

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