

# Information zur Barrierefreiheit



## 1 Telefoniecenter

Stand: 25. Juni 2025

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

Diese Information gilt für das Telefoniecenter, vermarktet ab dem 28. Juni 2025.

Es ist unter der Domain <https://telefoniecenter.sgp.telekom.de/fcc> erreichbar.

### 1.1 Inhaltsverzeichnis

1	Telefoniecenter.....	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	Sehvermögen .....	2
1.4.2	Hörvermögen .....	3
1.4.3	Beweglichkeit, Reichweite, Kraft .....	3
1.4.4	Sprechvermögen .....	4
1.4.5	Kognitiv, psychisch, neurologisch, neurodivergent.....	4
1.4.6	Weitere Angaben zu Benutzerschnittstellen und assistiven Technologien .....	4
1.5	Melden von Problemen mit der Barrierefreiheit und Kontaktinformationen.....	5
1.6	Zuständige Marktüberwachungsbehörde.....	5

## 1.2 Allgemeine Beschreibung

Das Telefoniecenter der Telekom ist eine webbasierte Oberfläche, um alle Telefonie-Leistungsmerkmale für das Festnetzprodukte einstellen zu können.

- So ist es möglich eine Anrufweiterleitung auf eine bestimmte Rufnummer vorzunehmen. Dies kann unter verschiedenen Bedingungen (bei "sofort, besetzt, nach einstellbarer Klingelzeit, oder auch im Offline-Fall) erfolgen.
- Weiterhin kann eine Rufnummernunterdrückung für ausgehende Gespräche, aber auch die Anzeige der Rufnummer bei eingehenden Gesprächen eingestellt werden.
- Durch die Anrufblockierung kann definiert werden, welche eingehenden Calls erlaubt bzw. Blockiert werden sollen.
- Über die Wahlsperre können verschiedene Rufnummerngasse.
- Auch die Nutzung und verschiedenen Einstellungen der Sprachbox können über das Telefoniecenter administriert werden.

Sie können die Website über Ihren eigenen oder einen fremden Internetanschluss aufrufen. Dazu benötigen Sie ein marktübliches, aktuelles, internetfähiges Endgerät sowie dessen Internet-Browser.

## 1.3 Stand der Vereinbarkeit und Umsetzung der Anforderungen

Die Website erfüllt die Anforderungen der Verordnung zum Barrierefreiheits-Stärkungs-Gesetz (BFSG). Sie entspricht den relevanten Vorgaben aus der

- Europäischen Norm (EN) 301549 Version 3.2.1 und den
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) Version 2.1 in den Stufen A und AA

Fachleute für digitale Barrierefreiheit haben bei der Umsetzung beraten.

## 1.4 Barrierefreiheit

Ihre **Privatsphäre** ist in der Website auch beim Einsatz von Barrierefreiheitsfunktionen geschützt.

In der Website gibt es eine Möglichkeit zum Nachweis Ihrer Identität sowie eine Login-Funktion. Diese sind so gestaltet, dass es **Alternativen zur biometrischen Identifizierung/Authentifizierung** gibt.

### 1.4.1 Sehvermögen

Sie können die Website 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**

Texte, Beschriftungen, Symbole und sonstige Inhalte sind kontrastreich und gut wahrnehmbar.

Sie können das Aussehen der Texte beispielsweise auf Ihrem Smartphone oder Tablet verändern. Nutzen Sie dafür die Einstellungen des Betriebssystems.

##### **Alternativen zu Farbinweisen**

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

##### **Vergrößerung**

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



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

Sie können die interaktiven Funktionen und Bereiche der Website 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.

#### **Zeitbegrenzungen anpassbar**

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

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

##### **Mit Tastatur bedienbar**

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

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

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

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

Für visuelle Medieninhalte 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 Website Warnhinweise oder Zustände mit einer Kombination aus Farbe und Text an.

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

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

##### **Zeitbegrenzungen anpassbar**

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

### **1.4.2 Hörvermögen**

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

### **1.4.3 Beweglichkeit, Reichweite, Kraft**

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

##### **Ausreichend große Klickflächen**

Die Klickflächen für interaktive Elemente sind ausreichend groß gestaltet.

##### **Bildschirmausrichtung frei wählbar**

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

#### **1.4.4 Sprechvermögen**

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

### **Alternativen zu Lautsprache**

Die Website 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.

#### **1.4.5 Kognitiv, psychisch, neurologisch, neurodivergent**

Sie können die Website 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 Website 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 Ausfüllen von Formularen**

Die Website unterstützt Sie beim Befüllen von häufig genutzten Formularfeldern.

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

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

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

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

### **Zeitbegrenzungen anpassbar**

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

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

Sie können längere auditive Ausgaben pausieren oder stoppen.

#### **1.4.6 Weitere Angaben zu Benutzerschnittstellen und assistiven Technologien**

Die Funktionen, Benutzerschnittstellen und die Unterstützung der assistiven Technologien entsprechen den gesetzlichen Vorgaben.

### **Benutzerschnittstellen**

Die Website hat folgende Benutzerschnittstellen:

- eine **visuelle/grafische** Benutzerschnittstelle, beispielsweise über den Monitor auf Ihrem Smartphone oder Tablet
- eine **haptische** Benutzerschnittstelle, beispielsweise über
  - eine von Ihnen per Bluetooth angeschlossene Tastatur, Maus oder ein anderes Bedienmittel
  - über Berührung (Touch), beispielsweise über den Monitor mit Touch-Funktion auf Ihrem Smartphone oder Tablet



- weitere **Benutzerschnittstellen für andere Sinne**, wenn Sie eine entsprechende assistive Technologie auf Ihrem mobilen Gerät (Smartphone, Tablet ...) einsetzen. Beispielsweise für
  - eine Sprachausgabe oder Sprachbedienung (**auditiv**),
  - Bildschirmvergrößerung,
  - Anschließen einer externen Braille-Tastatur oder anderer assistiver Tastaturen über Bluetooth
  - Und weitere

### **Assistive Technologien**

Sie können die Website mit Ihren eigenen assistiven Technologien nutzen.

Die Website wurden unter anderem mit folgenden assistiven Technologien geprüft:

- Bildschirmvorlese-Software (Screenreader) wie beispielsweise NVDA
- **Vergrößerungssoftware** wie beispielsweise Windows Bildschirmlupe

## **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.