E DIN EN 18340:2026-05 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2026-04-03

Barrierefreiheit von Unterstützungsdiensten für Produkte und Dienstleistungen; Deutsche und Englische Fassung prEN 18340:2026

Accessibility of support services for products and services; German and English version prEN 18340:2026

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort		5
0	Einleitung	6
1	Anwendungsbereich	8
2	Normative Verweisungen	8
3	Begriffe	8
4	Unterstützungsdienst	12
4.1	Allgemeines	12
4.2	Funktionen eines Unterstützungsdiensts	13
4.3	Betrieb barrierefreier Unterstützungsdienste	13
5	Anforderungen an die Kommunikation	16
5.1	Kommunikationsmodi	16
5.2	Benutzungsschnittstelle	16
5.3	Kontaktaufnahme mit dem Unterstützungsdienst	16
5.4	Ausgegliedert	17
5.5	Ende-zu-Ende-Kette	17
5.6	Sprachkommunikation	17
5.6.1	Allgemeines	17
5.6.2	Bereitstellung einer Verbindung für Echtzeittext (RTT) und eines Gesamtgesprächsdiensts (TC)	18
5.6.3	Benutzerrückmeldung	19
5.6.4	Öffentliche Durchsagen und Sprachaufzeichnungen	19
5.7	Schriftliche Kommunikation	19
5.8	Automatisierte Unterstützungssysteme und Kombinationen mit anderen barrierefreien Modi	19
5.8.1	Allgemeines	19
5.8.2	Sprachbasiertes und textbasiertes automatisiertes System	20
6	Anforderungen an die Darstellung von Informationen über Produkte und Dienstleistungen	21
7	Betrieb des Unterstützungsdiensts	22
7.1	Managementsystem	22
7.1.1	Allgemeines	22
7.1.2	Audits	22
7.1.3	Bearbeitung von Beschwerden	23
7.2	Kompetenz im Bereich Barrierefreiheit	23
7.3	Unterstützungsdienst in Geschäftsräumen	24
7.4	Leistungsmessung	25
7.4.1	Allgemeines	25
7.4.2	Rückmeldungen	25
7.5	Schulung der Benutzer	26
7.6	Dokumentation der Barrierefreiheit	26
8	Informationen für den Benutzer	26
8.1	Anforderung	26
Anhang A (normativ)	Barrierefreiheitskriterien der Benutzer eines Unterstützungsdiensts mit automatisierten Unterstützungssystemen	28
A.1	Automatisierte Unterstützungssysteme	28

A.2 Datenqualität . . . 28
A.3 Ausgabe von Inhalten für automatisierte Unterstützungssysteme . . . 28
A.4 Folgenabschätzung und Risikobewertung für automatisierte Unterstützungssysteme . . . 29
A.4.1 Folgenabschätzung . . . 29
A.4.2 Risikobewertung . . . 29
A.4.3 Überprüfung . . . 29
Anhang B (normativ) **Benutzerprüfung automatisierter Unterstützungssysteme** . . . 30
B.1 Auswahl der zu prüfenden Benutzer . . . 30
B.2 Anforderungen an Benutzerprüfungen . . . 30
B.3 Iteration . . . 32
B.4 Empfohlene Kennzahlen und mögliche Annahmekriterien . . . 32
B.4.1 Kennzahlen . . . 32
B.4.2 Mögliche Annahmekriterien . . . 32
B.5 Empfohlene Dokumentation . . . 32
Anhang C (informativ) **Erfahrungen von Menschen mit Behinderungen, die Unterstützungsdienste in Anspruch nehmen** . . . 34
C.1 Einleitung . . . 34
C.2 Benutzererfordernisse in Bezug auf einen Unterstützungsdienst . . . 35
C.3 Barrierefreiheitserfordernisse der Benutzer in Bezug auf nicht-digitale Informationen . . . 43
Anhang D (informativ) **Wissensinhalte** . . . 50
D.1 Einleitung . . . 50
D.2 Bewusstsein . . . 51
D.3 Verhaltensregeln . . . 51
D.3.1 Sprache und Terminologie . . . 51
D.3.2 Verhalten . . . 53
D.4 Barrierefreiheitsanforderungen der Benutzer . . . 54
D.5 Kenntnis der Gesetze zur Barrierefreiheit und unterstützender Normen . . . 55
D.6 Anwendungsfälle für Barrierefreiheitsanforderungen . . . 55
D.6.1 Allgemeines . . . 55
D.6.2 Nutzung ohne Hörvermögen . . . 55
D.6.3 Nutzung ohne Sehvermögen oder mit eingeschränktem Sehvermögen . . . 56
D.6.4 Nutzung ohne Sehvermögen . . . 57
D.6.5 Nutzung mit kognitiven Einschränkungen . . . 58
D.7 Verweisungen . . . 60
Anhang ZA (informativ) **Zusammenhang zwischen dieser Europäischen Norm und den Barrierefreiheitsanforderungen der abzudeckenden Richtlinie (EU) 2019/882** . . . 62
Literaturhinweise . . . 63

Bilder

Bild 1 — Arten von Unterstützungsdiensten . . . 15

Tabellen

Tabelle C.1 — Nutzung ohne Sehvermögen . . . 35
Tabelle C.2 — Nutzung bei eingeschränktem Sehvermögen . . . 35
Tabelle C.3 — Nutzung ohne Hörvermögen . . . 36
Tabelle C.4 — Nutzung mit eingeschränktem Hörvermögen . . . 36
Tabelle C.5 — Nutzung mit eingeschränktem Sprachvermögen . . . 37
Tabelle C.6 — Nutzung mit eingeschränkter Mobilität, Handhabung, Kraft oder Reichweite . . . 37
Tabelle C.7 — Nutzung mit kognitiven Einschränkungen . . . 38
Tabelle C.8 — Allgemeine Betrachtungen, die für alle funktionellen Einschränkungen gelten . . . 40
Tabelle C.9 — Nutzung ohne Sehvermögen . . . 43

Tabelle C.10 — Nutzung mit eingeschränktem Sehvermögen 44
Tabelle C.11 — Nutzung ohne Hörvermögen 45
Tabelle C.12 — Nutzung mit eingeschränktem Hörvermögen 45
Tabelle C.13 — Nutzung mit eingeschränkter Mobilität, Flexibilität oder Reichweite 46
Tabelle C.14 — Nutzung mit kognitiven Einschränkungen 47
Tabelle C.15 — Allgemeine Funktionseinschränkungen 49
Tabelle D.1 — Bewusstsein 51
Tabelle D.2 — Sprache und Terminologie 52
Tabelle D.3 — Verhalten 53
Tabelle D.4 — Barrierefreiheitserfordernisse der Benutzer 54
Tabelle D.5 — Gesetzgebung und unterstützende Normen 55
Tabelle ZA.1 — Zusammenhang zwischen dieser Europäischen Norm und der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen 62