

# 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

<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 (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen . . . . .</b>	<b>62</b>