die medienanstalten

Hinweise für Nutzende

Zur Barrierefreiheit von Streamingdiensten, Smart-TV-Portalen & Co

Mit diesen Hinweisen informieren die Landesmedienanstalten darüber, was Anbietende für die Barrierefreiheit ihrer Dienste tun müssen. Die Anforderungen ergeben sich aus den §§ 99a bis 99e des Medienstaatsvertrags (MStV).

Als Nutzende erfahren Sie außerdem, wie das Beschwerdeverfahren abläuft und an wen Sie sich wenden können, wenn Sie Barrieren feststellen.

1. Ziel der Barrierefreiheitsanforderungen

Die Anforderungen an die Barrierefreiheit sollen Menschen mit Behinderungen oder Beeinträchtigungen einen möglichst gleichberechtigten Zugang zu audiovisuellen Mediendiensten und deren barrierefreie Nutzung ermöglichen.

Barrierefreiheit umfasst dabei den gesamten Dienst – von der Auffindbarkeit über die Bedienung bis hin zu Support- und Beschwerdemöglichkeiten. Sie sollen einen Dienst grundsätzlich ohne fremde Hilfe und ohne besondere Erschwernisse finden und nutzen können.

2. Für welche Dienste gelten die Anforderungen?

Die Anforderungen gelten für sogenannte Zugangsdienste. Gemeint sind damit alle elektronischen Funktionen, mit denen man Fernseh- oder Videoinhalte finden, auswählen, Informationen dazu bekommen oder ansehen kann. Dazu gehören unter anderem:

- Smart-TV-Portale,
- elektronische Programmführer,
- Streamingdienste,
- Mediatheken.

3. Was muss ein barrierefreier Dienst können?

Anbietende sollen ihre Dienste so gestalten, dass Menschen mit unterschiedlichen Einschränkungen sie finden, darauf zugreifen und alle wesentlichen Funktionen nutzen können.

Dabei gelten besonders folgende Anforderungen:

Technische Standards:
Für die Barrierefreiheit sind besonders die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 (Konformitätsstufe AA), die EN 301 549 sowie einschlägige harmonisierte europäische Normen relevant.

Bedienbarkeit mit der Tastatur:
Alle wesentlichen Funktionen sollten auch ohne Maus nutzbar sein.

Nutzbarkeit mit assistiven Technologien:
Der Dienst sollte mit gängigen Hilfsmitteln wie Screenreadern, Vergrößerungssoftware, Sprachsteuerungen oder alternativen Eingabegeräten nutzbar sein.

Gute Wahrnehmbarkeit:
Inhalte und Funktionen sollten durch ausreichende Kontraste, gut lesbare Darstellungen, verständliche Beschriftungen und Textalternativen für Grafiken und Bilder leicht wahrnehmbar und zugänglich sein.

Klare Kommunikation:
Für gleiche Funktionen sollten einheitliche Bezeichnungen verwendet werden. Unterschiedliche Begriffe wie „Log-in“, „Account“ und „Konto“ sollten vermieden werden.

4. Unterstützung der barrierefreien Nutzung

Anbietende sollen dafür sorgen, dass barrierefreie Inhalte leicht auffindbar und eindeutig erkennbar sind. Es sollten Such- und Filterfunktionen zur Verfügung stehen, mit denen Sie gezielt nach den folgenden Kategorien suchen können:

- Untertitel,
- Audiodeskriptionen,
- Gebärdensprachfassungen,
- Angebote in Leichter Sprache.





5. Erklärung zur Barrierefreiheit

Anbietende sind gesetzlich dazu verpflichtet, eine aktuelle Erklärung zur Barrierefreiheit bereitzustellen.
Auch diese Angaben müssen barrierefrei zugänglich sein und Sie sollten sie leicht finden können.

In der Erklärung finden Sie unter anderem folgende Informationen:

- allgemeine Beschreibung des Dienstes,
- Beschreibungen und Erläuterungen, die zum Verständnis des Dienstes erforderlich sind,
- Stand der Barrierefreiheit des Angebots,
- zuständige Landesmedienanstalt.

Anbietende sollten darüber hinaus auch weitere Angaben aufnehmen, unter anderem:

- bekannte Einschränkungen der Barrierefreiheit,
- geplante Verbesserungsmaßnahmen,
- Kontaktmöglichkeiten zum Anbietenden,
- Hinweise zum Beschwerdeverfahren.

6. So läuft das Beschwerdeverfahren ab

Haben Sie Barrieren festgestellt oder möchten Sie sich über fehlende Barrierefreiheit eines Dienstes beschweren?

Sie haben das Recht, sich persönlich oder mit Unterstützung eines Verbandes bzw. einer qualifizierten Einrichtung nach § 99d Abs. 3 MStV zu beschweren.

Barrieren über die ZABA melden

Über die Zentrale Anlaufstelle für Barrierefreie Angebote (ZABA) unter https://www.barrierefreie-medien.info können Sie Barrieren einfach online melden. Ihre Meldung wird direkt an den jeweiligen Anbieter weitergeleitet.

Beschwerde bei der Landesmedienanstalt einreichen

Sie können sich auch direkt an die zuständige Landesmedienanstalt wenden. Welche Landesmedienanstalt zuständig ist, erfahren Sie in der Barrierefreiheitserklärung des jeweiligen Angebots.

Mit Ihrer Beschwerde oder Frage können Sie sich auch an die Bremische Landesmedienanstalt unter info@bremische-landesmedienanstalt.de wenden. Hier wird das Thema Barrierefreiheit federführend für die Landesmedienanstalten koordiniert.

Wie geht es danach weiter?

Die zuständige Landesmedienanstalt prüft Ihre Beschwerde und holt eine Stellungnahme des Anbieters ein. Sofern erforderlich, ergreifen die Landesmedienanstalten Maßnahmen. Dazu zählen insbesondere:

- Beanstandungen,
- Fristsetzungen zur Beseitigung von Mängeln,
- Anordnungen zur Umsetzung von Barrierefreiheitsmaßnahmen sowie
- Ordnungswidrigkeitenverfahren.

Impressum:

Verantwortlich:
Dr. Thorsten Schmiege
DLM-Vorsitzender

die medienanstalten – ALM GbR
Gemeinsame Geschäftsstelle
Friedrichstraße 60, 10117 Berlin

Telefon: +49 30 20 646 90-0
Mail: info@die-medienanstalten.de
URL: www.die-medienanstalten.de

Stand: September 2026