

# 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<br>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<br>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<br>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<br>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 |

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