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