

Ein Problem mit der Barriere-Freiheit melden

Ohne LuxTrust

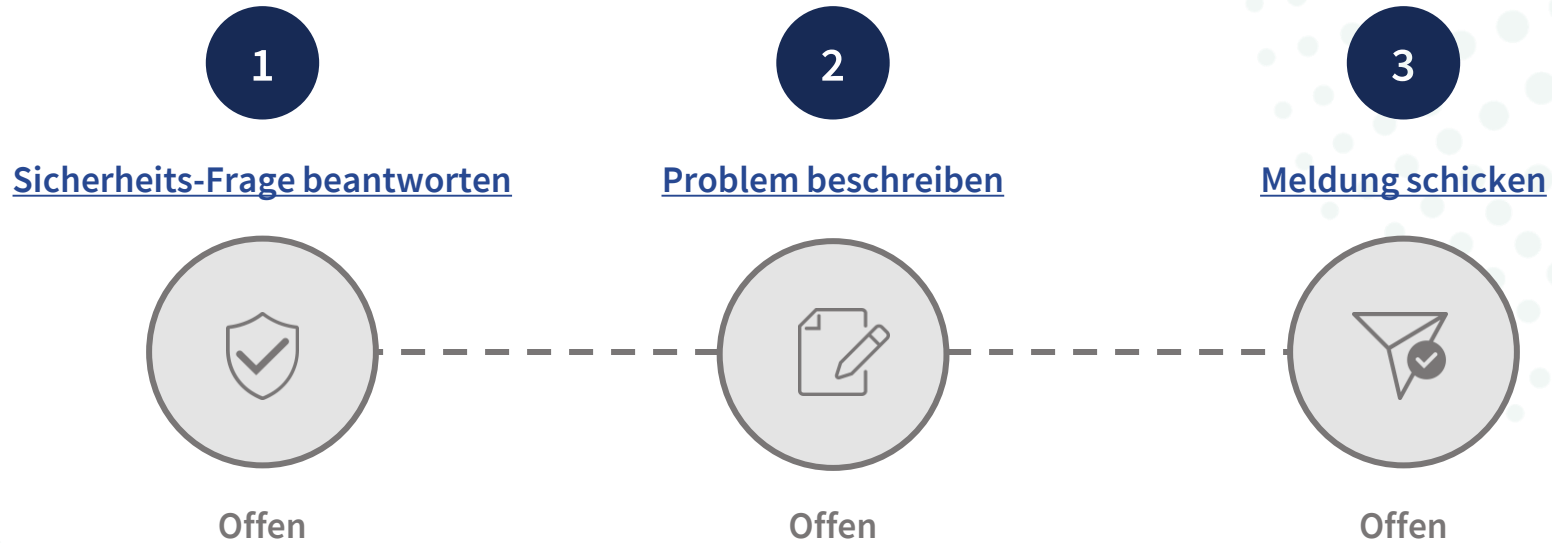
MyGuichet.lu

Wie melden Sie ein Problem mit der Barriere-Freiheit?

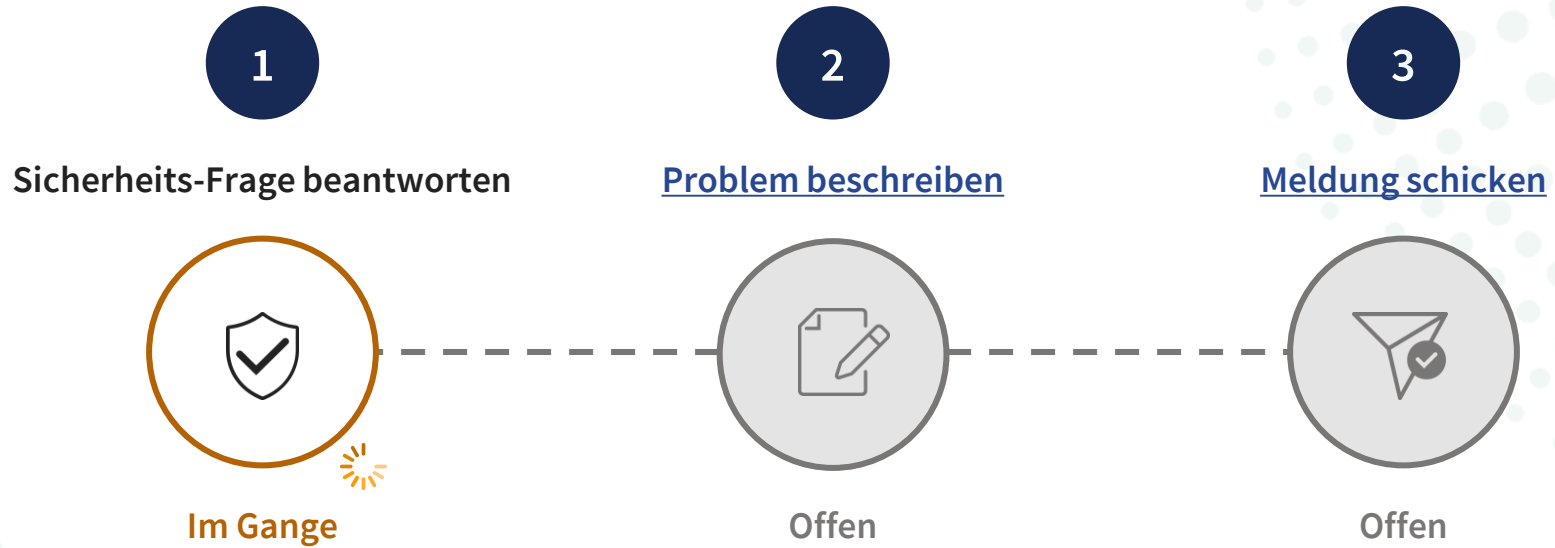
- Ein Produkt oder eine Dienst-Leistung (Service) ist **nicht** barriere-frei?
Zum Beispiel:
 - Eine Internet-Seite ist schwer zu lesen?
 - Ein Bankomat ist zu hoch für eine Person im Roll-Stuhl?
- Das können Sie hier gratis melden:
www.osaps.lu.



Schritte, um ein Problem zu melden



Erster Schritt

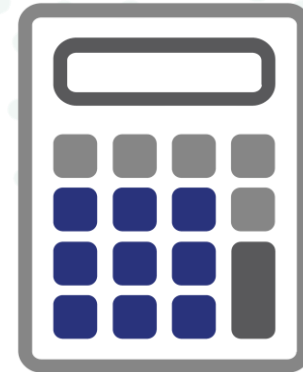


Sicherheits-Frage

Sie müssen eine Sicherheits-Frage beantworten.

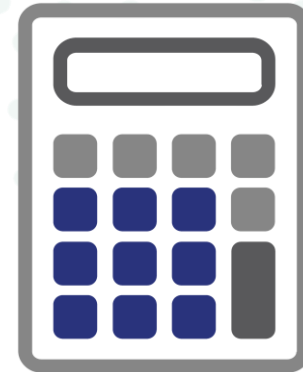
Warum gibt es die Sicherheits-Frage?
Um zu beweisen, dass Sie kein Roboter sind.

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?“

The screenshot shows a laptop displaying the registration page of MyGuichet.lu. The page header includes the 'eAccess' logo and the text 'Anmeldung bei einem Online-Angebot des Luxemburger Staates'. Language options 'FR', 'EN', and 'DE' are visible in the top right. The main content area contains the text: 'Um das Angebot MyGuichet.lu zu benutzen, müssen Sie das untenstehende Formular ausfüllen.' Below this is a section titled 'Sicherheitsfrage und Nutzungsbedingungen'. Under 'Sicherheitsfrage', there is a yellow box with the question 'Was ist die Hälfte von 18? *' and an input field. Under 'Nutzungsbedingungen', there is a checkbox and the text: 'Ich habe die allgemeinen Nutzungsbedingungen des CTIE gelesen und bin damit einverstanden.' A 'Weiter' button is located at the bottom right of the form area.

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**.

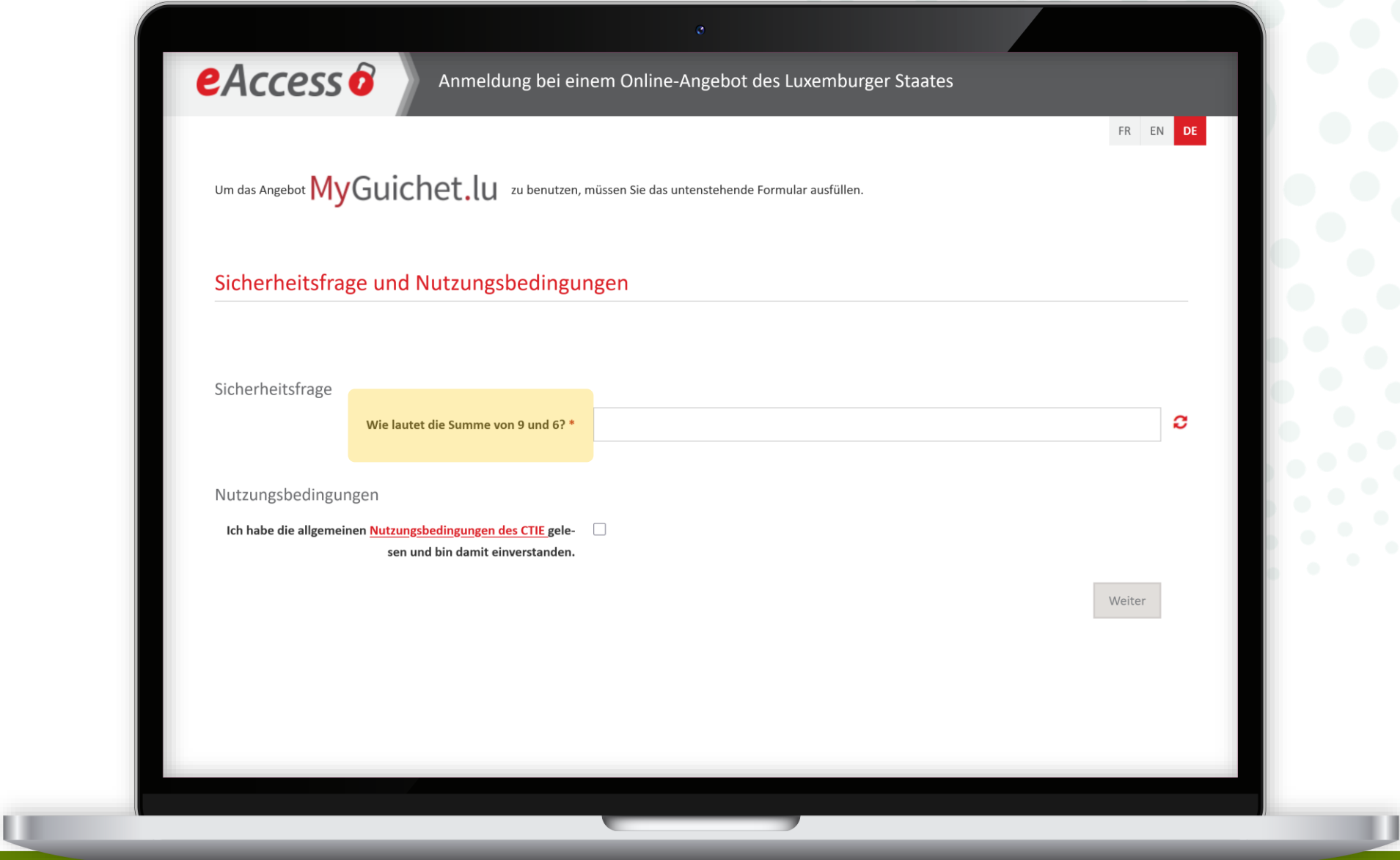
Sie müssen **9** auf diese Frage
antworten.

The image shows a laptop screen displaying the eAccess portal for MyGuichet.lu. The page title is "Anmeldung bei einem Online-Angebot des Luxemburger Staates". The language is set to DE. The main heading is "Sicherheitsfrage und Nutzungsbedingungen". The security question is "Was ist die Hälfte von 18?". A red box highlights the input field containing the number "9". A smartphone calculator is overlaid on the right side of the screen, showing the calculation "18 ÷ 2" and the result "9". A red box highlights the result "9" on the phone, with a red arrow pointing from it to the input field on the laptop screen.

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.

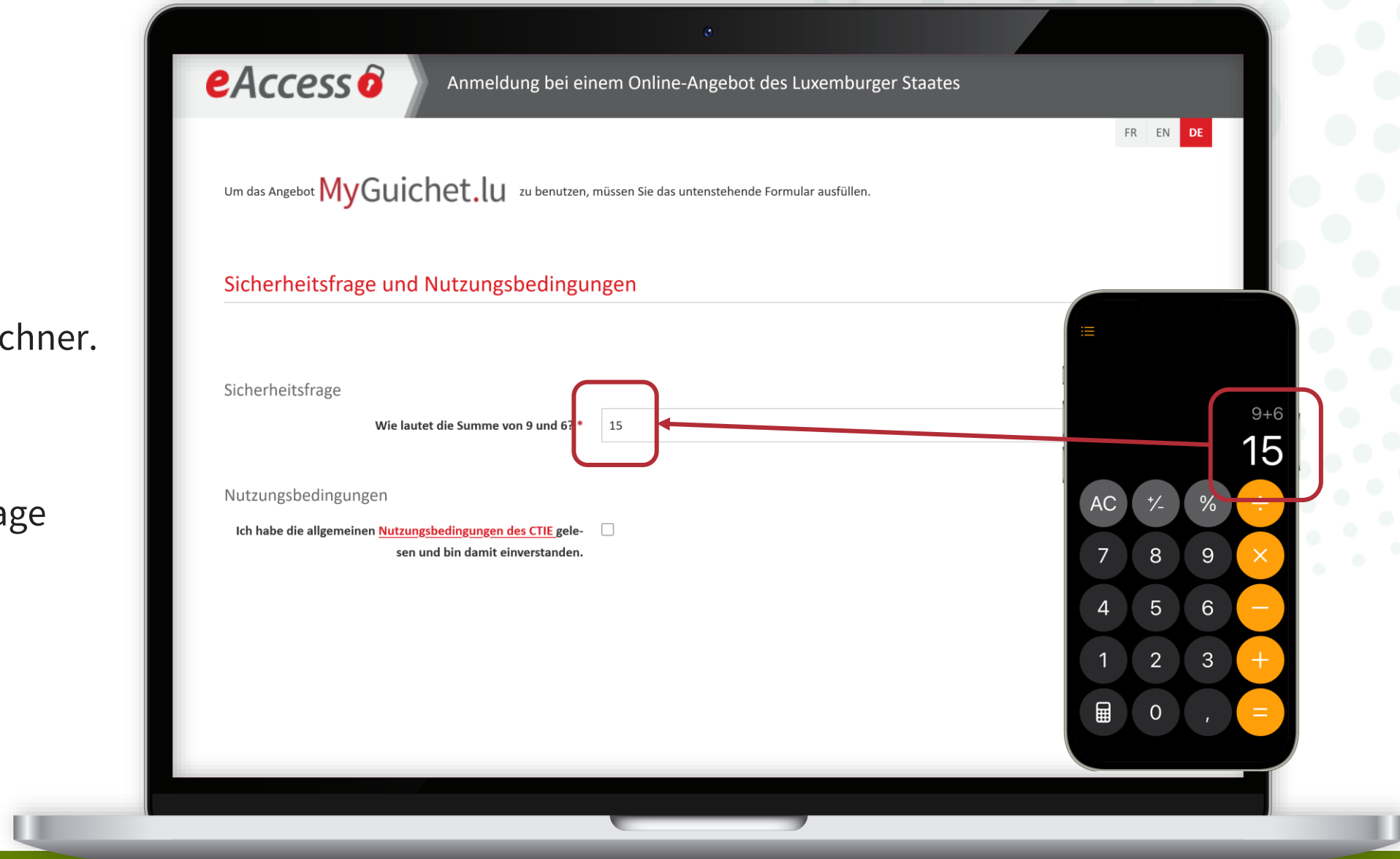


2

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

Die Antwort ist **15**.

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

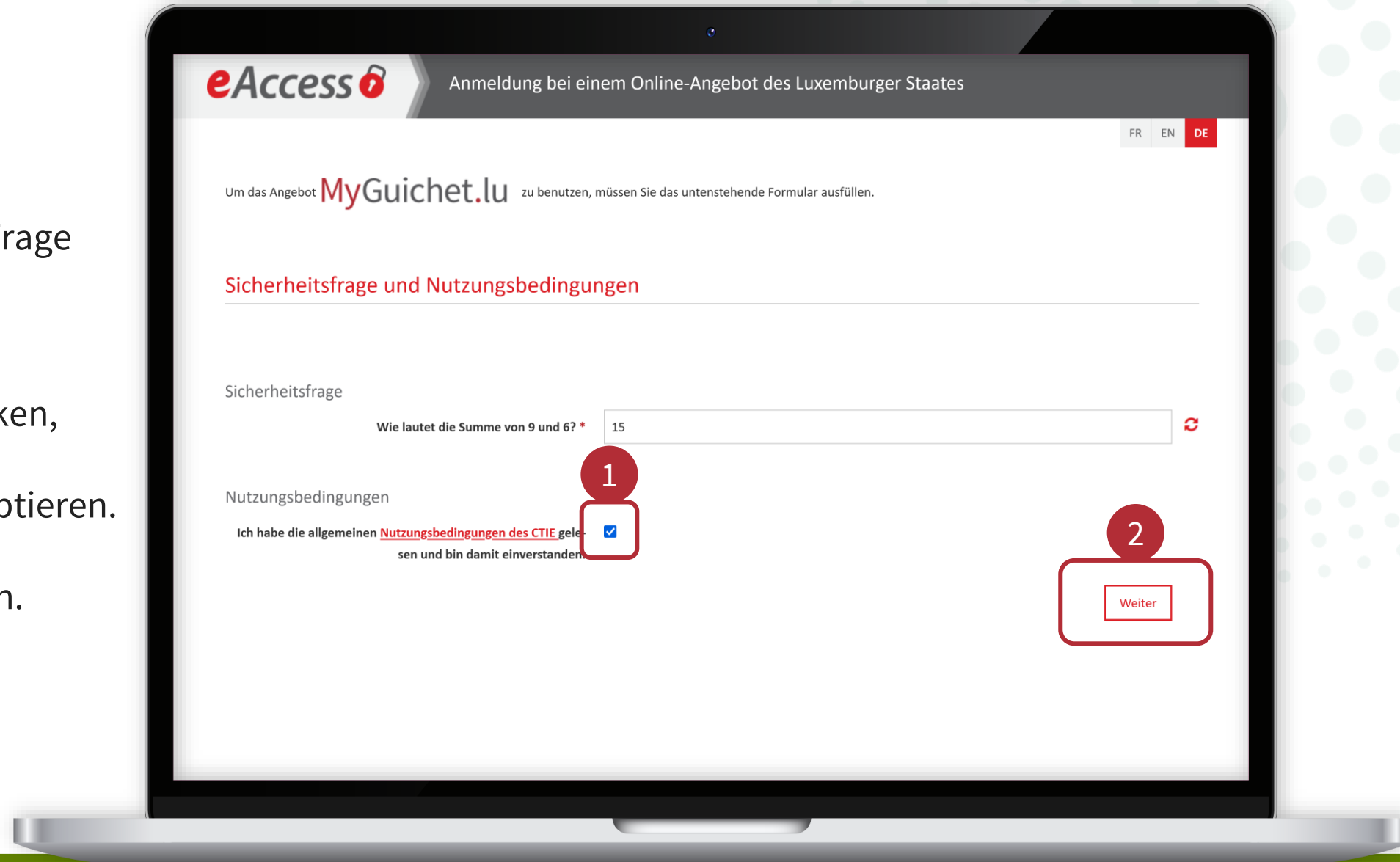


3

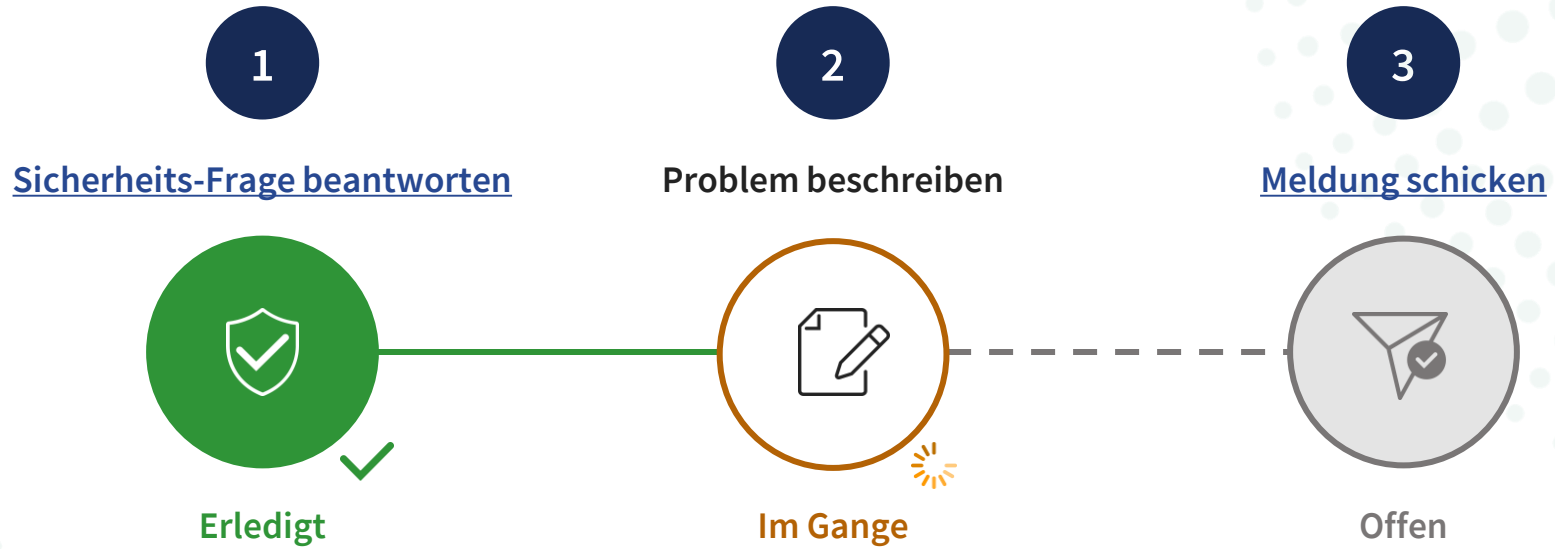
Sie haben die Sicherheits-Frage beantwortet?

Jetzt müssen Sie:

1. Auf das Kästchen klicken, um die Nutzungsbedingungen 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.**

The screenshot shows the MyGuichet.lu website interface. At the top left is the logo 'MyGuichet.lu'. The main heading is 'OSAPS: Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen'. On the left side, there is a 'Füllschritte' (filling steps) table with four rows: 'Verarbeitung personenbezogener Daten' (highlighted), 'Informationen', 'Meldende Person', and 'Produkte und Dienstleistungen'. To the right of the table is a text box titled 'Grundsätze für die Verarbeitung und den Schutz personenbezogener Daten' with a red asterisk indicating a mandatory field. The text explains the purpose of the EU Directive and lists four rights: right of access, right of rectification, right of erasure, and right to restriction of processing. A 'Weiter >' button is located at the bottom right of the text box.

MyGuichet.lu

OSAPS: Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Füllschritte

Verarbeitung personenbezogener Daten
Informationen
Meldende Person
Produkte und Dienstleistungen

Grundsätze für die Verarbeitung und den Schutz personenbezogener Daten *: Pflichtfeld

Ziel der Umsetzung der EU-Richtlinie ist die Verbesserung der Barrierefreiheit der betroffenen Produkte und Dienstleistungen sowie das reibungslose Funktionieren des Binnenmarkts, indem insbesondere Hindernisse für die Barrierefreiheit und den freien Verkehr dieser Produkte und Dienstleistungen in den Mitgliedstaaten beseitigt werden bzw. die Errichtung derartiger Hindernisse verhindert wird. Das Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs zu Produkten und Dienstleistungen (Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services) (im Folgenden das „OSAPS“) muss als für die Verarbeitung Verantwortlicher bestimmte personenbezogene Daten erheben und verwenden, die es in Übereinstimmung mit der Verordnung (EU) 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (DSGVO) verarbeitet. Diese Informationen werden für die Dauer gespeichert, die das OSAPS für die Erfüllung des Verarbeitungszwecks benötigt. Gemäß der in Sachen Datenschutz geltenden Gesetzgebung haben Sie gewisse Rechte, nämlich:

- ein Auskunftsrecht (Sie haben das Recht, Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten zu verlangen);
- ein Recht auf Berichtigung (Sie haben das Recht, die Berichtigung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, sollten Sie feststellen, dass diese fehlerhaft oder unvollständig sind);
- ein Recht auf Löschung der Daten (Sie können unter gewissen Bedingungen verlangen, dass einige Ihrer personenbezogenen Daten gelöscht werden);
- ein Recht, die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen (Sie können unter gewissen Bedingungen verlangen, dass der Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten gesperrt wird);

Weiter >

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.



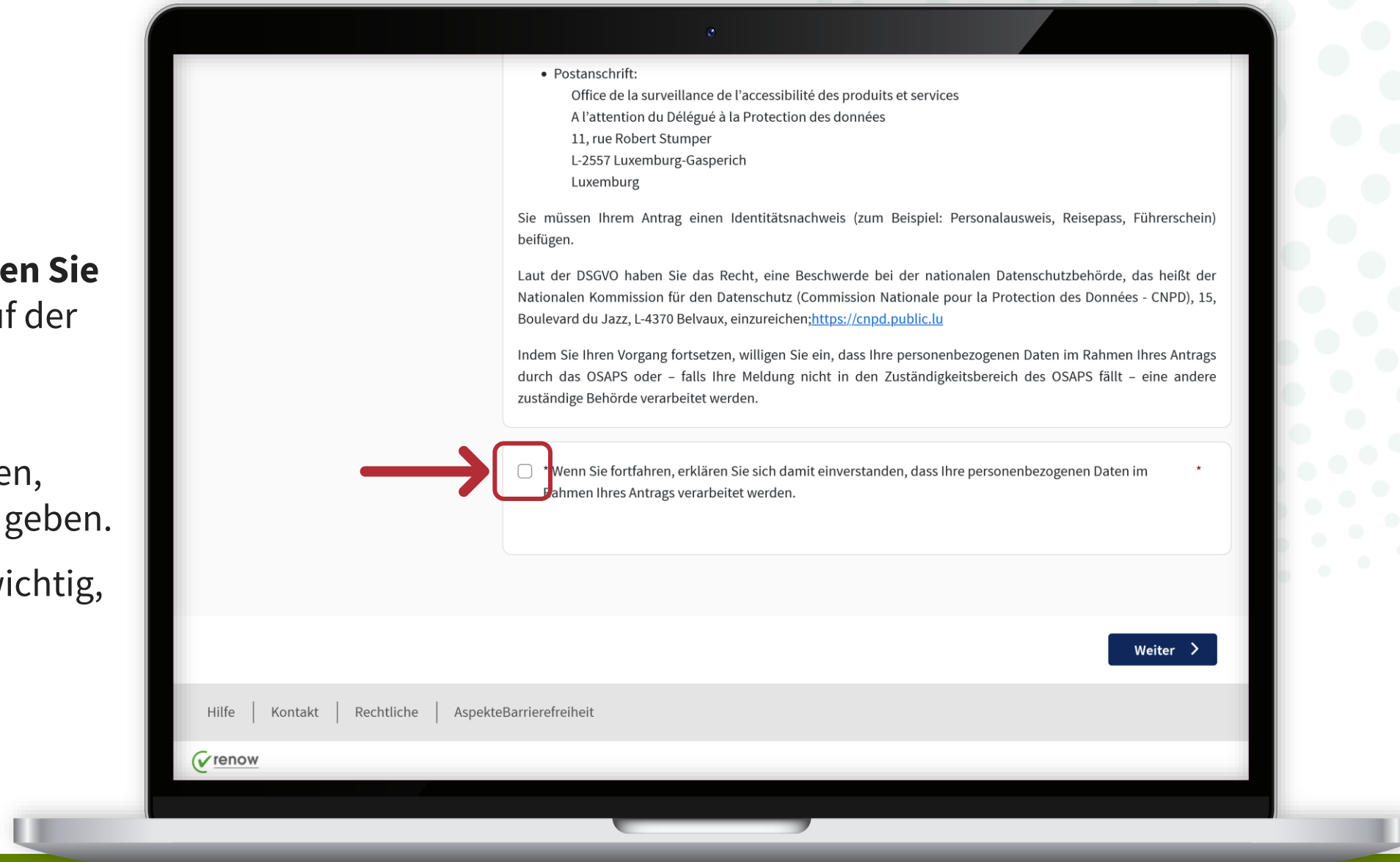
4

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

Das heißt:

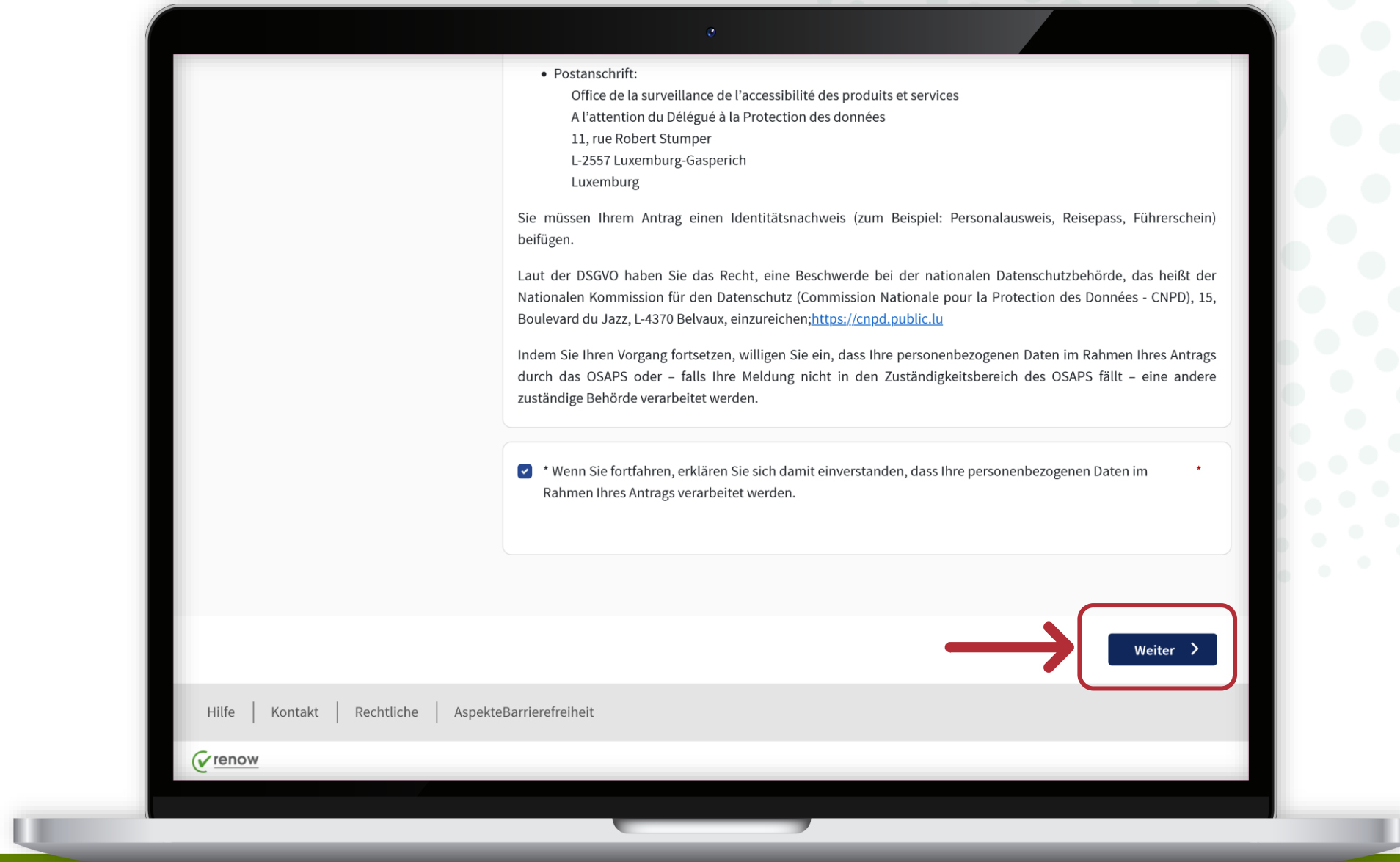
Sie sind damit einverstanden, Ihre persönlichen Daten zu geben.

Diese Informationen sind wichtig, um Ihnen zu helfen.



5

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



6

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

MyGuichet.lu

OSAPS: Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Füllschritte

- Verarbeitung personenbezogener Daten ✓
- Informationen**
- Meldende Person
- Produkte und Dienstleistungen

Informationen

Vorstellung des Vorgangs

Gemäß dem Gesetz vom 8. März 2023 über die Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen kann jede natürliche oder juristische Person dem Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs zu Produkten und Dienstleistungen (OSAPS) Nichtkonformitäten melden.

Das OSAPS stellt Formulare zur Verfügung, um solche Nichtkonformitäten zu melden, unabhängig davon, ob sie im privaten oder beruflichen Kontext festgestellt wurden.

Weitere Informationen zu diesen Vorgängen finden Sie auf der Website [Guichet.lu](https://www.guichet.lu).

Hilfe | Kontakt | Rechtliche | AspekteBarrierefreiheit



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.

The screenshot shows the MyGuichet.lu website interface for reporting a non-compliance (OSAPS). The page title is "OSAPS: Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen".

Navigation: A sidebar on the left titled "Füllschritte" (Progress Steps) shows a list of steps: "Verarbeitung personenbezogener Daten" (checked), "Informationen" (checked), "Meldende Person" (current step), and "Produkte und Dienstleistungen".

Form Fields:

- Meldende Person:** A question "Sind Sie eine natürliche Person, die eine Nichtkonformität meldet?*" with radio buttons for "Ja" (selected) and "Nein".
- Kontaktdaten:** Input fields for "Name*", "Vorname(n)", "E-Mail-Adresse*" (with a note: "Beispiel: Name.Vorname@domain.lu"), and "Telefonnummer*" (with an information icon).

Navigation Buttons: At the bottom right, there are two buttons: "< Rückkehr" and "Weiter >".

7

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

MyGuichet.lu

OSAPS: Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Füllschritte

- Verarbeitung personenbezogener Daten
- Informationen
- Meldende Person**
- Produkte und Dienstleistungen

Meldende Person

Sind Sie eine natürliche Person, die eine Nichtkonformität meldet? *

Ja Nein

Kontaktdaten

Name *

Vorname(n)

E-Mail-Adresse *

Beispiel: Name.Vorname@domain.lu

Telefonnummer * ⓘ

< Rückkehr Weiter >

Füllen Sie die folgenden Informationen aus:

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

MyGuichet.lu

OSAPS: Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Füllschritte

- Verarbeitung personenbezogener Daten ✓
- Informationen ✓
- Meldende Person**
- Produkte und Dienstleistungen

Meldende Person

Sind Sie eine natürliche Person, die eine Nichtkonformität meldet? *

Ja Nein

Kontaktdaten

Name *

Vorname(n)

E-Mail-Adresse *

Beispiel: Name.Vorname@domain.lu

Telefonnummer *

< Rückkehr Weiter >

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

MyGuichet.lu

OSAPS: Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Füllschritte

- Verarbeitung personenbezogener Daten ✓
- Informationen ✓
- Meldende Person**
- Produkte und Dienstleistungen

Meldende Person

Sind Sie eine natürliche Person, die eine Nichtkonformität meldet? *

Ja Nein

Kontaktdaten

Name *

Guichet

Vorname(n)

Alex

E-Mail-Adresse *

alex.guichet@ctie.etat.lu

Beispiel: Name.Vorname@domain.lu

Telefonnummer * ⓘ

+352 247 82 000

Weiter >

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

MyGuichet.lu

OSAPS: Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Füllschritte

- Verarbeitung personenbezogener Daten ✓
- Informationen ✓
- Meldende Person ✓
- Produkte und Dienstleistungen**

Produkte und Dienstleistungen

Betrifft die Nichtkonformität ein Produkt oder eine Dienstleistung? * ⓘ

Produkt Dienstleistung

Nichtkonformität

Beschreibung der Nichtkonformität * ⓘ 0/1000

[< Rückkehr](#) [Weiter >](#)

Hilfe | Kontakt | Rechtliche | AspekteBarrierefreiheit

renew

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?



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

The screenshot shows the MyGuichet.lu website interface for reporting accessibility issues. The main heading is "OSAPS: Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen". On the left, a "Füllschritte" (Progress) sidebar shows four steps: "Verarbeitung personenbezogener Daten", "Informationen", "Meldende Person", and "Produkte und Dienstleistungen", with the last one being the active step. The main form area is titled "Produkte und Dienstleistungen" and contains a question: "Betrifft die Nichtkonformität ein Produkt oder eine Dienstleistung?". Below this, there are radio buttons for "Produkt" (selected) and "Dienstleistung". The next section is "Nichtkonformität", featuring a text input field labeled "Beschreibung der Nichtkonformität" with a character count of "0/1000". A red arrow points to this input field. At the bottom right of the form, there are two buttons: "Rückkehr" (Return) and "Weiter" (Next). The footer includes links for "Hilfe", "Kontakt", "Rechtliche", and "AspekteBarrierefreiheit", along with the "renow" logo.

Was ist ein Problem mit der Barriere-Freiheit?

Zum Beispiel:

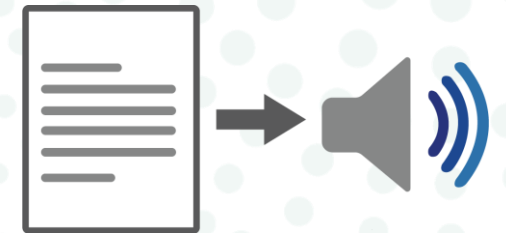
- Eine App funktioniert nicht mit einem Bildschirm-Leser.

Ein **Bildschirm-Leser** ist ein Programm.

Es liest Texte laut vor.

Zum Beispiel: Eine Internet-Seite.

- Ein Bankomat hat ein zu schweres Programm.



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

MyGuichet.lu

OSAPS: Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Füllschritte

- Verarbeitung personenbezogener Daten ✓
- Informationen ✓
- Meldende Person ✓
- Produkte und Dienstleistungen**

Produkte und Dienstleistungen

Betrifft die Nichtkonformität ein Produkt oder eine Dienstleistung? * ⓘ

Produkt Dienstleistung

Nichtkonformität

Beschreibung der Nichtkonformität * ⓘ 0/1000

Der Bancomat in meinem Dorf ist viel zu hoch angebracht. Ich bin im Rollstuhl und komme daher nicht an die Tastatur.

[← Zurück](#) **Weiter >**

Hilfe | Kontakt | Rechtliche | AspekteBarrierefreiheit

renow

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

MyGuichet.lu

OSAPS: Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Füllschritte

- Verarbeitung personenbezogener Daten ✓
- Informationen ✓
- Meldende Person ✓
- Produkte und Dienstleistungen ✓
- Bestätigung der Eingaben**

Bestätigung der Eingaben

Ihr Vorgang wurde noch nicht übermittelt.
Bitte prüfen Sie alle eingegebenen Informationen.
Klicken Sie auf „Weiter“, um sie zu bestätigen, oder auf „Zurück“, um sie zu ändern.

Grundsätze für die Verarbeitung und den Schutz personenbezogener Daten ▾

Informationen ▾

Meldende Person ▾

Produkte und Dienstleistungen ▾

[Zurück <](#) [Weiter >](#)

Hilfe | Kontakt | Rechtliche | AspekteBarrierefreiheit

Dritter Schritt





Klicken Sie auf „**Weiter**“.

MyGuichet.lu

OSAPS : Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Inhalt der Akte

 [OSAPS : Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen](#) 

Warnung: Ihr Vorgang wurde noch nicht übermittelt.

Hinzufügen der Belege

Sie haben die Möglichkeit Belege hinzuzufügen, um Ihre Meldung zu vervollständigen.
Die maximale Anzahl von Belegen beträgt 20, mit einer Gesamtgröße von maximal 30 MB.

Belege

[Einen Beleg hinzufügen](#)

[Zurück](#) [Den Vorgang löschen](#) [Weiter >>](#)

Ansprechpartner

Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services
11, rue Robert Stumper
L-2557 Luxembourg-Gasperich
Luxemburg

Tel.: [247-76555](tel:247-76555)
E-mail : info@osaps.etat.lu

Status

Wird vorbereitet

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.

The screenshot shows a web interface for MyGuichet.lu. At the top, a green notification bar states "Der Vorgang wurde erfolgreich übermittelt". The main content area is titled "OSAPS : Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen". Below this, a section titled "Übermittlungsbestätigung" contains the following text: "Ihr Vorgang wurde mit der Referenz 2025-A002-Y162 an die zuständige Behörde übermittelt. Vergessen Sie nicht, Ihren ausgefüllten Vorgang herunterzuladen und zu speichern. Eine E-Mail zur Bestätigung der Übermittlung Ihres Vorgangs wurde an folgende Adresse versandt: alex.guichet@ctie.etat.lu". A section titled "Inhalt der übermittelten Akte" shows a document icon and a link to "OSAPS : Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen". At the bottom of the main content, there is a link "Weitere Vorgänge auf Guichet.lu anzeigen". On the right side, there are three sections: "Ansprechpartner" with contact information for the Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg-Gasperich, Luxembourg, Tel: 247-76555, E-mail: info@osaps.etat.lu); "Status" showing "Übermittelt"; and "Aktenzeichen" showing "2025-A002-Y162".

Ihre Meldung wurde geschickt!



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

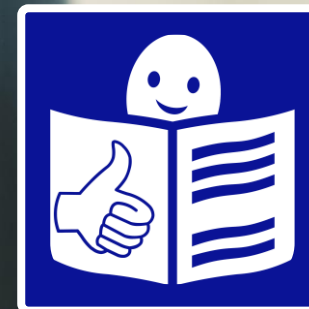
Mit Termin von Montag bis Freitag
von 8:30 bis 17:30 Uhr



Termin



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



Guichet.lu

11, rue Notre-Dame
L-2240 Luxembourg
00 352 247 82 000



Verantwortlicher Herausgeber:

Zentrum für Informationstechnologien des Staates (CTIE)

ctie

Centre des technologies
de l'information de l'État

Datum des letzten Updates:

17. Juli 2025

Titelbild:

© AnnaStills – stock.adobe.com