Ein Problem mit der Barriere-Freiheit melden

Ohne LuxTrust

MyGuichet.lu

Wie melden Sie ein Problem mit der Barriere-Freiheit?

- Ein Produkt oder eine Dienst-Leistung (Service) ist **nicht** barriere-frei?
  Zum Beispiel:
  - Eine Internet-Seite ist schwer zu lesen?
  - Ein Bankomat ist zu hoch für eine Person im Roll-Stuhl?
- Das können Sie hier gratis melden: www.osaps.lu.

Schritte, um ein Problem zu melden

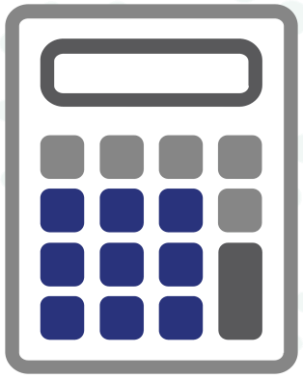
1. Sicherheits-Frage beantworten
   Offen
2. Problem beschreiben
   Offen
3. Meldung schicken
   Offen

Erster Schritt

Sicherheits-Frage

Sie müssen eine Sicherheits-Frage beantworten.

Warum gibt es die Sicherheits-Frage?
Um zu beweisen, dass Sie kein Roboter sind.



Die Sicherheits-Frage ist eine **Rechnung**.

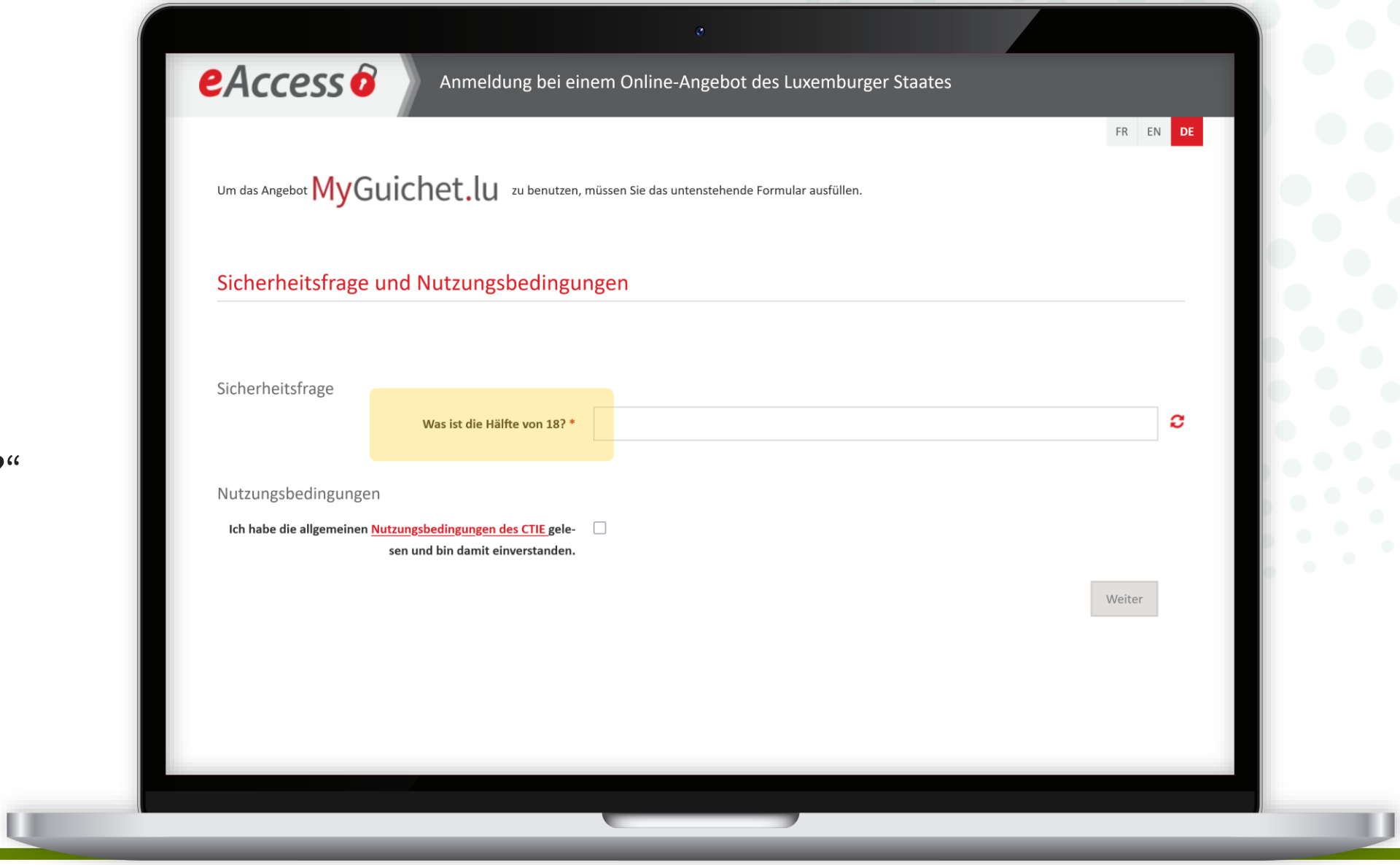
Es gibt 2 Arten von Fragen.
Sie bekommen eine davon:

- Was ist die Hälfte von einer Zahl?
- Was ist die Summe von 2 Zahlen?
  Summe heißt:
  das Resultat von 1 Zahl + 1 Zahl.

Was ist die Hälfte von einer Zahl?

1

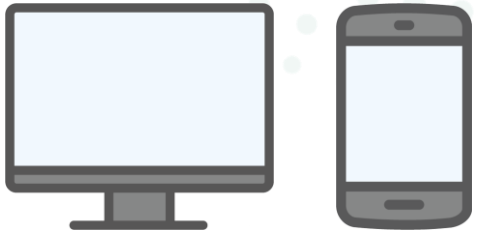
Beispiel:
„Was ist die Hälfte von 18?“



Um diese Frage zu beantworten,
können Sie einen **Taschen-Rechner** benutzen.

Zum Beispiel:

- Auf Ihrem Computer.
- Oder auf Ihrem Smartphone.

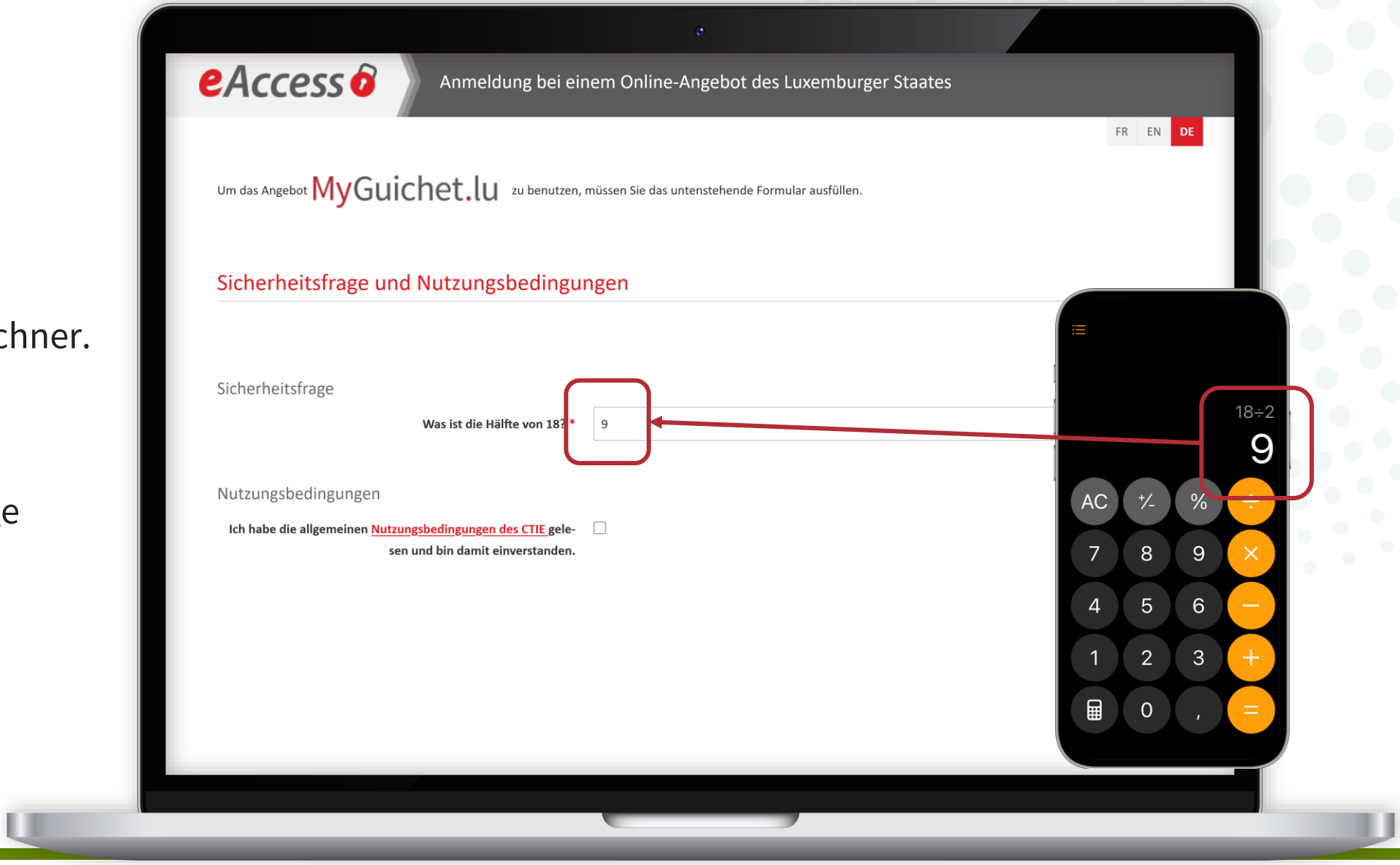


2

Öffnen Sie den Taschen-Rechner. Schreiben Sie **18÷2**.

Die Antwort ist **9**.

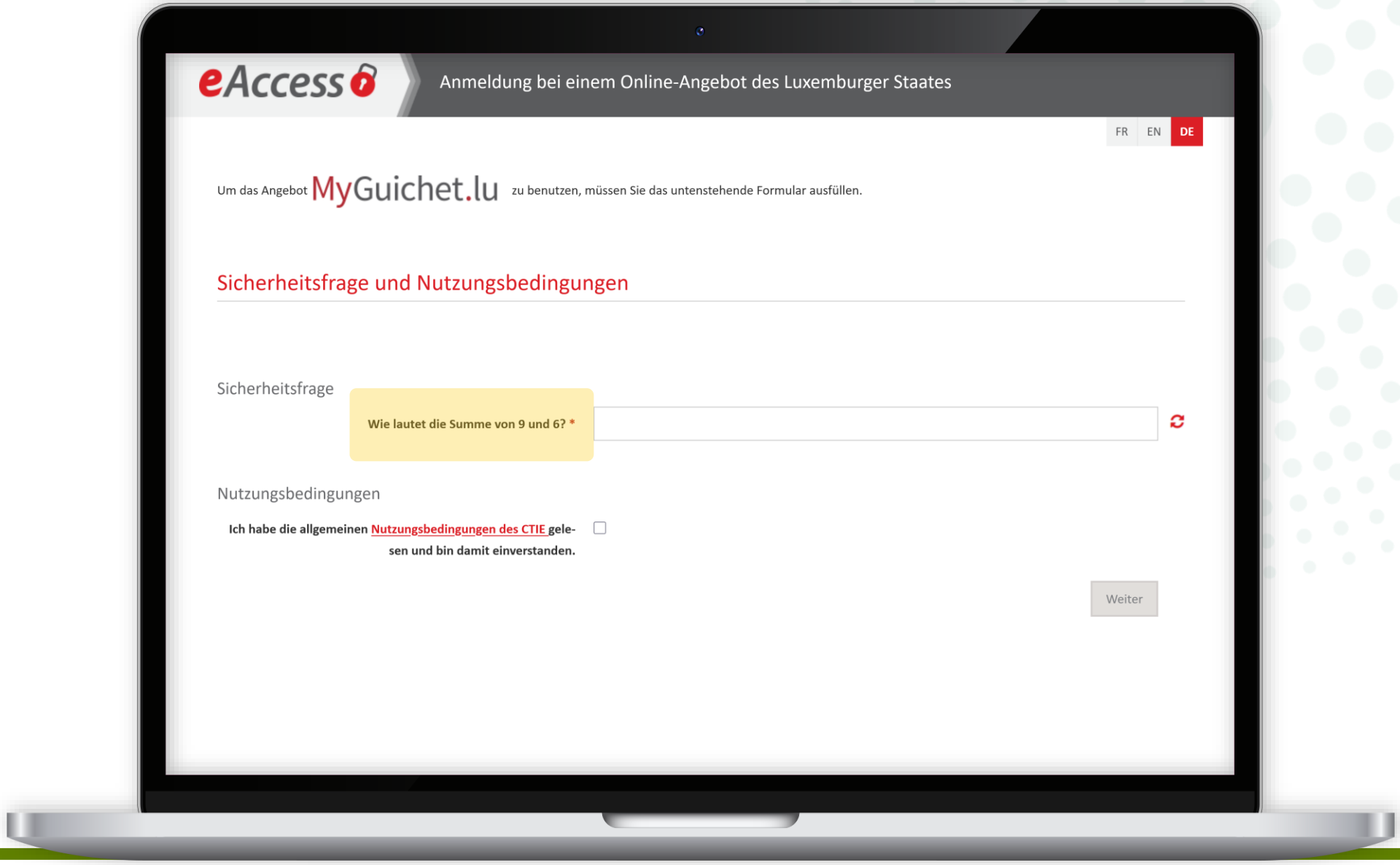
Sie müssen **9** auf diese Frage antworten.



Was ist die Summe von 2 Zahlen?

1

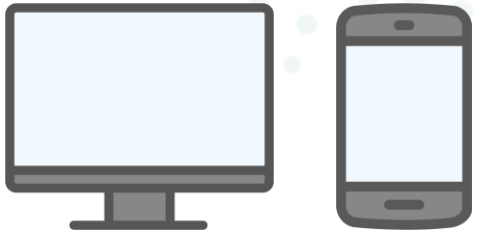
Beispiel:
„Wie lautet die Summe von 9 und 6?“



Um diese Frage zu beantworten,
können Sie einen **Taschen-Rechner** benutzen.

Zum Beispiel:

- Auf Ihrem Computer.
- Oder auf Ihrem Smartphone.

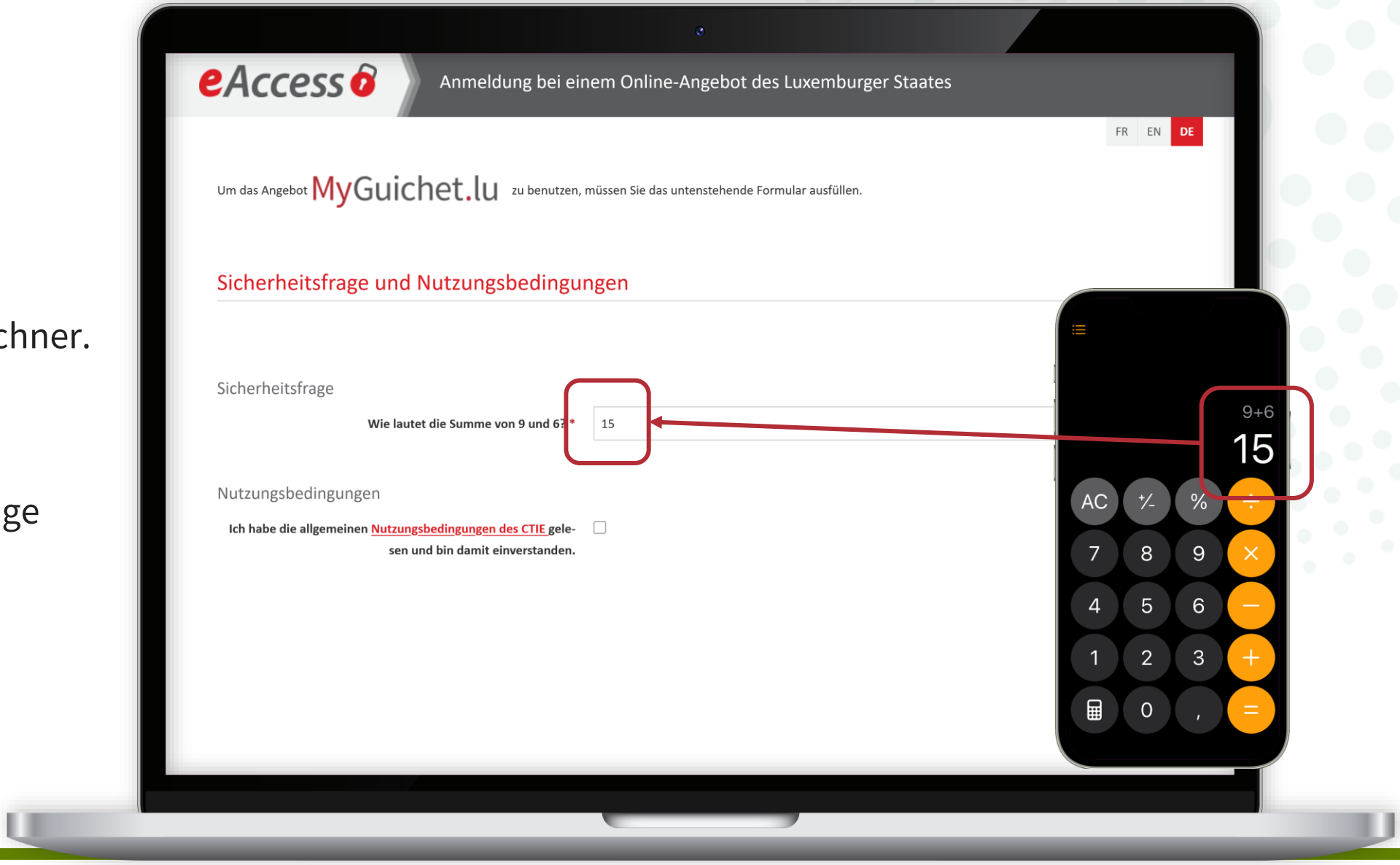


2

Öffnen Sie den Taschen-Rechner. Schreiben Sie **9+6**.

Die Antwort ist **15**.

Sie müssen **15** auf diese Frage antworten.

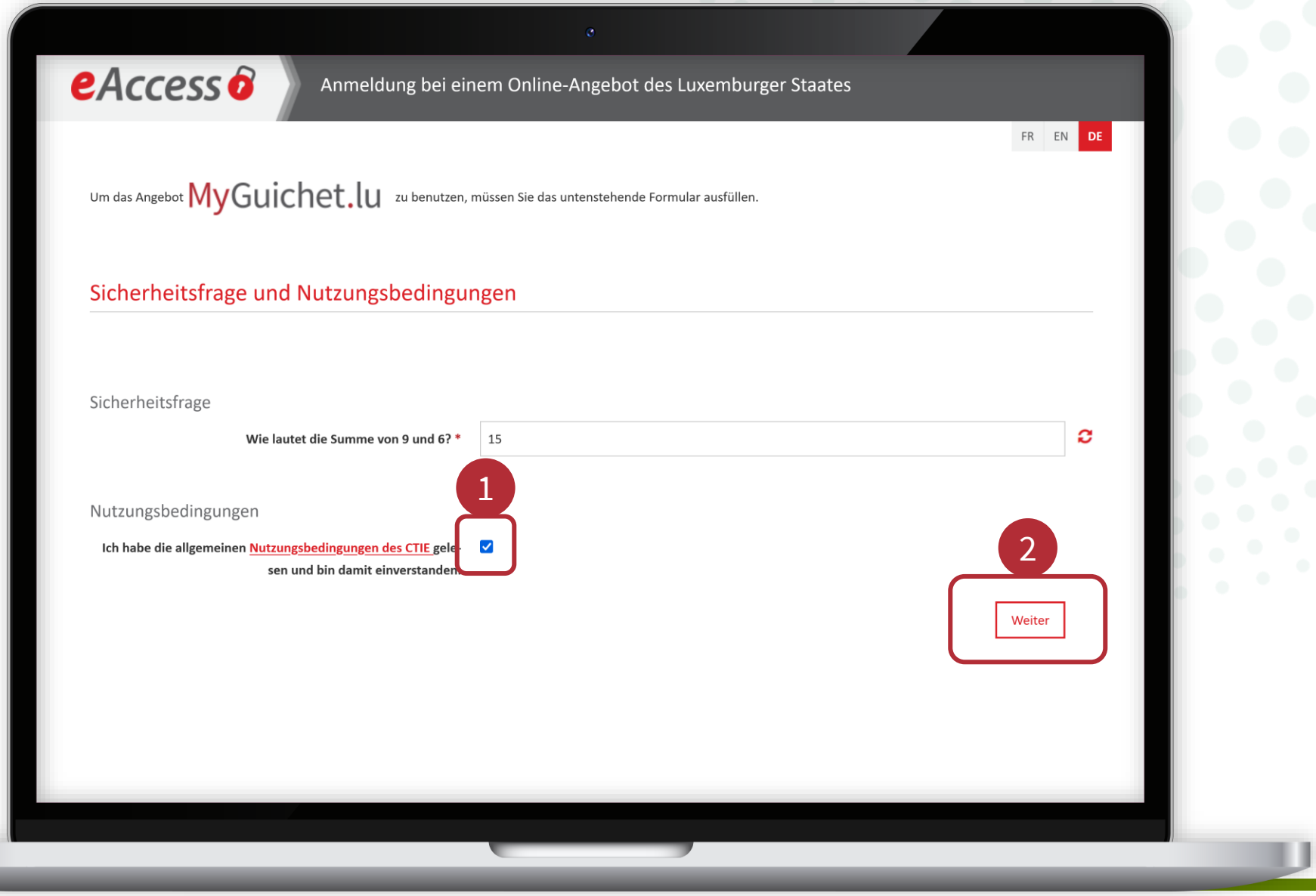


3

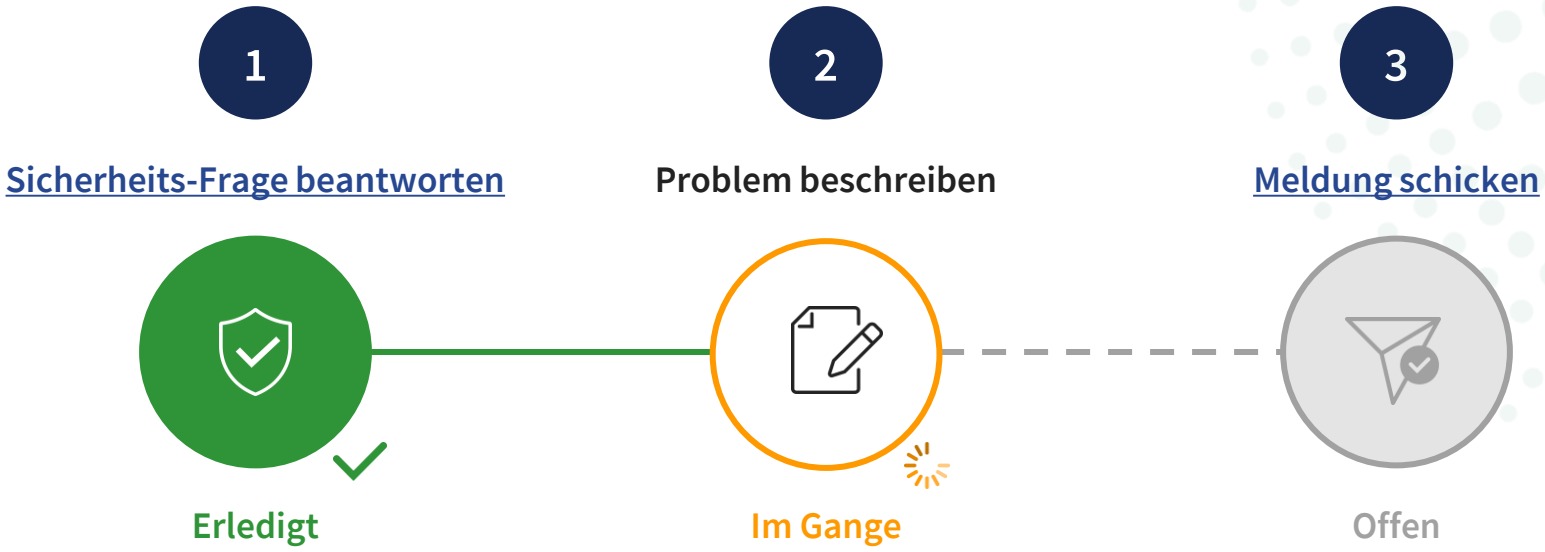
Sie haben die Sicherheits-Frage beantwortet?

Jetzt müssen Sie:

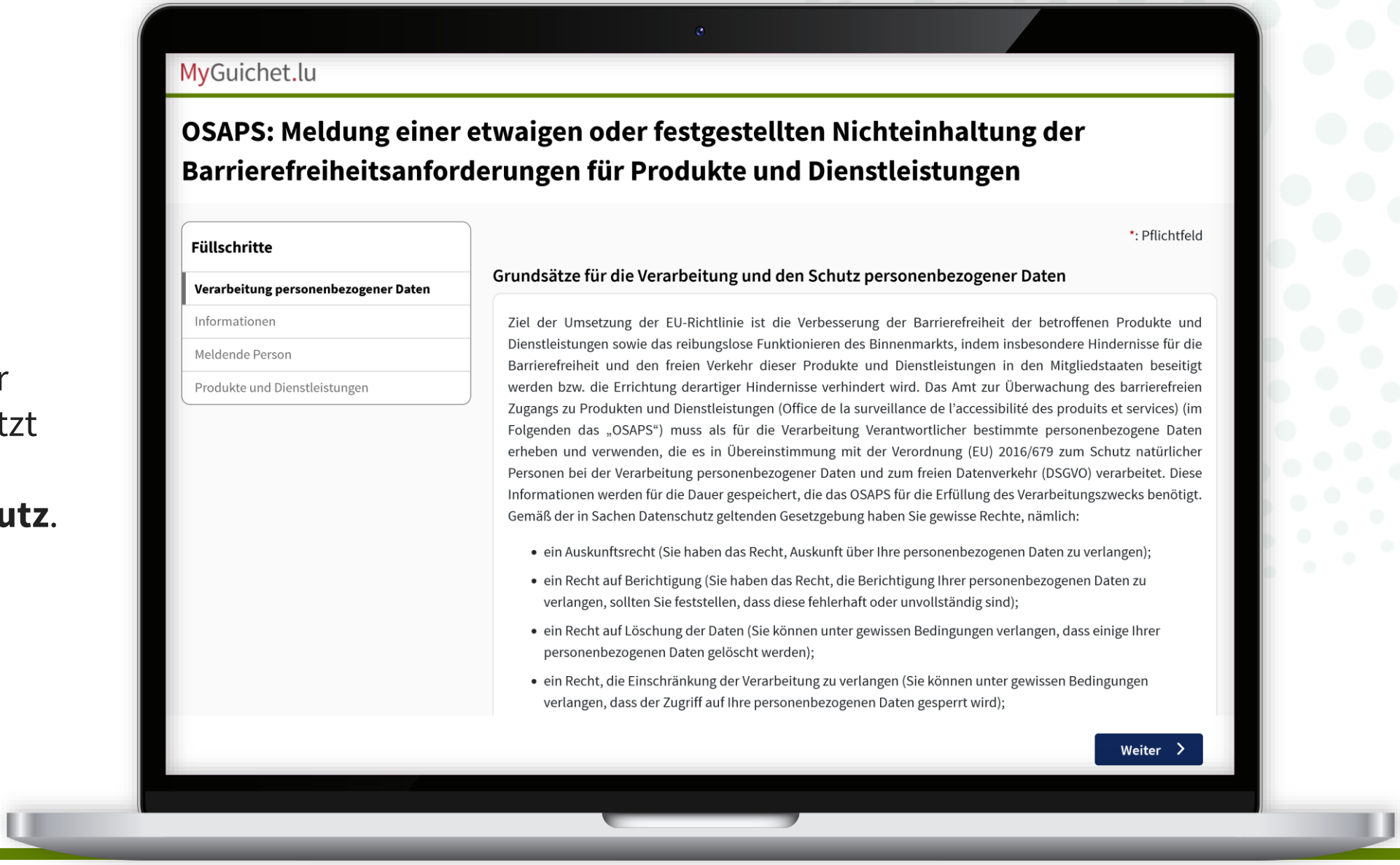
1. Auf das Kästchen klicken, um die Nutzungs-Bedingungen zu akzeptieren. **Akzeptieren** heißt: Sie sind einverstanden.
2. Auf „**Weiter**“ klicken.



Zweiter Schritt



Diese Seite erklärt, wie Ihrer persönlichen Daten geschützt werden.
Das nennt man: **Daten-Schutz**.



Was sind die Regeln für den Daten-Schutz?

Das sind die Regeln, um Ihre persönlichen Daten zu **benutzen** und zu **schützen**.

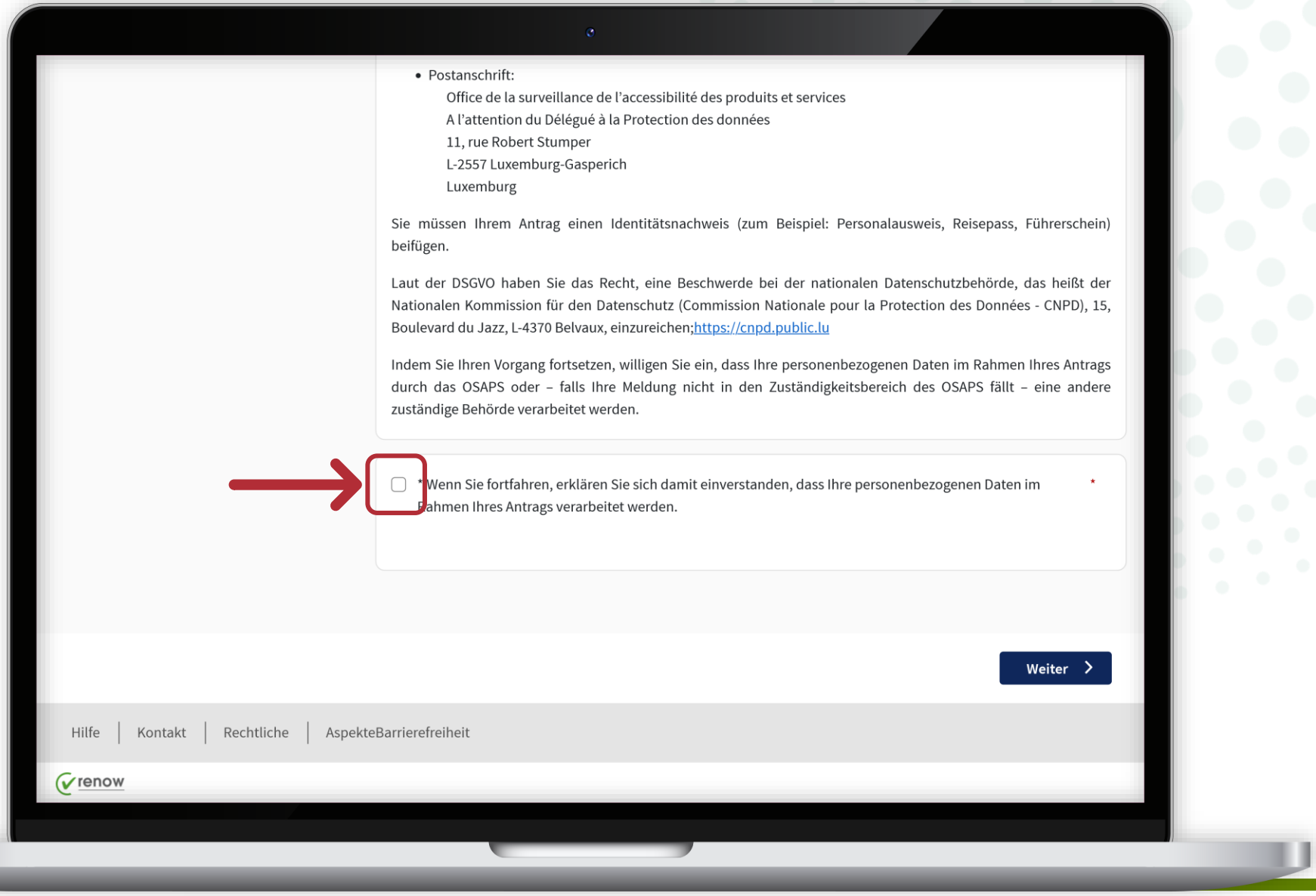
Zum Beispiel: Familien-Name, Vor-Name.

4

Um weiterzumachen, **klicken Sie auf das Kästchen** unten auf der Seite.

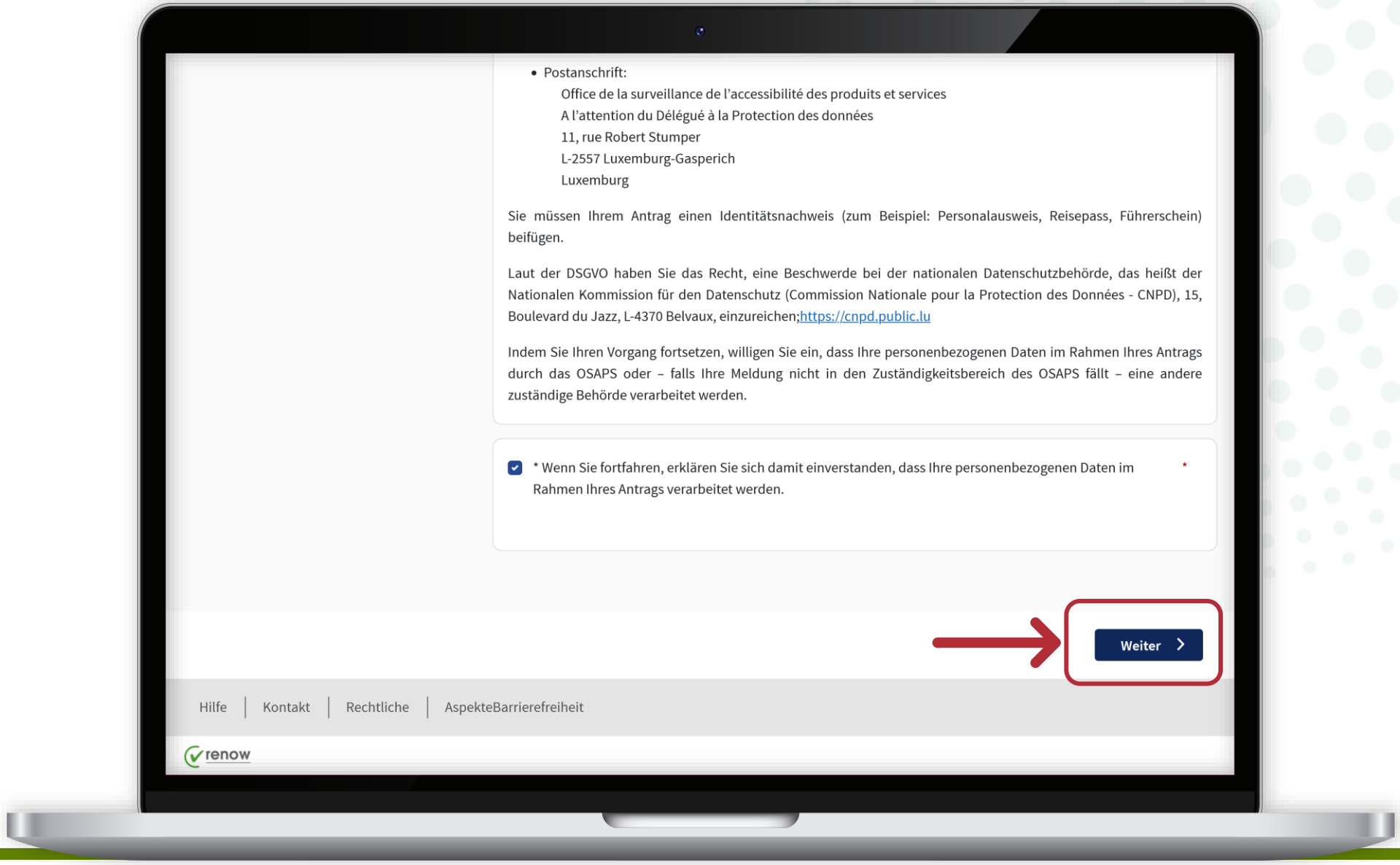
Das heißt:
Sie sind damit einverstanden, Ihre persönlichen Daten zu geben.

Diese Informationen sind wichtig, um Ihnen zu helfen.



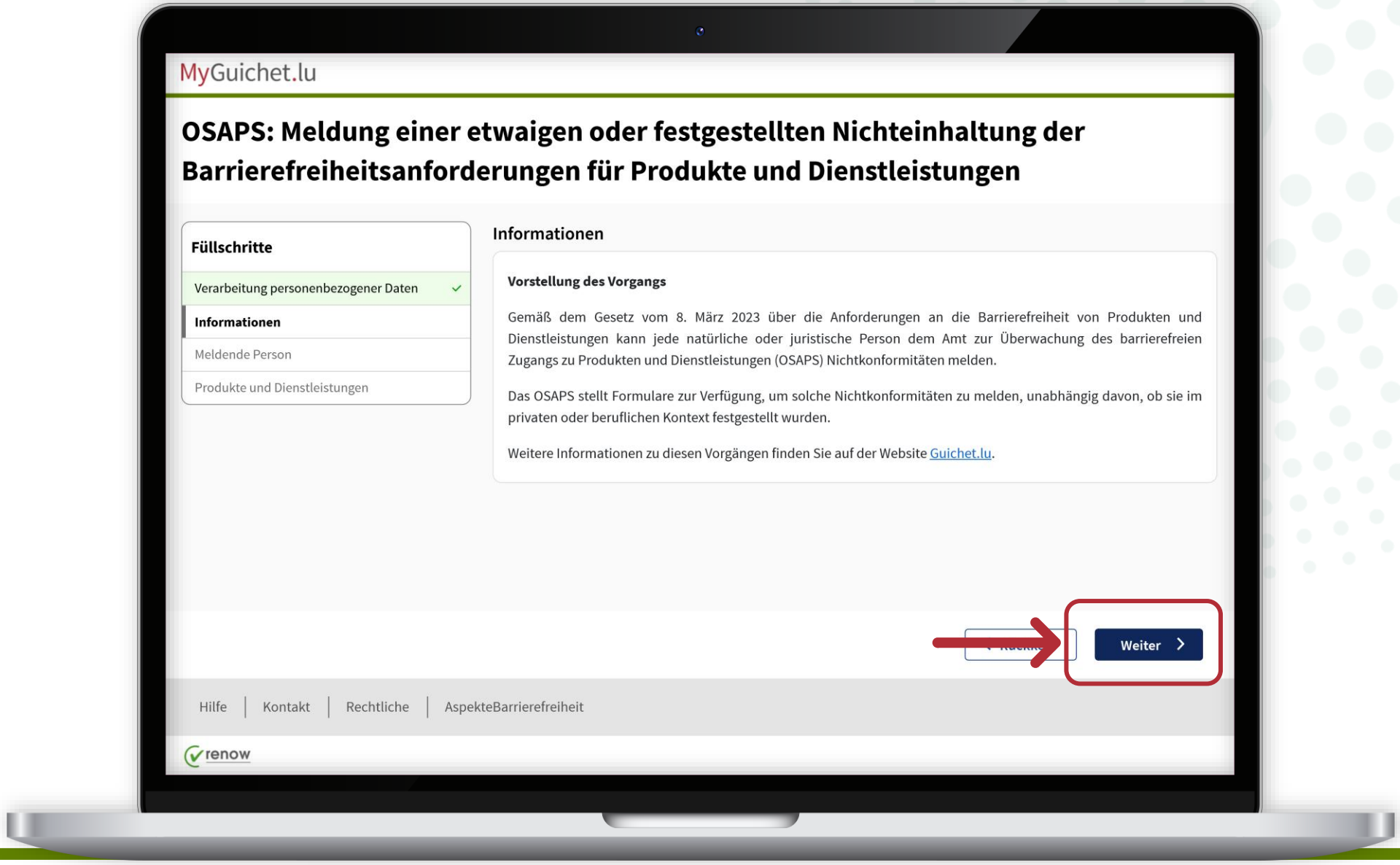
5

Klicken Sie auf „**Weiter**“, um weiterzumachen.



6

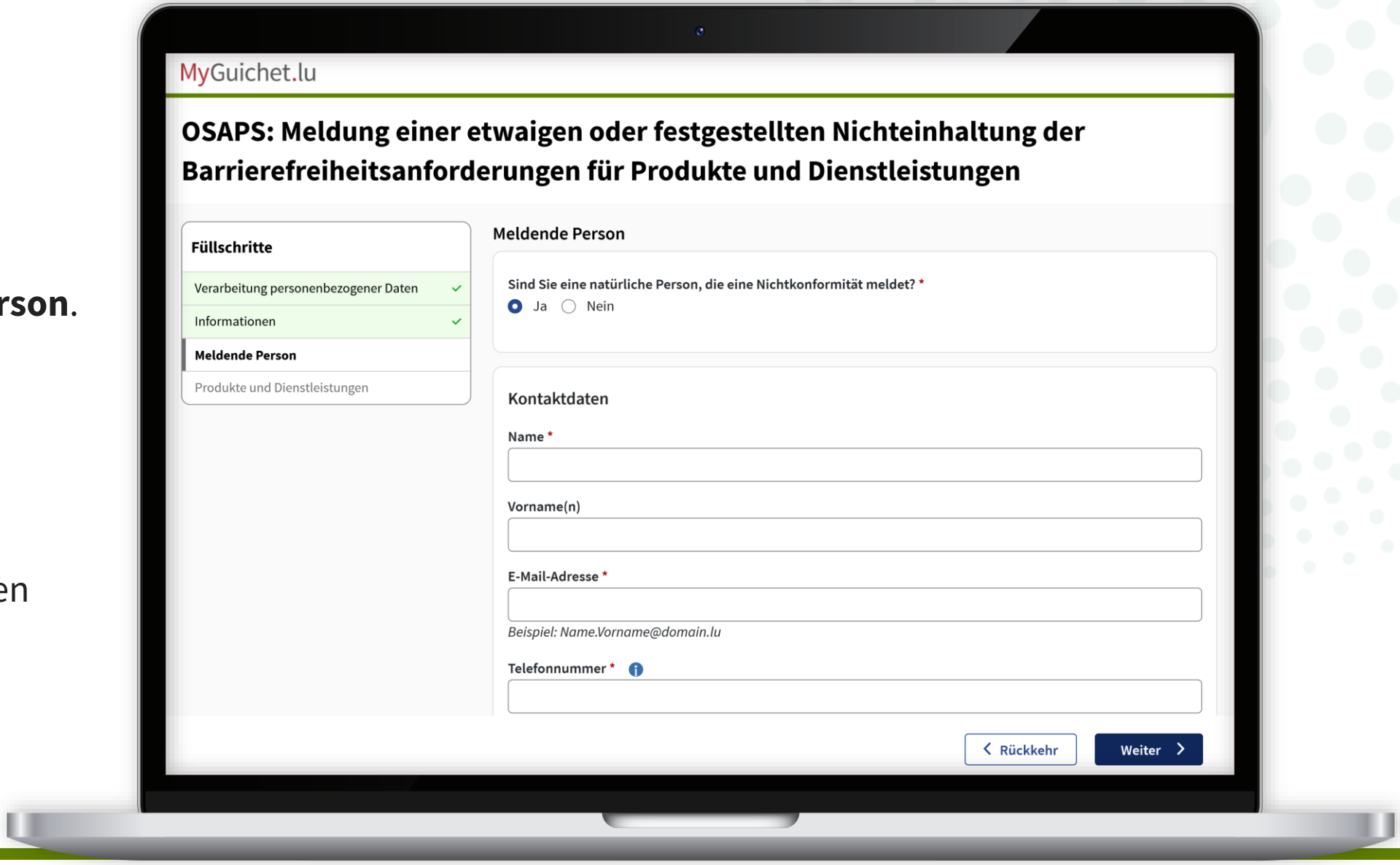
Klicken Sie auf „**Weiter**“, um weiterzumachen.



Zuerst bestätigen Sie:
Sie sind eine **natürliche Person**.

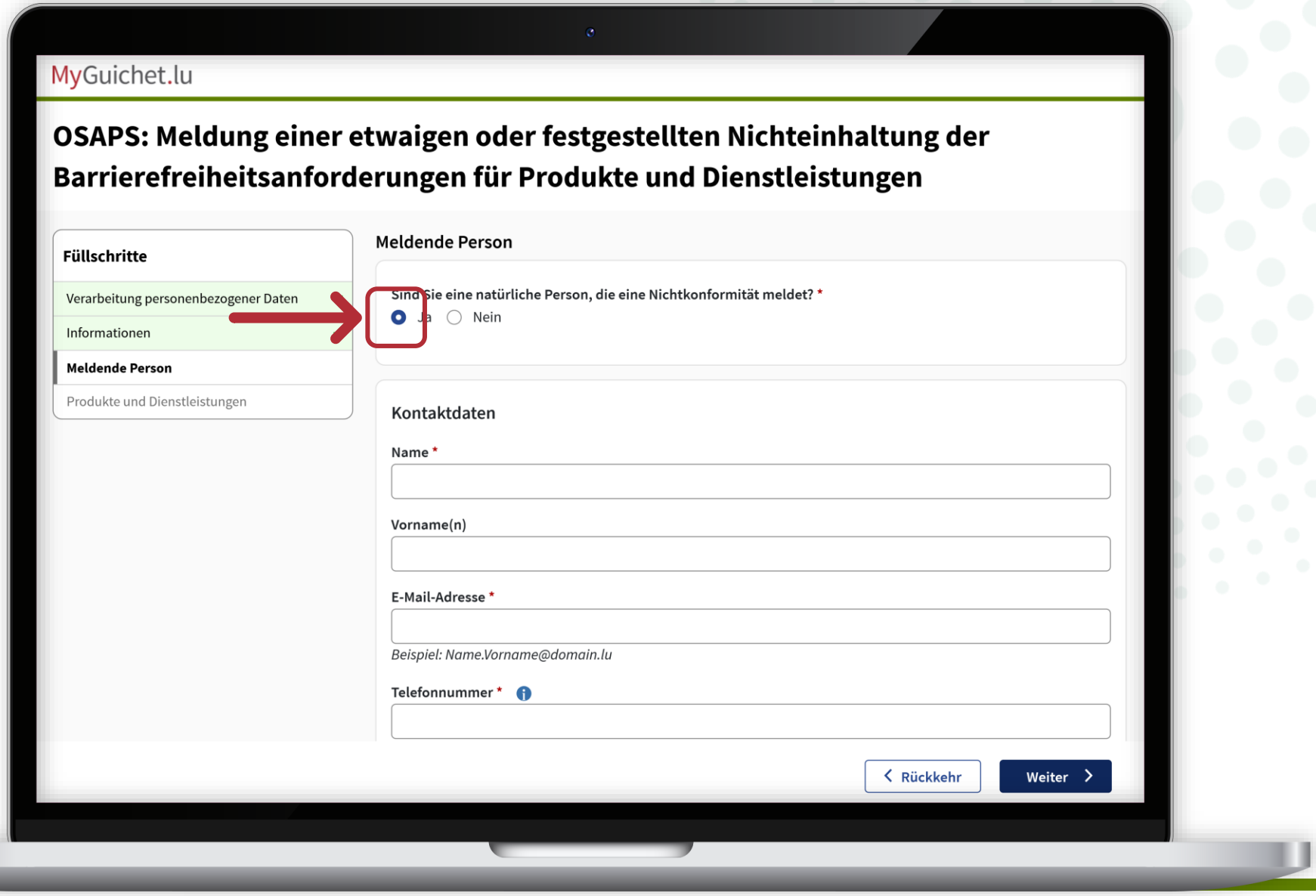
Natürliche Person heißt:

- Sie sind eine **Privat-Person**.
- **Und** Sie machen die Meldung **nicht** für einen Verein/Club.



7

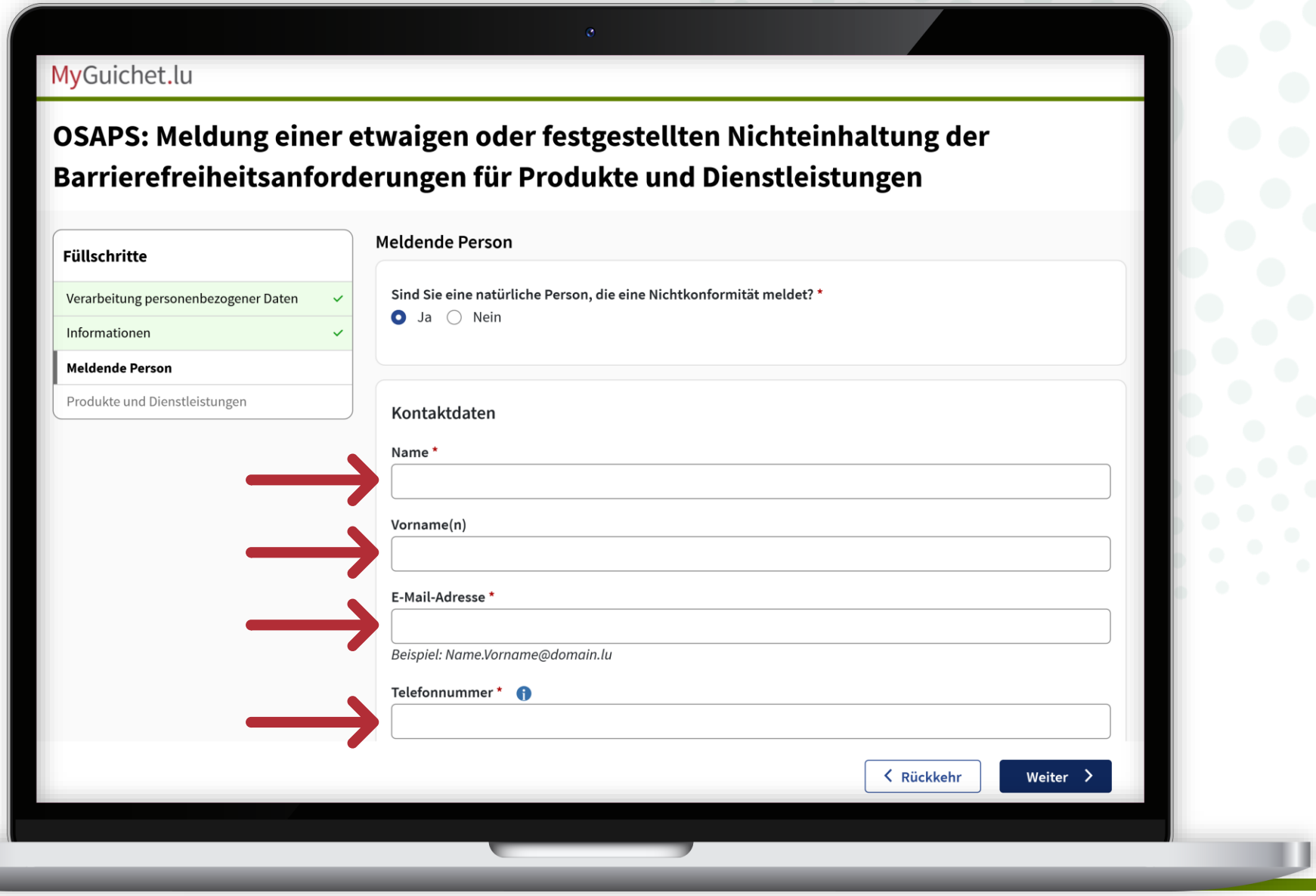
Sie sind eine natürliche Person? Dann lassen Sie das Kästchen „**Ja**“ angeklickt.



8

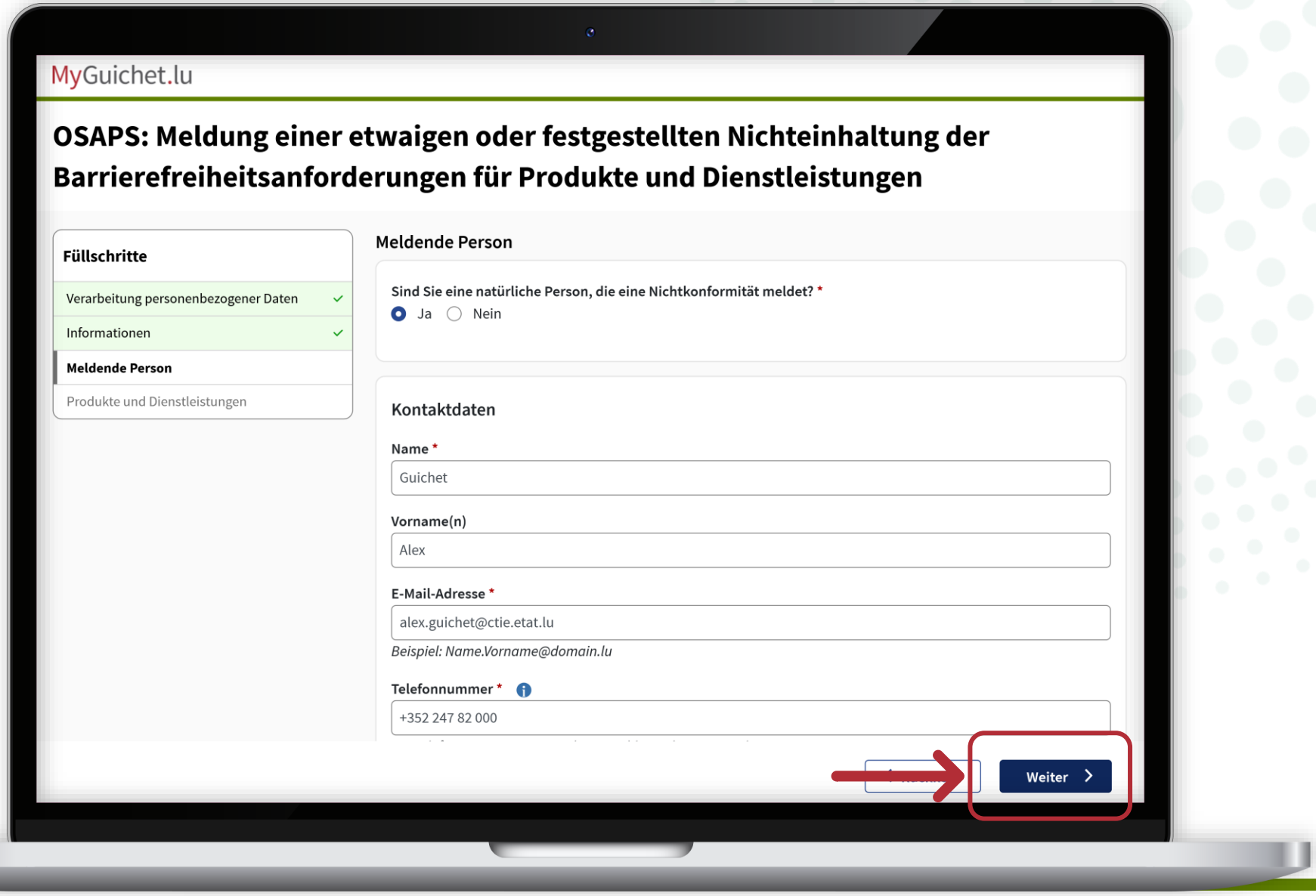
Füllen Sie die folgenden Informationen aus:

- **Name**
  Hier heißt das:
  Familien-Name.
- **Vor-Name**
- **E-Mail**
- **Telefon-Nummer**



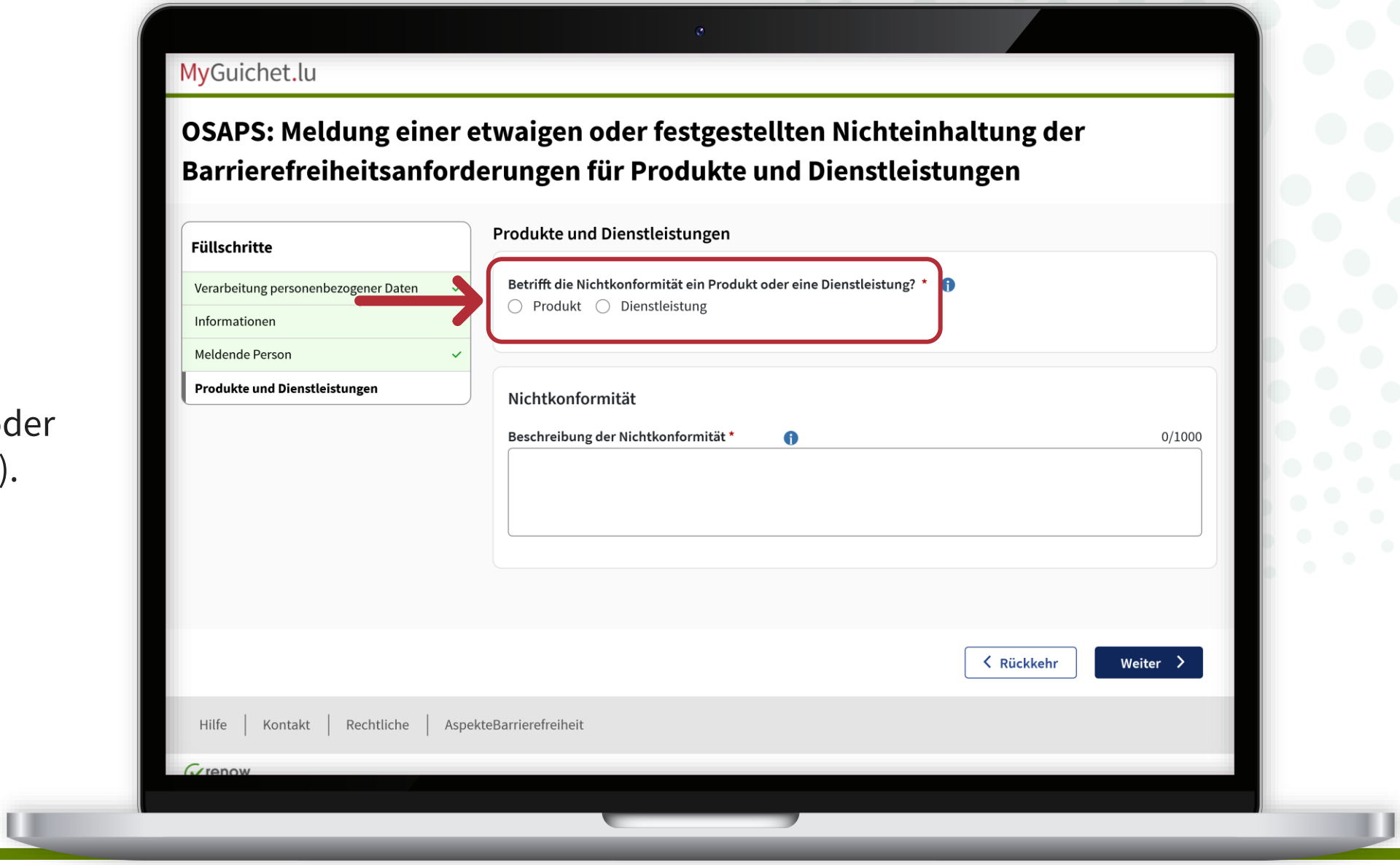
9

Klicken Sie auf „**Weiter**“, um weiterzumachen.



10

Klicken Sie auf „**Produkt**“ oder „**Dienst-Leistung**“ (Service).



Was ist ein Produkt?
Oder eine Dienst-Leistung (Service)?

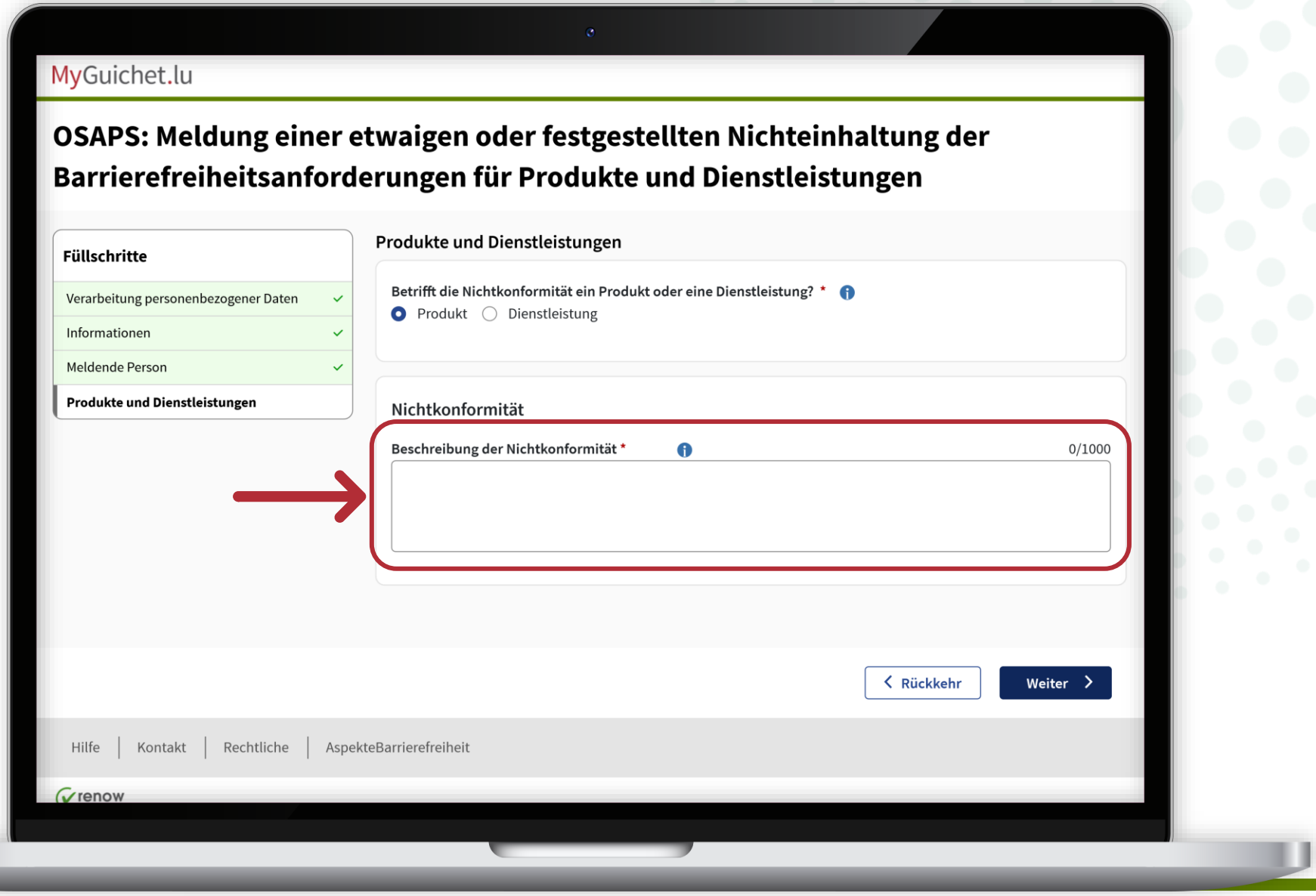
Sie können ein Problem melden
mit einem **Produkt** oder einer **Dienst-Leistung (Service)**.

In dem Text auf Guichet.lu
finden Sie folgende Informationen:

- Was heißt „Produkt“?
  Was heißt „Dienst-Leistung“?
- Was ist der Unterschied?

11

Sie beschreiben das Problem mit der Barriere-Freiheit **genau**.

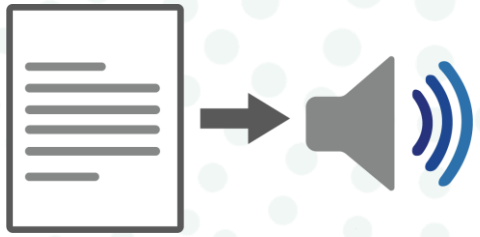


Was ist ein Problem mit der Barriere-Freiheit?

Zum Beispiel:

- Eine App funktioniert nicht mit einem Bildschirm-Leser.

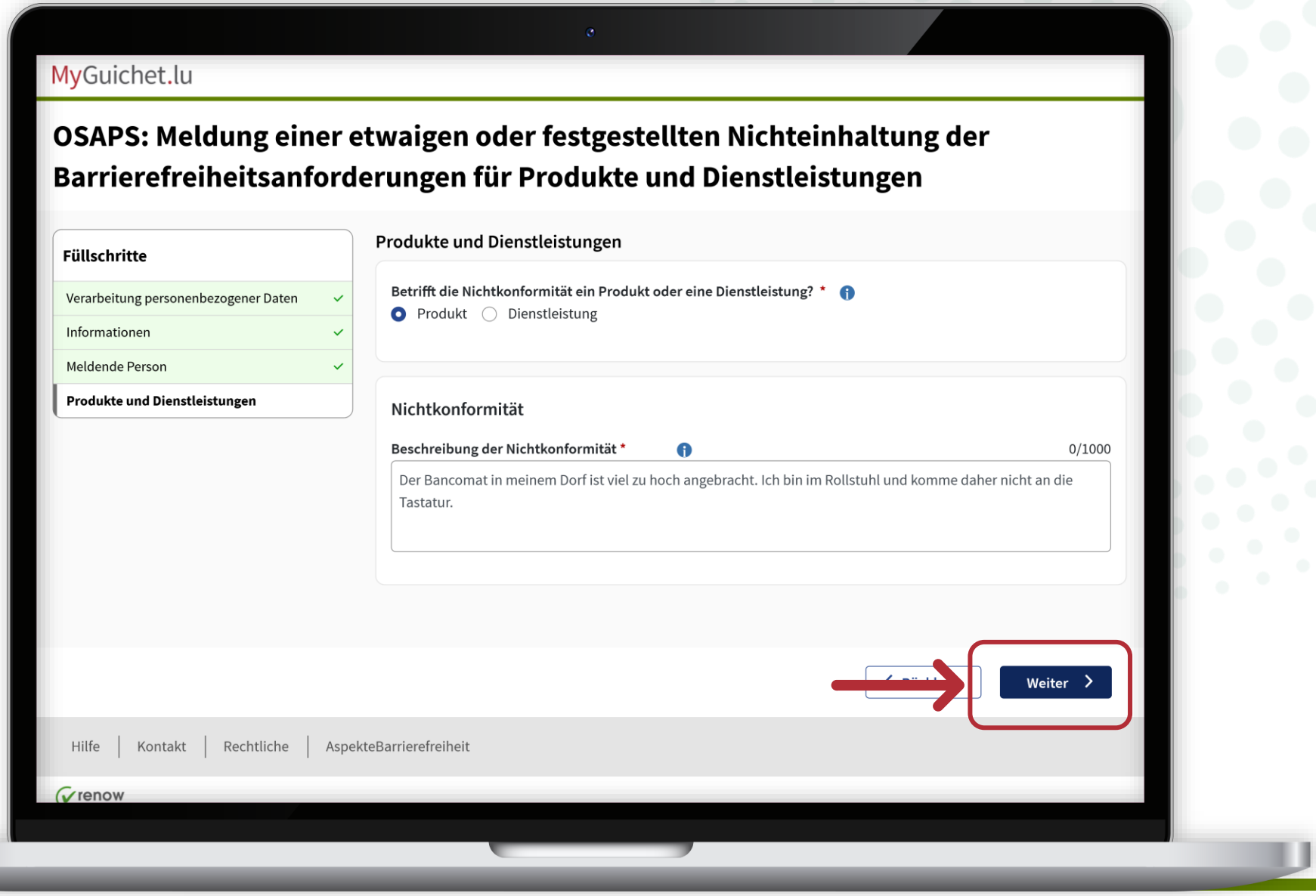
  Ein **Bildschirm-Leser** ist ein Programm.
  Es liest Texte laut vor.
  Zum Beispiel: Eine Internet-Seite.



- Ein Bankomat mit einem zu schweren Programm.

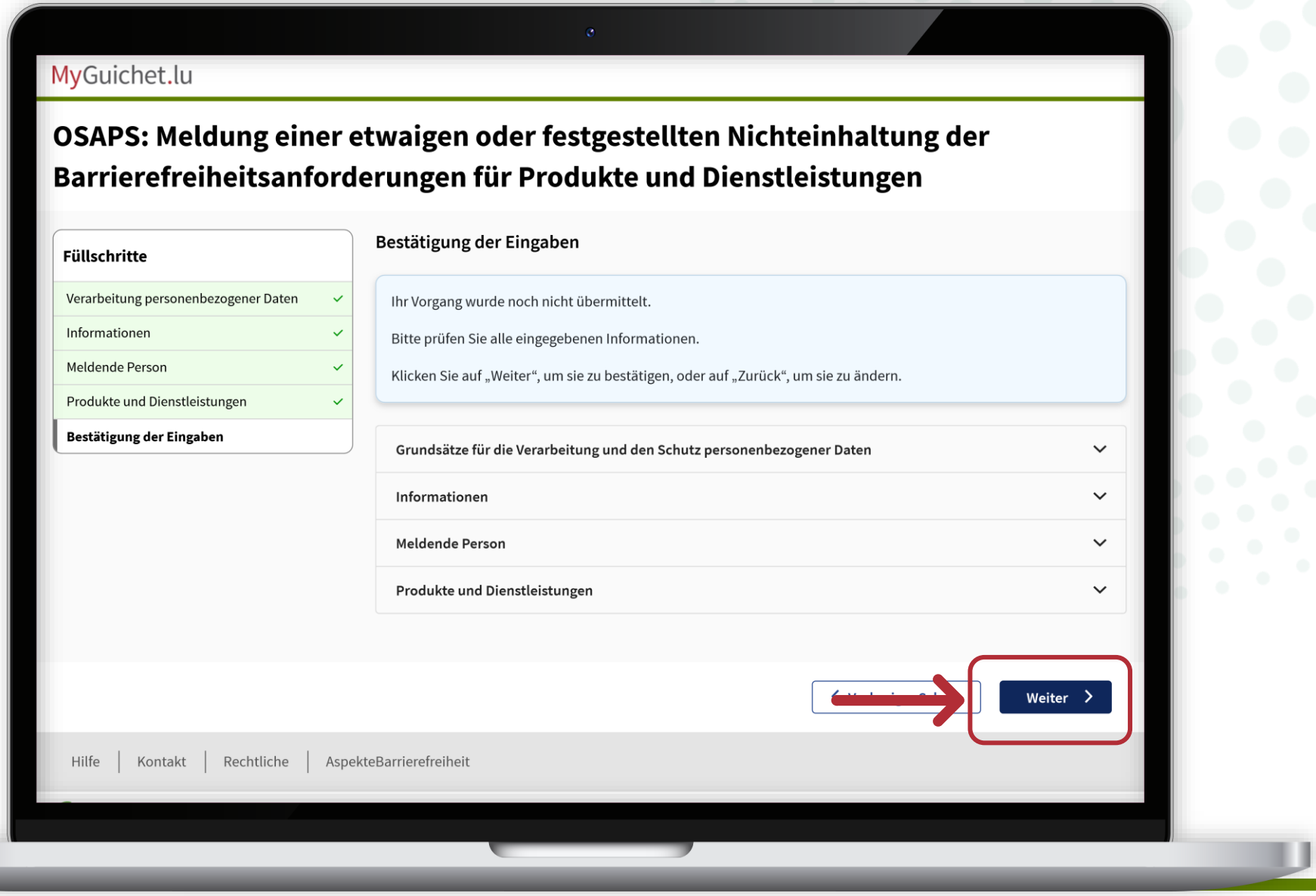
12

Klicken Sie auf „**Weiter**“, um weiterzumachen.



13

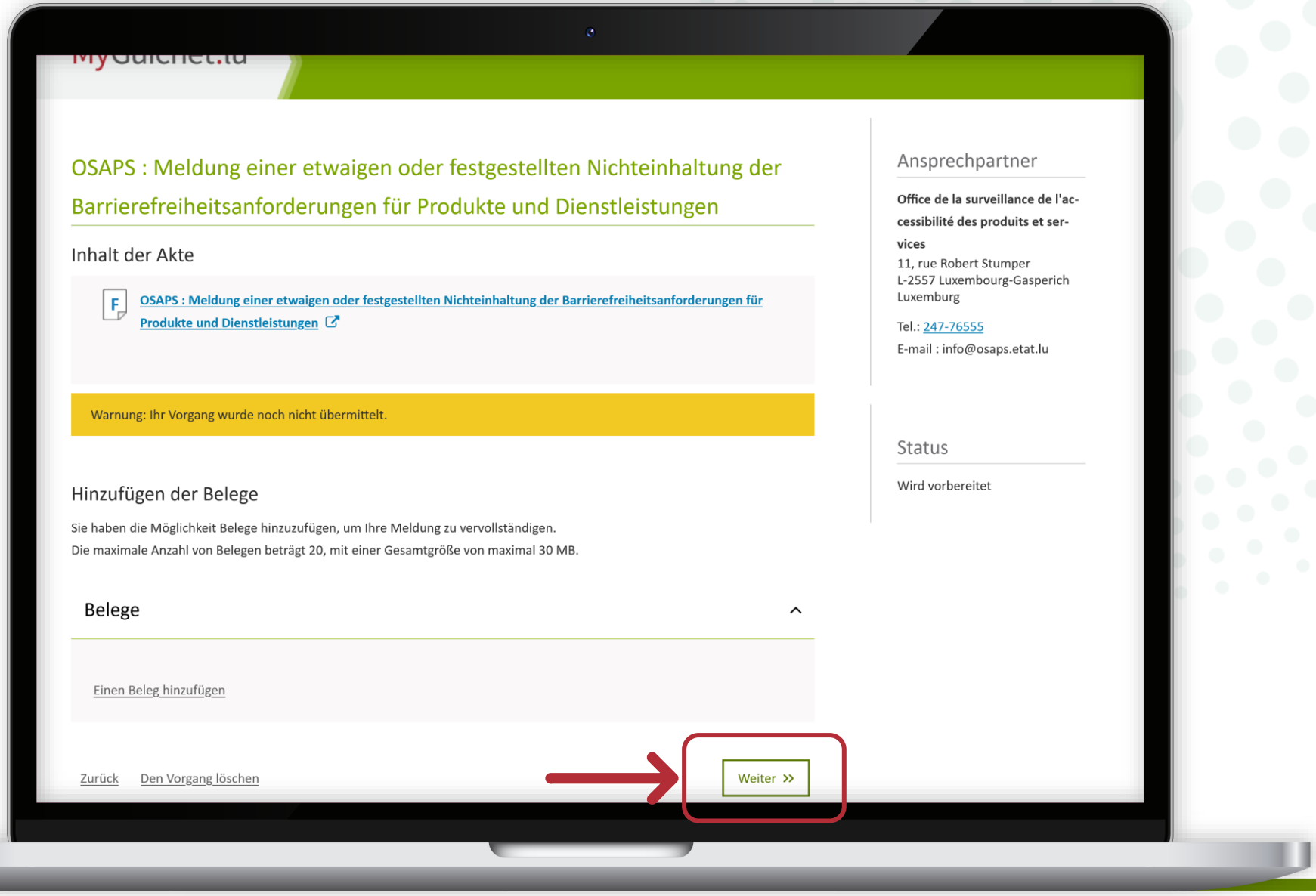
Klicken Sie auf „**Weiter**“, um weiterzumachen.



Dritter Schritt

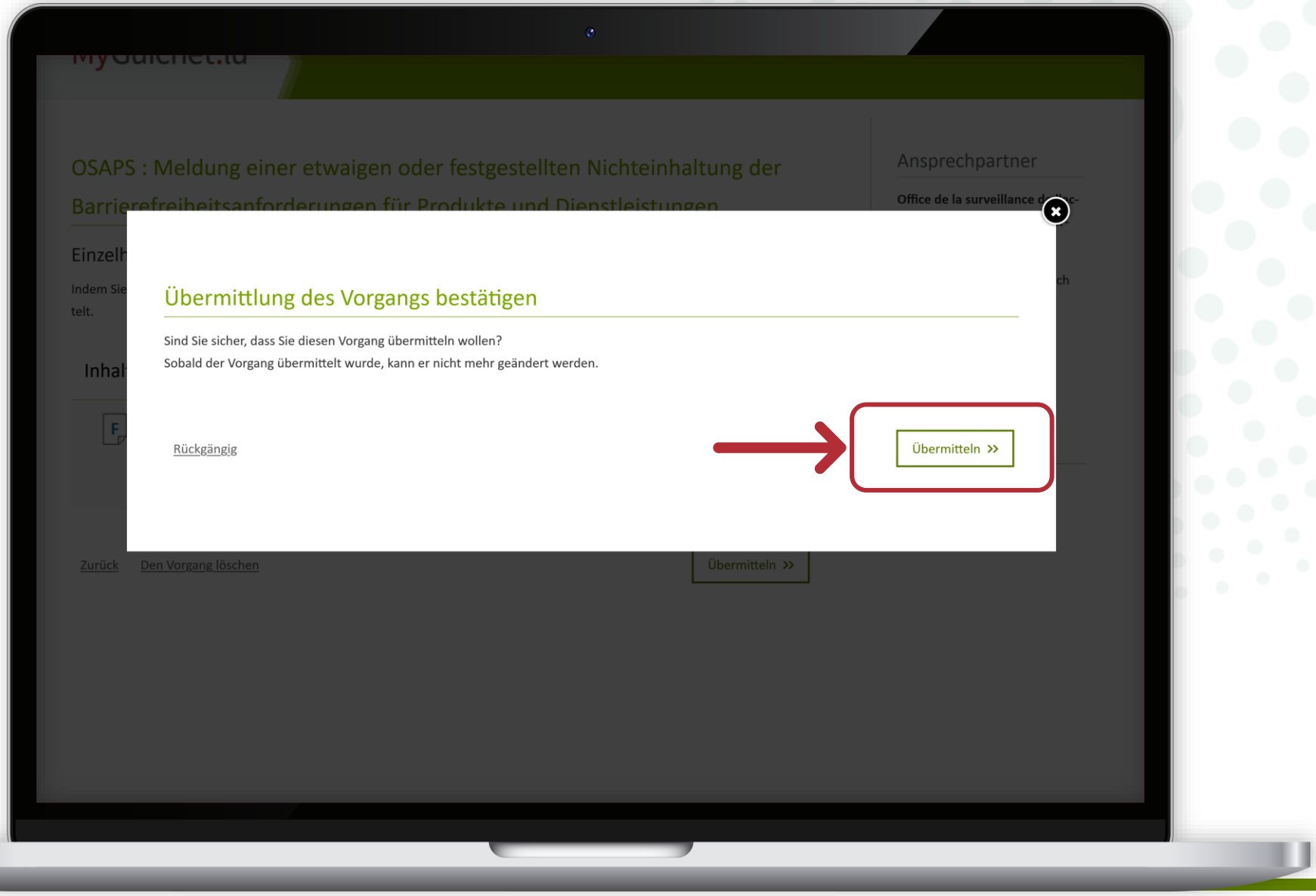
14

Klicken Sie auf „**Weiter**“.



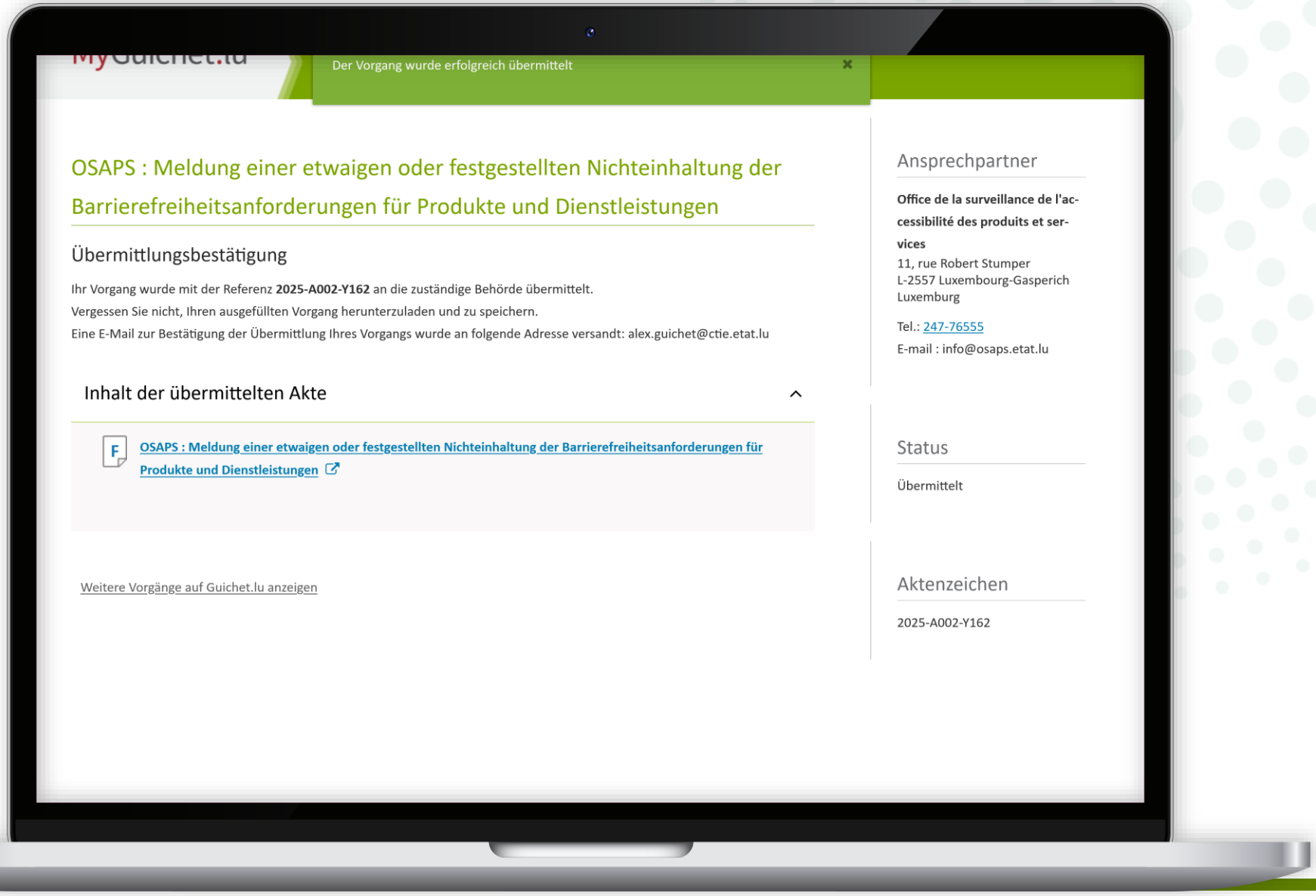
15

Klicken Sie auf „**Übermitteln**“.
Das heißt:
Die Meldung wird geschickt.



Was heißt „**Übermittlungs-Bestätigung**“? Das OSAPS hat Ihre Meldung bekommen.

Sie bekommen auch eine Bestätigungs-E-Mail.



Ihre Meldung wurde geschickt!

1 Sicherheits-Frage beantworten

Erledigt

2 Problem beschreiben

Erledigt

3 Meldung schicken

Erledigt

Brauchen Sie Hilfe?

Kontakt-Formular

Scannen Sie den QR-Code, um zum Kontakt-Formular von Guichet.lu zu gehen.

Beratungs-Stelle für Bürger

11, rue Notre-Dame
L-2240 Luxemburg
Geöffnet von Montag bis Freitag
von 8:00 bis 17:00 Uhr
(mit oder **ohne** Termin)

Telefon

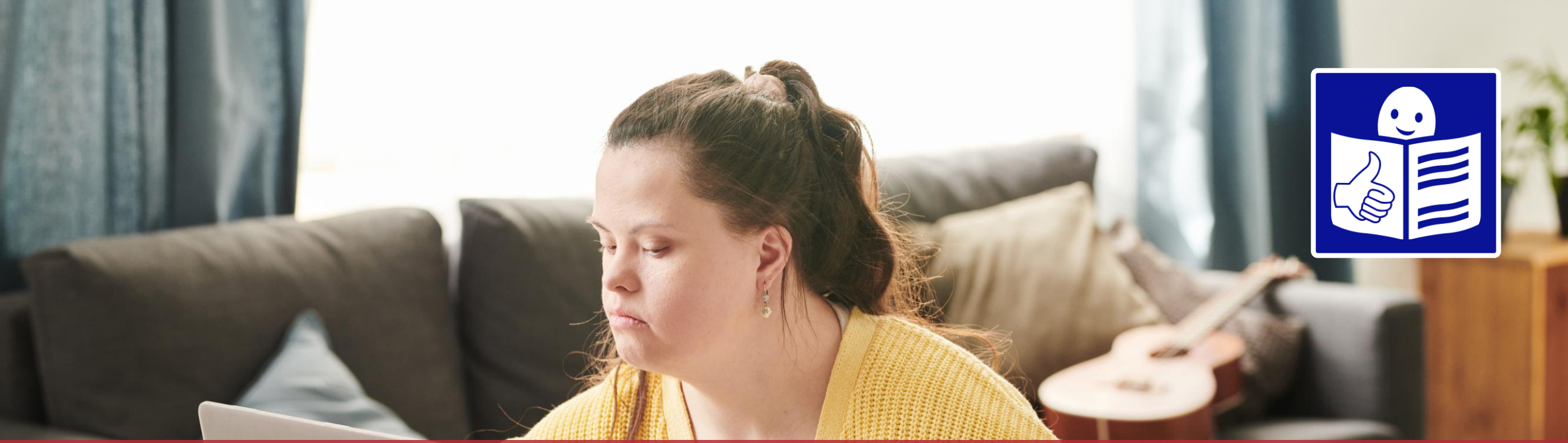
00 352 247 82 000
Geöffnet von Montag bis Freitag
von 8:00 bis 18:00 Uhr

Video-Anruf mit dem Helpdesk von Guichet.lu

Mit Termin von Montag bis Freitag
von 8:30 bis 17:30 Uhr

Termin

Scannen Sie den QR-Code, um einen Termin bei Guichet.lu zu machen.



Guichet.lu
11, rue Notre-Dame
L-2240 Luxemburg
00 352 247 82 000

Verantwortlicher Herausgeber:
Zentrum für Informationstechnologien des Staates (CTIE)

Datum des letzten Updates:
17. Juli 2025

Titelbild:
© AnnaStills – stock.adobe.com

ctie
Centre des technologies de l'information de l'État