

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 Ausgliedert | 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 |