

# Information zur Barrierefreiheit



## 1 Telekommunikationsdienste (Mobilfunk)

Stand: 18. Juli 2025

**Anbieter:** Telekom Deutschland GmbH, Landgrabenweg 149, 53227 Bonn

Diese Information gilt für die **Telekommunikationsdienste (Mobilfunk)**:

- **Datentarife (Mobilfunk)**, vermarktet ab dem 28. Juni 2025
- **Sprachtarife (Mobilfunk)**, vermarktet ab dem 28. Juni 2025
- Kombinierte Sprach- und Datentarife (Mobilfunk), vermarktet ab dem 28. Juni 2025

### 1.1 Inhaltsverzeichnis

1	Telekommunikationsdienste (Mobilfunk).....	1
1.1	Inhaltsverzeichnis.....	1
1.2	Allgemeine Beschreibung .....	2
1.3	Stand der Vereinbarkeit und Umsetzung der Anforderungen .....	2
1.4	Barrierefreiheit.....	2
1.4.1	Barrierefreie Anleitung .....	2
1.4.2	Sehvermögen .....	2
1.4.3	Hörvermögen .....	4
1.4.4	Beweglichkeit, Reichweite, Kraft.....	4
1.4.5	Sprechvermögen .....	5
1.4.6	Kognitiv, psychisch, neurologisch, neurodivergent.....	5
1.5	Melden von Problemen mit der Barrierefreiheit und Kontaktinformationen.....	5
1.6	Zuständige Marktüberwachungsbehörde.....	5

## 1.2 Allgemeine Beschreibung

- Datentarife im Mobilfunk ermöglichen Ihnen die Nutzung eines mobilen Internetzugangs inklusive der entsprechenden Datenübertragung. Sie können zudem Textnachrichten (SMS) und Multimedienachrichten (RCS) versenden sowie empfangen.
- Sprachtarife im Mobilfunk ermöglichen Ihnen Sprachtelefonie. Mittels Text in Echtzeit (Real-Time-Text [RTT]) können Sie zudem alternativ zur Sprachtelefonie in Echtzeit auch per Text kommunizieren.
- Für die Nutzung der Mobilfunkleistungen werden eine SIM-Karte aus Kunststoff oder ein digitales eSIM-Profil und geeignete Endgeräte benötigt. Die SIM-Karte muss in das Endgerät eingelegt werden. Das eSIM-Profil wird digital auf das Gerät geladen. Die SIM-Karte oder eSIM werden Ihnen im Rahmen des gebuchten Tarifs zu diesem Zweck überlassen.
- Die Endgeräte sind nicht Bestandteil des Mobilfunkvertrages.

Ausführliche Details zu Mobilfunkleistungen finden Sie in den vorvertraglichen Informationen sowie [in den AGB, den Leistungsbeschreibungen und Preislisten](#) des jeweiligen Tarifs.

## 1.3 Stand der Vereinbarkeit und Umsetzung der Anforderungen

Die Dienstleistung erfüllt die Anforderungen der Verordnung zum Barrierefreiheits-Stärkungs-Gesetz (BFSG).

- Es entspricht den relevanten Vorgaben aus der Europäischen Norm (EN) 301549 Version 3.2.1
- Für Anforderungen zur Barrierefreiheit, die nicht mit der EN 301549 abzudecken sind, wurde die Konformität mit Hilfe anderer barrierefreier Lösungen hergestellt

Fachleute für digitale Barrierefreiheit haben bei der Umsetzung beraten.

## 1.4 Barrierefreiheit

Damit Sie die Barrierefreiheitsfunktionen der Dienstleistung nutzen können, benötigen Sie ein Endgerät, das diese Funktionen unterstützt.

### 1.4.1 Barrierefreie Anleitung

Neben der Leistungsbeschreibung gibt es eine digitale Anleitung. Hierbei wurde auf Barrierefreiheit geachtet, beispielsweise auf geeignete Kontraste, Schriftgrößen und Schriftarten, Abstände, Zeilenhöhen und vieles mehr.

Die Anleitung ist so aufgebaut, dass sie alle Schritte für mindestens zwei unterschiedliche Sinne erklärt. Falls Sie Kontakt zum Service benötigen, werden auch Kontaktmöglichkeiten für unterschiedliche Sinne angeboten.

Die Anleitung ist zur Ausgabe und Bedienung mit assistiven Technologien geeignet. Sie können sie beispielsweise auf Ihrem Smartphone mit einem Screenreader ausgeben lassen und bedienen. Oder Sie nutzen die Zoom-Funktion Ihres Geräts um die Anleitung vergrößert anzuzeigen.

[Anleitungen und Hilfe](#) zu den Themen mobiles Internet, Tarife & Optionen, SIM-Karte und mehr.

### 1.4.2 Sehvermögen

Sie können die Dienstleistung auch mit eingeschränktem oder fehlendem Sehvermögen nutzen. Für visuelle Hinweise gibt es immer eine Alternative, die kein Sehvermögen und keine Farberkennung voraussetzt. Sie können Ihre assistiven Technologien einsetzen.

#### Eingeschränktes Sehvermögen

##### Kontraste, Schriftgröße, Schriftart, Abstände

Der Brief mit der SIM-Karte (SIM-Brief) und die digitale Anleitung sind so gestaltet, dass sie auch mit eingeschränktem Sehvermögen gut wahrnehmbar sind. Hierauf wurde beispielsweise bei Kontrasten, Schriftgröße, Schriftart, Abständen und Zeilenhöhen geachtet.



Einrichtungsanleitungen, Einrichtungsassistenten und die digitale Anleitung sind so gestaltet, dass sie auch mit eingeschränktem Sehvermögen gut wahrnehmbar sind. Hierauf wurde beispielsweise bei Kontrasten, Schriftgröße, Schriftart, Abständen und Zeilenhöhen geachtet.

Sie können die Darstellung der digitalen Anleitung nach Bedarf mit entsprechenden Mitteln des Betriebssystems Ihres Computers, Tablets oder Smartphones anpassen.

#### **Alternativen zu Farbhinweisen**

Wenn Infos mit Farben markiert sind, gibt es eine farbumabhängige Alternative.

#### **Vergrößerung**

Sie können die Darstellung der Anleitung auf Ihrem mobilen Gerät vergrößern. Nutzen Sie dafür die Einstellungen des Browsers oder Betriebssystems.

#### **Mit Tastatur bedienbar und gut sichtbare Fokusmarkierung**

Sie können die interaktiven Funktionen und Bereiche der Anleitung mit einer Tastatur erreichen und bedienen. Nutzen Sie dazu beispielsweise Ihre externe Tastatur. Dabei wird Ihnen gut sichtbar angezeigt, auf welchem interaktiven Element gerade der Fokus liegt.

#### **Fehlendes Sehvermögen (Blindheit)**

##### **Zugang zu SIM-PIN und PUK**

Sie benötigen Ihre persönliche PIN- und PUK-Nummer zur Nutzung der Dienstleistung.

Die PIN und PUK der SIM-Karte wurden zugänglich gestaltet:

- Der SIM-Brief enthält einen QR-Code, der mit fühlbarer Reliefschrift beschriftet sowie mit Relief-Rahmenelementen fühlbar hervorgehoben ist. Dies erleichtert Ihnen das Auffinden des QR-Codes.
- Sie können den QR-Code beispielsweise mit der vorinstallierten Kamera-App marktüblicher Smartphones oder Tablet PCs abscannen. Je nach Smartphone kann eine gesonderte App zum Scannen von QR-Codes erforderlich sein.
- Der QR-Code enthält die codierten digitalen Informationen zu PIN und PUK. Diese können Sie sich auf Ihrem mobilen Gerät über den integrierten Screenreader des Betriebssystems, wie beispielsweise TalkBack (Android) oder VoiceOver (iOS) vorlesen lassen.

#### **Taktile Markierung der SIM-Karte**

**Die SIM-Karte verfügt an einer Ecke über eine taktile Markierung (abgeschrägte Ecke). So können Sie fühlen, wie herum Sie sie korrekt in den SIM-Slot Ihres Geräts einlegen.**

#### **Mit Tastatur bedienbar**

Sie können die interaktiven Funktionen und Bereiche der Anleitung mit einer Tastatur erreichen und bedienen. Nutzen Sie dazu beispielsweise Ihre externe Tastatur.

#### **Bildschirmlesefunktion (Screenreader)**

Sie können die Bereiche, Funktionen und Inhalte der Anleitung mit Ihrem Screenreader bedienen und ausgeben lassen. Beispielsweise mit dem Screenreader Ihres Computers, Smartphones oder Tablets.

#### **Alternativen für visuelle Medieninhalte**

Für visuelle Medieninhalte der Anleitung gibt es Alternativen, die kein Sehvermögen voraussetzen. Beispielsweise Alternativtexte für Symbole, Fotos und Grafiken.

#### **Alternativen zu Farbhinweisen**

Wenn Infos mit Farben markiert sind, gibt es eine farbumabhängige Alternative. Beispielsweise zeigt die Anleitung Warnhinweise oder Zustände mit einer Kombination aus Farbe und Text an.

#### **Pausieren oder Stoppen von auditiven Ausgaben**

Die Anleitung enthält standardmäßig keine auditiven Ausgaben. Sofern diese integriert werden, geschieht das so, dass Sie längere auditive Ausgaben pausieren oder stoppen können.



### **Zeitbegrenzungen anpassbar**

Die Anleitung verzichtet weitgehend auf Zeitbegrenzungen. Sofern Zeitbegrenzungen existieren, werden Sie rechtzeitig darauf hingewiesen. Sie können sie je nach Situation aufheben, anpassen oder abschalten.

### **1.4.3 Hörvermögen**

Sie können die Dienstleistung auch mit eingeschränktem oder fehlendem Hörvermögen nutzen. Für auditive Hinweise gibt es immer eine Alternative, die kein Hörvermögen voraussetzt. Sie können Ihre assistiven Technologien einsetzen

#### **Alternativen für auditive Medieninhalte**

Die Anleitung enthält standardmäßig keine auditive Medieninhalte. Sofern diese integriert werden, gibt es Alternativen, die kein Hörvermögen voraussetzen. Beispielsweise Texte für Audioinhalte und Untertitel für Videos.

#### **Text in Echtzeit**

Mit Text in Echtzeit, auch Real-Time-Text (RTT) genannt, können Sie ergänzend oder alternativ zur Sprachtelefonie in Echtzeit per Text kommunizieren. Dabei wird der eingegebene Text unmittelbar, noch während der Eingabe, übertragen. Die empfangende Person kann die Nachricht während des Schreibens sofort lesen, ohne auf das aktive Absenden des Satzes beziehungsweise der gesamten Nachricht warten zu müssen. Text in Echtzeit ermöglicht damit eine nahezu simultane Kommunikation sowie ein Nutzungserlebnis vergleichbar mit einem herkömmlichen Telefongespräch.

Zur Nutzung von Text in Echtzeit benötigen die am Telefonat teilnehmenden Personen geeignete Geräte, die Text in Echtzeit unterstützen. Diese sind nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Weitere Informationen zu Text in Echtzeit finden Sie in der [RTT-Anleitung](#).

#### **HD Voice**

Bei Verfügbarkeit von GSM, LTE und 5G im Mobilfunknetz wird HD Voice unterstützt. Das ermöglicht eine deutlich bessere Sprachqualität und erhöhte Verständlichkeit beim Telefonieren durch einen erhöhten Frequenzbereich von 50 bis 70.000 Hertz.

Für die Nutzung werden HD Voice-kompatible Endgeräte benötigt.

#### **HD Voice Plus**

Bei Verfügbarkeit von LTE und 5G im Mobilfunknetz wird HD Voice Plus für ein noch besseres Klangerlebnis beim Telefonieren unterstützt. Durch diese neuartige Technologie wird die Sprache von der bisher üblichen 7 kHz Frequenz auf den gesamten hörbaren Frequenzbereich des Menschen von bis zu 20 kHz erweitert.

HD Voice Plus verbessert die Sprachqualität von HD Voice nochmals deutlich und ist zudem robuster gegen Übertragungsfehler und Signalschwankungen.

HD Voice Plus wird automatisch aktiviert, wenn der Gesprächspartner im LTE- oder 5G-Mobilfunknetz ebenfalls ein Endgerät nutzt, das HD Voice Plus unterstützt.

### **1.4.4 Beweglichkeit, Reichweite, Kraft**

Sie können die Dienstleistung auch mit eingeschränkter Beweglichkeit, Reichweite oder Kraft nutzen. Sie können Ihre assistive Technologie einsetzen.

#### **eSIM**

Die eSIM-Profile stellen für Menschen mit eingeschränkter Beweglichkeit, Reichweite oder Kraft eine benutzerfreundliche und barrierefreie Alternative zur herkömmlichen SIM-Karte dar.

Weitere Informationen finden Sie in der digitalen [eSIM-Anleitung](#).

#### **Ausreichend große Klickflächen**

Die Klickflächen für interaktive Elemente in der Anleitung sind ausreichend groß gestaltet.

#### **Bildschirmausrichtung frei wählbar**

Die Anleitung funktioniert sowohl auf quer als auch hochkant ausgerichteten Bildschirmen.

### **Keine komplexen Bewegungen**

Sie benötigen keine komplexe Bewegungen mit mehreren Fingern. Auch pfadbasierte Bewegungen werden nicht vorausgesetzt.

### **Zeitbegrenzungen anpassbar**

Die Anleitung verzichtet weitgehend auf Zeitbegrenzungen. Sofern Zeitbegrenzungen existieren, werden Sie rechtzeitig darauf hingewiesen. Sie können sie je nach Situation aufheben, anpassen oder abschalten.

## **1.4.5 Sprechvermögen**

Sie können die Dienstleistung auch mit eingeschränktem oder fehlendem lautsprachlichem Vermögen nutzen. Sie können Ihre assistiven Technologien einsetzen.

### **Alternativen zu Lautsprache**

Die Anleitung enthält standardmäßig keine Bereiche in denen Sprechvermögen benötigt wird. Sofern diese integriert werden, gibt es Alternativen, die kein Sprechvermögen voraussetzen. Beispielsweise können Sie auch schriftlich mit uns Kontakt aufnehmen.

### **Text in Echtzeit**

Mit Text in Echtzeit, auch Real-Time-Text (RTT) genannt, können Sie ergänzend oder alternativ zur Sprachtelefonie in Echtzeit per Text kommunizieren.

Zur Nutzung von Text in Echtzeit benötigen die am Telefonat teilnehmenden Personen geeignete Geräte, die Text in Echtzeit unterstützen. Diese sind nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Weitere Informationen zu Text in Echtzeit finden Sie in der [RTT-Anleitung](#).

## **1.4.6 Kognitiv, psychisch, neurologisch, neurodivergent**

Sie können die Dienstleistung auch mit eingeschränkten oder alternativen kognitiven, psychischen oder neurologischen Fähigkeiten nutzen. Das gilt auch für neurodivergente Menschen. Sie können Ihre assistiven Technologien einsetzen.

### **Klare Strukturen und leicht nutzbar**

Die Anleitung ist klar strukturiert und leicht nutzbar.

### **Gute Beschriftungen**

Die Beschriftungen sind eindeutig und einfach verständlich.

### **Gut verständliche Texte**

Die Texte sind einfach verständlich.

### **Unterstützung beim Korrigieren von Fehlern**

Die Anleitung unterstützt Sie beim Vermeiden und der Korrektur von Fehlern.

### **Schutz vor übermäßigen visuellen Reizen**

Die Anleitung setzt nur wenige kurze Animationen ein. Sie enthält keine Licht-Effekte oder Blitz-Effekte, die fotosensitive Anfälle auslösen.

### **Zeitbegrenzungen anpassbar**

Die Anleitung verzichtet weitgehend auf Zeitbegrenzungen. Sofern Zeitbegrenzungen existieren, werden Sie rechtzeitig darauf hingewiesen. Sie können sie je nach Situation aufheben, anpassen oder abschalten.

## **1.5 Melden von Problemen mit der Barrierefreiheit und Kontaktinformationen**

Ist Ihnen ein Mangel bei der Einhaltung der Vorgaben zur Barrierefreiheit aufgefallen?

Kontaktieren Sie uns gerne: [Einfach eine Barriere melden](#)

## **1.6 Zuständige Marktüberwachungsbehörde**

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF) in Magdeburg, Sachsen-Anhalt.