung, nicht nutzbar:

- blinde und stark sehbehinderte Menschen,
- kleinwüchsige Menschen,
- Menschen, die einen Rollstuhl nutzen, und
- Menschen mit eingeschränkten Möglichkeiten für die Nutzung der Hände (z.B. aufgrund von Spastiken, Schlaganfall).

Zu 1.: fehlenden Barrierefreiheit der Pfandrückgabeautomaten

Für **blinde und stark sehbehinderte Menschen** ist die überwiegende Mehrheit der Rückgabestationen für Pfandgebinde nicht barrierefrei nutzbar, weil sie mittels **Touchscreens** zu bedienen sind.

Am Bildschirm

- erscheinen Informationen zum Flaschentypus und zum Wert der eingeworfenen Gebinde,
- erscheint die Warnung keine giftigen und brennbaren Stoffe einzugeben,
- erfolgt die Aufforderung den Bereich Spende oder Auszahlen zu berühren und so eine Auswahl zu treffen,
- erscheint nach dem Wählen der Option Auszahlen die Aufforderung Pfandbon drucken, oder QR Code Scannen.

Blinde und stark sehbehinderte Menschen sehen nicht, was auf einem Touch Screen zu lesen ist. Sie erhalten die visuellen Informationen nicht und sehen nicht, wo sie den Bildschirm berühren müssen, um eine Auswahl zu treffen.

Sie würden eine **Audioausgabe** für die Menüführung benötigen, diese gibt es aber in der Regeln nicht. Zwar markieren in manchen Fällen Signaltöne den Abschluss des Rückgabeprozesses oder signalisieren einen Fehler, (Pfandprodukt konnte nicht erkannt werden, falsch eingeführt, kein Pfand, weil Gebinde noch aus älterer Produktion stammt, Befüllcontainer voll, etc. ...), ohne weitere Information sind diese Signaltöne jedoch für blinde und stark sehbehinderte Menschen wertlos.

Weiters haben die Rückgabestationen **keinen einheitlichen Aufbau** und in der Regel **keine taktilen Bedienelemente**.

Bei einem nicht einheitlichen Aufbau der Pfandrückgabegeräte stehen blinde und stark sehbehinderte Menschen jedes Mal aufs Neue vor der Herausforderung die Bedienelemente bzw. den Automaten zeitraubend abzutasten. Das Fehlen taktiler Bedienelemente erschwert bzw. verunmöglicht das Auffinden und Betätigen der Bedienelemente.

Als Alternative zur Bedienung via Touchscreen wird an manchen Rückgabestationen mittels **Hilferuf-Feld** eine Durchsage an der Station aktiviert, die Mitarbeiter*innen ruft. Dieses Aktionsfeld kann aber **nur im Touchscreen** angewählt werden und ist somit für blinde und sehbehinderte Menschen nicht wahrnehmbar und nutzbar.

Außerdem sei dazu angemerkt, dass das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) vorsieht, dass etwas nur dann als barrierefrei gilt, wenn es für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und **grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar** ist. Das Angebot sich an Mitarbeiter*innen zu wenden, führt also nicht dazu, dass kein Verstoß gegen das BGStG und dessen Diskriminierungsverbot vorliegt.

Des Weiteren wird der **Pfandbetrag** mittels Ausdrucks ausgegeben und kann an der Kassa eingelöst werden. Der Betrag kann **auf dem Ausdruck ausschließlich visuell** wahrgenommen werden und ist damit für blinde und stark sehbehinderte Menschen nicht erkennbar. Manche Filialen bieten auch die Möglichkeit, den Pfandbetrag auf eine App zu spielen. Die Auswahl erfolgt aber wieder mittels Touchscreens. (siehe oben)

Kleinwüchsige Menschen können den Pfandrückgabeautomaten nicht bedienen, weil die Bedienelemente für sie nicht erreichbar sind. Der Bereich für den Einwurf der Flaschen, die Ausgabe des Pfandbons in Papierform und der Bereich der Rückgabe von Flaschen, die keine Pfandflaschen sind, sind in der Regel so hoch angeordnet, dass kleinwüchsige Menschen sie nicht erreichen. Außerdem ergibt sich aufgrund der hohen Anordnung des Displays für kleinwüchsige Menschen ein eingeschränkter Lesbarkeitswinkel.

Menschen, die einen Rollstuhl nutzen, können den Pfandrückgabeautomaten ebenfalls nicht bedienen, weil die Bedienelemente auch für sie nicht erreichbar sind. Einerseits, weil die Bedienelemente, wie für kleinwüchsige Menschen, zu hoch angeordnet sind. Andererseits benötigen Nutzer*innen von Rollstühlen Platz, um den Automaten zu erreichen. Nicht selten sind Automaten jedoch in den hintersten Geschäftsbereichen aufgestellt, sodass eine Annäherung im Rollstuhl nicht möglich ist. Regale, Kisten oder eine enge Kurve am Weg zum Automaten engen den berollbaren Bereich derart ein, dass weder eine Annäherung noch ein Umdrehen möglich sind.

Beim Automaten angekommen fehlt Menschen, die einen Rollstuhl nutzen, die Unterfahrbarkeit des Gerätes. Sie stehen mit den Beinen am Gerät an und sind mit Oberkörper und Armen noch weit von den Bedienelementen und dem Flascheneinwurf entfernt. Bei fehlender Unterfahrbarkeit des Gerätes wäre ein seitliches Anfahren eine mögliche Alternative. In der Realität sind die Automaten aber zumeist so aufgestellt, dass weder links noch rechts des Gerätes ein Anfahren mit dem Rollstuhl und folglich die Nutzung des Gerätes möglich sind.

Zu 2.: Ausgestaltung eines barrierefreien Pfandrückgabeautomaten

Damit Pfandrückgabeautomaten auch von blinden und sehbehinderten Kund*innen bedient werden können, ist eine Bedienbarkeit im Mehrsinneprinzip notwendig. Zusätzlich zu visuellen Informationen benötigt es taktile Bedienfelder, eine Sprachausgabe und klare akustische Signale.

Was sehende Menschen zu sehen oder lesen bekommen, müssen blinde Menschen ertasten oder hören können. Die Bedienfelder müssen tastbar ausgestaltet werden, damit sie taktil gefunden und bedient werden können. Die Eingabe von Befehlen und Auswahl von Optionen muss über das Drücken von Tasten ermöglicht werden.

Sollte der Pfandrückgabeautomat weiterhin per Touch Screen zu bedienen sein, ist er mittels eines 4-Quadranten Modus für blinde und stark sehbehinderte Menschen eigenständig bedienbar zu machen. Dabei unterteilt eine Software-Lösung den Bildschirm in vier Ecken.

Der gesamte Rückgabeprozess wird durch die Aktivierung des 4-Quadranten Modus mit einer Sprachausgabe begleitet. Visuelle Informationen sowie die Bestätigung von Teilschritten werden akustisch ausgegeben.

Für eine optimale Sprachausgabe und die Vermeidung von Beschallung anderer Personen wird der Einsatz einer 3.5mm-Klinkenbuchse für den Anschluss eines Kopfhörers, wie bei Bankomaten, empfohlen.

Die Bedienelemente des Automaten, auch der Touchscreen, müssen in Bezug auf den Kontrast die Anforderungen der WCAG2 für digitale Anwendungen erfüllen, bzw. sollte die ÖNORM B 1600 auch hinsichtlich der Kontraste Beachtung finden.

Alle Inhalte am Bildschirm sollen zusätzlich im Negativ Kontrastmodus gelesen werden können. Durch diesen Modus werden Menschen mit Sehbehinderungen und hoher Lichtempfindlichkeit weniger geblendet.

Der Pfandrückgabeautomat muss mit taktilen Elementen und Beschriftungen (tastbare Blockschrift und Brailleschrift) gemäß ÖNORM V 2105 ausgestattet werden. Mit Mindestschriftgrößen ≥ 15 mm Steghöhe.

Damit Pfandrückgabeautomaten auch von Personen, die einen Rollstuhl nutzen und von kleinwüchsigen Menschen bedient werden können, ist eine Erreichbarkeit der Bedienelemente sicherzustellen.

Das bedeutet eine Anordnung der Bedienelemente zwischen 80 bis 100 cm ab Bodenoberkante. Für die Möglichkeit der Annäherung an den Automaten im Rollstuhl ist eine Unterfahrbarkeit und freie Bewegungsfläche als Rangierfläche vor dem Automaten mit einem Durchmesser ≥ 150 cm zu ermöglichen.

Zur Beschreibung der funktionalen Grundanforderungen für Pfandrückgabeautomaten lassen sich die Grundanforderungen für Paketboxen im Leitfaden „White Label Paket Boxen“ S. 62 bis 66 (siehe https://www.bmimi.gv.at/dam/jcr:82bde30e-6850-4861-826d-489399cde5c6/Leitfaden_Paketboxen_UA.pdf) heranziehen.

Mit freundlichen Grüßen



Mag. Barbara Haider-Novak, LL.M.