|  |  |
| --- | --- |
| **Vorlage für eine Erklärung zur Barrierefreiheit** | **Erläuterung & Rechtsgrundlage** |
| **Erklärung zur Barrierefreiheit für [MeinService]**  *Zuletzt aktualisiert: [Datum]*   **Einführung**  [MeinService] setzt sich für Barrierefreiheit und Inklusion ein. Wir möchten, dass alle unsere Kunden, einschließlich Menschen mit Behinderungen, unsere [Website und Apps] erfolgreich nutzen können.   Diese Erklärung zur Barrierefreiheit erläutert die Barrierefreiheitsmerkmale von [MeinService], wie wir die Anforderungen des [European Accessibility Act - NATIONALE GESETZGEBUNG] erfüllen und was wir tun, um die Barrierefreiheit zu erhalten und zu verbessern. Sie gilt für die Online-[E-Commerce-Plattform]"[MeinService]" ([Website und Apps]). [Wir haben [MeinService] so gestaltet, dass es den Richtlinien **WCAG 2.1 Level AA** und der europäischen Barrierefreiheitsnorm **EN 301 549** entspricht, was bedeutet, dass unser Service für eine Vielzahl von Benutzern barrierefrei zugänglich sein sollte.]  Wir überprüfen diese Erklärung regelmäßig, wenn wir unseren Service verbessern. | Führt klar den rechtlichen Kontext ein und zeigt die Absicht der Einhaltung (Artikel 13(2) EAA, Anhang V). Der Verweis auf harmonisierte Normen (EN 301 549, WCAG 2.1 AA) unterstützt die Einhaltung der Rechtsvorschriften gemäß Anhang V, Punkt 2. |
| **Service-Übersicht**  [MeinService ist ein Online-Shop, in dem Sie nach Haushaltswaren und Lebensmitteln suchen und diese kaufen können. Kunden können nach Produkten suchen, Beschreibungen und Bewertungen lesen, Artikel in einen Einkaufswagen legen und mit verschiedenen Zahlungsoptionen sicher einkaufen. Der Dienst ist als Website und als mobile Anwendung verfügbar. Diese Beschreibung dient dazu, den Kontext dessen zu verdeutlichen, was [MeinService] ist.]  [Sie können diese Erklärung zur Barrierefreiheit an Ihre Bedürfnisse anpassen, indem Sie unser Barrierefreiheits-Widget öffnen und es verwenden, um das Erlebnis an Ihr Profil anzupassen.]  [Ein Hinweis zur Barrierefreiheit: Auf Anfrage erhalten Sie diese Beschreibung auch in alternativen Formaten wie Großdruck, Braille oder Audio).] | Anhang V, Punkt 1(a) verlangt ausdrücklich eine allgemeine, zugängliche Beschreibung des Dienstes. Die Verfügbarkeit mehrerer Formate stellt sicher, dass die umfassenderen Ziele der Barrierefreiheit der EAA und die Anforderung von Artikel 13 Absatz 2 (mündliche/schriftliche Form) erfüllt werden. |
| **Verwendung von [MeinService] (Barrierefreiheit & Bedienung)**  Wir bemühen uns, die Nutzung von [MeinService] für so einfach wie möglich zu gestalten. Hier finden Sie einen Überblick über die Navigation und Bedienung unseres Dienstes:  [- **Navigation:** Über das Hauptmenü der Website oben auf jeder Seite können Sie zu Produktkategorien, Angeboten und Ihrem Konto springen. Wenn Sie eine Tastatur oder ein Hilfsmittel verwenden, können Sie mit der **Tabulatortaste** durch Links und Schaltflächen navigieren und ein ausgewähltes Element mit der **Eingabetaste** aktivieren. Eine sichtbare Fokusanzeige hebt das Element hervor, auf dem Sie sich gerade befinden. Wir bieten auch einen Link "Zum Hauptinhalt springen" als erstes Element auf jeder Seite an, so dass Tastaturbenutzer die sich wiederholenden Überschriften überspringen können.] [- **Suche und Produktinfo:** Oben steht eine Suchleiste zur Verfügung. Geben Sie Schlüsselwörter ein und es werden Vorschläge angezeigt. Die Ergebnisse können über die Pfeiltasten der Tastatur navigiert werden. Jede Produktseite enthält den Produkttitel, das Bild, den Preis und die Beschreibung. **Alle Bilder sind mit Textbeschreibungen** versehen, die von Screenreadern angezeigt werden, so dass sehbehinderte Benutzer die gleichen Informationen erhalten. Wenn Sie es vorziehen, können Sie unsere "Listenansicht" verwenden, in der die Artikel in einem reinen Textlistenformat dargestellt werden (Umschalter oben in den Produktlisten).] [- **Konten und Kasse:** Um ein Konto zu erstellen, müssen Sie ein Formular mit Namen, E-Mail-Adresse usw. ausfüllen. Unsere Formulare haben klare Beschriftungen und Anweisungen. Wenn Sie ein erforderliches Feld nicht ausfüllen, erscheint eine Fehlermeldung in Textform, die Benutzern von Bildschirmlesegeräten angezeigt wird und erklärt, was korrigiert werden muss. Die Kaufabwicklung ist in verschiedene Schritte unterteilt (Versand → Bezahlung → Überprüfung), die Sie über die Schaltflächen "Weiter" und "Zurück" (alle tastaturbedienbar) durchlaufen können. Wir setzen keine strengen Zeitlimits für die Formulare; wenn Sie mehr Zeit benötigen, wird die Sitzung nicht unerwartet abgebrochen.] [- **Barrierefreiheitsfunktionen:** Wir haben Funktionen zur Unterstützung verschiedener Bedürfnisse eingebaut. Das Widget für die Barrierefreiheit kann geöffnet werden, um die Website an verschiedene Bedürfnisse anzupassen. Tippen Sie dazu auf das auf der Website sichtbare Symbol und passen Sie dann Textgröße, Zeilenhöhe, Kontrast und vieles mehr an.]  Wenn Sie weitere Erklärungen zur Verwendung eines Teils von [MeinService] benötigen, finden Sie in unserem [Hilfe-Center] Anleitungen oder kontaktieren Sie unseren Support für persönliche Hilfe. Wir bemühen uns, Ihnen alle zusätzlichen Beschreibungen und Erklärungen zur Verfügung zu stellen, die Sie benötigen, um den Service reibungslos nutzen zu können. | Anhang V, Punkt 1(b) schreibt Beschreibungen und Erklärungen vor, die notwendig sind, damit Nutzer, insbesondere Menschen mit Behinderungen, die Funktionsweise des Dienstes verstehen. Ausdrückliche Hinweise auf Barrierefreiheit und Navigationshilfen sorgen für eine eindeutige Einhaltung der Vorschriften in der Praxis. |
| **Einhaltung der Barrierefreiheit (Wie wir die Anforderungen erfüllen)**  Wir haben [MeinService] anhand der [Anforderungen des Europäischen Gesetzes über die Barrierefreiheit (Anhang I) - NATIONALE GESETZGEBUNG] bewertet und sichergestellt, dass unser Dienst diese Anforderungen erfüllt:  **- Wahrnehmbar:** [Wir bieten Textalternativen für Nicht-Text-Inhalte. Alle Bilder, Symbole und Medien haben einen beschreibenden **Alt-Text** oder eine Kennzeichnung. Audioinhalte werden von Transkripten begleitet. Informationen werden niemals nur durch Farbe vermittelt (z. B. werden erforderliche Formularfelder mit Text und Symbolen gekennzeichnet, nicht nur mit einer Farbe). Wir sorgen für eine logische Struktur mit Überschriften und Listen, damit Benutzer von Bildschirmlesegeräten effektiv navigieren können. Der Inhalt ist anpassbar; Sie können die Textgröße anpassen und die Benutzeroberfläche bleibt benutzbar. Wir verwenden einen ausreichenden Farbkontrast für Text und wichtige visuelle Elemente, der den empfohlenen Kontrastverhältnissen entspricht (mindestens 4,5:1 für normalen Text). Die Audiowiedergabe (außer kurzen Hinweisen wird nichts automatisch abgespielt) verfügt über Bedienelemente zum Anhalten oder Anpassen der Lautstärke.] **- Bedienbar:** [Alle Funktionen auf [MeinService] sind über die **Tastatur** (oder eine tastaturähnliche Hilfsmitteltechnologie) verfügbar. Dazu gehören Menüs, Links, Formulare, Schieberegler und interaktive Steuerelemente. Der Tastaturfokus ist gut sichtbar. Wir haben Skip Links und ARIA Landmarks implementiert, um die Navigation durch Hilfsmittel zu erleichtern. Es gibt keine Tastaturfallen (Sie können frei in alle Komponenten hinein- und wieder herausnavigieren). Bei Karussells oder dynamischen Inhalten kann der Benutzer das Timing steuern (Pause, manueller Vorlauf). Wir verwenden keine blinkenden oder blitzenden Inhalte oberhalb der Schwelle, die einen Krampfanfall auslösen könnte. Außerdem sind Standard-Tastenkombinationen (wie z.B. Pfeiltasten in Dropdown-Menüs) aktiviert, ohne die Hilfstechnologien zu beeinträchtigen.] **- Verständlich:** [Wir schreiben Inhalte in klarer, einfacher Sprache. Anweisungen und Fehlermeldungen sind klar und deutlich. Wenn zum Beispiel eine Zahlung an der Kasse fehlschlägt, wird eine Meldung wie "Die Zahlung war nicht erfolgreich, bitte überprüfen Sie Ihre Kartendaten oder versuchen Sie eine andere Methode" angezeigt. Das Layout und die Navigation sind auf der gesamten Website einheitlich - die gleichen Menüpunkte erscheinen überall in der gleichen Reihenfolge. Wir unterstützen gängige Konventionen (z.B. öffnet ein Fragezeichen-Symbol immer die Hilfe für dieses Feld). Wenn wir einen ungewöhnlichen Begriff oder eine Abkürzung verwenden, geben wir eine Erklärung ab (wenn Sie z.B. den Mauszeiger über ein Akronym halten, wird die vollständige Form angezeigt). Unsere Webseiten haben die richtigen Titel und die richtige Reihenfolge, damit die Benutzer nicht verwirrt werden. Die Lesereihenfolge der Inhalte ist logisch. In Formularen erkennen und korrigieren wir kleinere Eingabefehler (z. B. die Formatierung von Telefonnummern) automatisch, wenn möglich, um den Benutzern zu helfen.] **- Robust:** [Wir bauen unsere Plattform mit modernen HTML5- und ARIA-Techniken auf und stellen so sicher, dass sie mit einer Reihe von Browsern und unterstützenden Technologien gut funktioniert. Wir testen [MeinService] mit **Bildschirmlesegeräten** (wie NVDA und JAWS auf Windows, VoiceOver auf Mac und iOS), um sicherzustellen, dass alle interaktiven Elemente korrekt angezeigt werden und bedient werden können. Wir testen auch mit Bildschirmvergrößerung und hohen Kontrastmodi. Die Website ist so kodiert, dass bekannte Fehler oder Konflikte mit Hilfstechnologien vermieden werden. Wir bemühen uns um Kompatibilität mit den aktuellen Versionen der wichtigsten Hilfsmittel. Unser Code folgt den Best Practices der WCAG und der EN 301 549 für eine robuste Implementierung, d.h. er sollte auch dann zugänglich bleiben, wenn sich die Technologie weiterentwickelt.]  *Standards:* [Wir erfüllen die **WCAG 2.1 Stufe AA** für Webinhalte und wenden die Kriterien der **EN 301 549** an, um Barrierefreiheit zu gewährleisten. Die Erfüllung dieser Standards begründet die Vermutung der Konformität mit der Anforderung der EAA.] [Wir haben ein internes Audit durchgeführt, um die Konformität zu überprüfen, und wir testen und verbessern weiter (siehe Abschnitt 5 unten).] [Wir haben ein externes Audit durchgeführt, um die Einhaltung von Accessiway zu überprüfen, und wir testen und verbessern weiter (siehe Abschnitt 5 unten).] | Anhang V, Punkt 1(c) verlangt eine explizite Beschreibung der Einhaltung der relevanten Anforderungen an die Barrierefreiheit gemäß Anhang I der EAA .   Die Einhaltung der harmonisierten Normen (EN 301 549 und WCAG 2.1 AA) erfüllt den im EU-Recht verankerten Grundsatz der "Konformitätsvermutung" (Anhang V, Punkt 2). |
| **Laufende Überwachung und Wartung**  Barrierefreiheit ist für uns keine einmalige Angelegenheit - sie ist ein fortlaufender Prozess. So stellen wir sicher, dass die Barrierefreiheit von [MeinService] im Laufe der Zeit erhalten bleibt:  [Wir haben ein **Barrierefreiheits-Team** (einschließlich eines Barrierefreiheits-Koordinators), das die Barrierefreiheit für [MeinService] überwacht. Dieses Team prüft alle neuen Funktionen oder wesentlichen Änderungen *vor der* Veröffentlichung auf mögliche Auswirkungen auf die Barrierefreiheit]. [- Unsere Entwickler und Inhaltsersteller erhalten regelmäßig **Schulungen zur Barrierefreiheit** (z.B. Schulungen zu ARIA-Techniken, Farbkontrast, Schreiben von beschreibendem Linktext). Wir halten alle auf dem Laufenden, was die besten Praktiken zur Barrierefreiheit angeht.] [- Wir verwenden **automatisierte Testtools**, die in unseren Entwicklungsprozess integriert sind, um häufige Probleme mit der Barrierefreiheit (wie fehlende Alt-Texte oder Formularbeschriftungen) frühzeitig zu erkennen. Jede Code-Aktualisierung durchläuft diese Prüfungen.] [- **Regelmäßige Audits:** Mindestens zweimal im Jahr führen wir umfassende Prüfungen der Barrierefreiheit durch. Dazu gehören manuelle Tests durch Experten, die unterstützende Technologien verwenden.][Wir haben Accessiway beauftragt, jährliche Audits mit uns durchzuführen.][Wir beauftragen auch gelegentlich externe Prüfer, um eine objektive Bewertung zu ermöglichen. Die Ergebnisse aller Audits werden dokumentiert, und wir beheben alle festgestellten Probleme so schnell wie möglich.] [- **Benutzer-Feedback:** Wir ermutigen Benutzer aktiv dazu, Probleme zu melden (siehe Abschnitt Kontakt). Wenn wir eine Beschwerde oder Frage zur Barrierefreiheit erhalten, wird sie in unserem Tracking-System erfasst und vom Team für Barrierefreiheit geprüft. Wir behandeln diese Probleme mit Priorität und veröffentlichen oft kleinere Korrekturen in unserem nächsten Update-Zyklus, die speziell auf die von Benutzern gemeldeten Probleme ausgerichtet sind.] [- **Auf dem Laufenden bleiben:** Wir überwachen Aktualisierungen von Standards und Vorschriften. Wenn zum Beispiel die WCAG 2.2 oder 3.0 eingeführt werden, planen wir eine Bewertung anhand dieser Kriterien. Ebenso sind wir uns der sich entwickelnden Muster für unterstützende Technologien bewusst und berücksichtigen diese bei unseren Design-Updates.] [- Unser Ziel ist die kontinuierliche Verbesserung. Überlegungen zur Barrierefreiheit sind in unsere Produkt-Roadmap eingebettet. Außerdem führen wir regelmäßig Benutzertests mit Menschen mit Behinderungen durch, um echtes Feedback über die Benutzerfreundlichkeit unseres Dienstes zu erhalten.]  Durch diese Maßnahmen stellen wir sicher, dass [MeinService] nicht nur **jetzt die Anforderungen der Barrierefreiheit erfüllt**, sondern auch in Zukunft, wenn es wächst. Wir dokumentieren alle diese Prozesse und können Ihnen auf Anfrage weitere Einzelheiten mitteilen. | Anhang V, Punkt 3 verlangt ausdrücklich den Nachweis laufender Prozesse, die eine kontinuierliche Einhaltung der Vorschriften gewährleisten. Die klare Beschreibung der operativen Prozesse für das Management der Barrierefreiheit (Audits, Schulungen, Problemmanagement) entspricht dieser gesetzlichen Anforderung. |
| **Bekannte Beschränkungen und Alternativen** *(falls zutreffend)*  Uns sind keine größeren Bereiche von [MeinService] bekannt, die unzugänglich sind. Alle wichtigen Funktionen entsprechen den erforderlichen Standards. Es gibt ein paar kleinere Einschränkungen: [**PDF-Rechnungen:** Wenn Sie einen Kauf abschließen, können Sie eine Bestellrechnung als PDF herunterladen. Einige dieser PDFs aus früheren Bestellungen waren nicht vollständig für die Barrierefreiheit gekennzeichnet. Wir sind dabei, sicherzustellen, dass alle herunterladbaren Dokumente barrierefrei sind. Sollten Sie in der Zwischenzeit auf eine nicht barrierefreie PDF-Datei stoßen, können Sie eine HTML- oder Textversion anfordern, indem Sie sich an den Support wenden, und wir werden Ihnen diese umgehend zur Verfügung stellen.] **[Inhalte von Drittanbietern:** Unsere Website enthält einige Inhalte von Drittanbietern (z.B. ein eingebettetes Produktbewertungs-Widget von einem externen Anbieter). Obwohl wir uns bemühen, barrierefreie Lösungen zu wählen, kann es bei Widgets von Drittanbietern Aspekte geben, die außerhalb unserer direkten Kontrolle liegen. Wir haben dem Anbieter ein Problem mit der Sichtbarkeit des Tastaturfokus im Rezensions-Widget gemeldet und warten auf ein Update. Wenn dies ein Problem darstellt, können Sie unsere alternative Klartext-Bewertungsliste verwenden, die auf Anfrage erhältlich ist.]  Wir werden diese Erklärung aktualisieren, sobald diese Probleme behoben sind. Wir sind bestrebt, die Barrierefreiheit in jeder Hinsicht zu gewährleisten, und unser Team arbeitet aktiv an den verbleibenden Lücken. | Obwohl dies nicht direkt in Anhang V vorgeschrieben ist, steht die Transparenz über bekannte Einschränkungen im Einklang mit den bewährten Praktiken der Richtlinie zur Barrierefreiheit im Internet (EU-Richtlinie 2016/2102) und demonstriert ein proaktives Compliance-Management.  In diesem Abschnitt können Sie alle Teile des Dienstes, die nicht vollständig zugänglich sind, mit Gründen und Alternativen offenlegen. Derzeit strebt [MeinService] die vollständige Einhaltung der Richtlinie an, aber wir fügen diesen Abschnitt als Beispiel ein. |
| **Forderung nach unverhältnismäßiger Belastung** *(falls zutreffend)*  [MeinService] [ist so konzipiert, dass es alle geltenden Anforderungen erfüllt. Wir **beanspruchen keine Ausnahme oder unverhältnismäßige Belastung** für die Einhaltung der Barrierefreiheit]. *(Sollten wir in Zukunft mit einer Situation konfrontiert werden, in der eine bestimmte neue Anforderung eine unverhältnismäßige Belastung darstellen würde, werden wir die Bewertung gemäß den Kriterien von Anhang VI durchführen und diese Erklärung entsprechend aktualisieren, einschließlich der Begründung und der von uns angebotenen Alternativen).* | Dieser Abschnitt sollte nur verwendet werden, wenn Sie eine spezifische Ausnahme gemäß Artikel 14 der LGR für eine Anforderung beanspruchen, die aufgrund einer unverhältnismäßigen Belastung nicht erfüllt wird. In diesem Beispiel gehen wir davon aus, dass dies nicht der Fall ist, so dass wir diesen Abschnitt auslassen würden. Falls erforderlich, können Sie hier dokumentieren, welche Anforderung nicht erfüllt werden kann, warum (Kosten usw.) und welche Fristen für die Überprüfung dieser Entscheidung gelten. |
| **Feedback und Kontaktinformationen**  Wir schätzen die Anregungen unserer Benutzer, insbesondere wenn etwas für Sie nicht funktioniert. Wenn Sie Schwierigkeiten beim Zugriff auf einen Teil von [MeinService] haben, ein Problem mit der Barrierefreiheit entdecken oder Verbesserungsvorschläge haben, lassen Sie es uns bitte wissen.  [**E-Mail: ]**[accessibility@mysite.com](mailto:accessibility@mysite.com) [**Telefon (gebührenfrei):** *+49-800-12-34* (erreichbar Mo-Fr, 9:00-17:00). Unser Support-Team kann Ihnen diese Erklärung am Telefon vorlesen oder Sie bei der Nutzung des Dienstes unterstützen.] [**Post:** Team Barrierefreiheit, [MeinService] Corp, 123 Market St, 1000 City, Land.]  Wenn Sie sich mit uns in Verbindung setzen, geben Sie bitte so viele Details wie möglich über das Problem an (welche Seite oder Funktion, was passiert ist und welche Hilfstechnologie Sie verwenden, falls vorhanden). Wir werden Ihr Feedback [innerhalb von 2 Werktagen bestätigen und unser Bestes tun, um das Problem schnell zu lösen (in der Regel innerhalb von 10 Werktagen oder Sie über den Fortschritt informieren).]  **Vollstreckung:** Sollten Sie das Gefühl haben, dass wir Ihre Bedenken bezüglich der Barrierefreiheit nicht angemessen berücksichtigt haben, haben Sie das Recht, Ihre Beschwerde zu eskalieren. Die [Name des Landes] - NATIONALE GESETZGEBUNG] Behörde für Barrierefreiheit ist für die Durchsetzung der Barrierefreiheit zuständig. Sie können sie über [Link] oder telefonisch unter [Nummer] erreichen. Wir hoffen aufrichtig, dass wir jedes Problem gemeinsam mit Ihnen lösen können, bevor es dieses Stadium erreicht, aber dieser Weg steht Ihnen offen. | Obwohl Anhang V dies nicht ausdrücklich vorschreibt, unterstützt die Bereitstellung klarer Feedback-Kanäle direkt die praktische Umsetzung von Artikel 13(2) der LGR, wonach Informationen zur Barrierefreiheit mündlich und schriftlich verfügbar sein müssen. Die Angleichung an bestehende EU-Normen (EU-Richtlinie 2016/2102) stärkt die Eigenverantwortung der Nutzer und die Verantwortlichkeit für die Einhaltung der Vorschriften.  Darüber hinaus werden die Mitgliedstaaten über Durchsetzungsbehörden für die EAA verfügen. Die Information der Nutzer, wie sie ungelöste Probleme eskalieren können, ist eine gute Transparenzmaßnahme. |
| **Historie des Dokuments:** Diese Erklärung zur Barrierefreiheit wurde erstmals am [Datum] veröffentlicht. Sie wurde zuletzt am [Datum] überprüft und aktualisiert. Wir planen, sie mindestens [jährlich] zu überprüfen, oder immer dann, wenn wesentliche Änderungen am Service vorgenommen werden. | Regelmäßige Überprüfungen sind unerlässlich, um die Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten, wie in Anhang V, Punkt 3 ausdrücklich gefordert. Die transparente Dokumentation der Geschichte der Erklärung zeigt ein proaktives und kontinuierliches Compliance-Management. |