die medienanstalten

Leitfaden

Barrierefreiheit für Zugangsdiensteanbieter zu audiovisuellen Mediendiensten (z.B. Streamingdienste und Smart-TV-Portale)

Dieser Leitfaden erläutert die gesetzlichen Anforderungen an die Barrierefreiheit von Zugangsdiensteanbietern nach §§ 99a bis 99e des Medienstaatsvertrags (MStV).

Er gibt Hinweise zur praktischen Umsetzung und informiert über das Verfahren bei Beschwerden über Defizite der Barrierefreiheit bei den Zugangsdiensten.



1. Zielsetzung

Die gesetzlichen Barrierefreiheitsanforderungen dienen dazu, Menschen mit Behinderungen oder Beeinträchtigungen einen möglichst gleichberechtigten Zugang zu audiovisuellen Mediendiensten und deren barrierefreie Nutzung zu ermöglichen.

Barrierefreiheit umfasst dabei den gesamten Dienst – von der Auffindbarkeit über die Bedienung bis hin zu Support- und Beschwerdemöglichkeiten. Anbietende sollen ihre Dienste so gestalten, dass sie grundsätzlich ohne fremde Hilfe und ohne besondere Erschwernisse auffindbar und nutzbar sind.

2. Anwendungsbereich

Dieser Leitfaden richtet sich an Zugangsdiensteanbieter im Sinne von § 2 Abs. 2 Nr. 31 MStV, insbesondere also an Anbietende von:

- Smart-TV-Portalen,
- elektronischen Programmführern,
- Streamingdiensten,
- Mediatheken.

Erfasst werden alle Telemedien, die zur Ermittlung, Auswahl, Informierung über und Rezeption von Fernsehprogrammen, fernsehähnlichen Telemedien und Barrierefreiheitsfunktion genutzt werden.



3. Anforderungen an Zugangsdienste zu audiovisuellen Mediendiensten

Gestalten Sie Ihren Dienst so, dass Menschen mit unterschiedlichen Einschränkungen diesen finden können, Zugang bekommen und alle wesentlichen Funktionen nutzen können.

Achten Sie dabei besonders auf folgende Punkte:

Technische Standards:
Für die Umsetzung der Barrierefreiheit sind insbesondere die WCAG 2.2 (Konformitätsstufe AA), EN 301 549 sowie einschlägige harmonisierte europäische Normen relevant.

Bei der Umsetzung sind die vier Grundprinzipien Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit als internationaler Standard für digitale Barrierefreiheit zu Grunde zu legen. Informationen und Inhalte in audiovisuellen Mediendiensten müssen so dargestellt werden, dass Nutzende sie wahrnehmen können.

Bedienelemente und Navigation müssen für jeden nutzbar sein. Texte und die Bedienung müssen klar und logisch sein und Inhalte müssen zuverlässig von verschiedenen Geräten, Browsern und Hilfsmitteln (wie Screenreadern) interpretiert werden können.

Bedienbarkeit mit 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, unterschiedliche Farbgebung, 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



Barrierefreie Inhalte sollen für Nutzende leicht auffindbar und eindeutig erkennbar sein. Idealerweise stellen Sie Such- und Filterfunktionen bereit, mit denen gezielt nach den folgenden Kategorien gesucht werden kann:

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



5. Erklärung zur Barrierefreiheit

Nach § 99c MStV sind Sie verpflichtet, eine aktuelle Erklärung zur Barrierefreiheit in Ihrem Angebot bereitzustellen. Diese muss in barrierefreier Form in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf andere deutlich wahrnehmbare Weise zugänglich sein.



Die Angaben sollten leicht auffindbar sein. Für Nutzende sollte schnell erkennbar sein, wie und wo sie Barrieren melden können.

Die Erklärung muss mindestens folgende Angaben enthalten:

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



Es wird empfohlen, darüber hinaus folgende Angaben aufzunehmen:

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

6. Dokumentation

Die nach § 99a Abs. 2 MStV vorzunehmende Beurteilung ist nach § 99a Abs. 3 MStV zu dokumentieren. Die einschlägigen Ergebnisse sind für einen Zeitraum von fünf Jahren nach der letzten Erbringung des jeweiligen Dienstes aufzubewahren.

Für eine nachvollziehbare Umsetzung der Barrierefreiheitsanforderungen wird empfohlen, insbesondere folgende Unterlagen zu dokumentieren:

- Beschreibungen der technischen Umsetzung,
- Prüf- und Testberichte,
- Angaben zu eingesetzten Standards und Normen,
- bekannte Einschränkungen und geplante Verbesserungsmaßnahmen.

7. Allgemeine Hinweise für Anbietende

- Denken Sie Barrierefreiheit von Anfang an mit.
- Überprüfen Sie Ihre Angebote regelmäßig auf Barrierefreiheit.
- Beziehen Sie Menschen mit Behinderungen frühzeitig in Produktentwicklung und Tests ein.
- Stellen Sie Barrierefreiheit auf allen Ausspielwegen sicher.



Praxistipp:
Sie planen für Ihren Zugangsdienst zu audiovisuellen Mediendiensten eine neue App? Denken Sie schon bei der Entwicklung daran, dass das Angebot nicht nur auf dem Smartphone, sondern auch auf dem großen Monitor barrierefrei nutzbar sein sollte. Holen Sie frühzeitig Feedback von Nutzenden ein.

8. Hinweise zum Beschwerdeverfahren

Nutzende, die aufgrund von Barrieren einen Zugangsdienst nicht oder nur eingeschränkt nutzen können, haben die Möglichkeit, Beschwerde einzureichen. Sie können dies persönlich oder nach § 99d Abs. 3 MStV durch Beauftragung eines Verbands bzw. einer qualifizierten Einrichtung tun.

Barrieren können auch über die Zentrale Anlaufstelle für Barrierefreie Angebote (ZABA) unter https://www.barrierefreie-medien.info gemeldet werden. Die Meldungen werden an die jeweils zuständigen Anbietenden weitergeleitet.

Beschwerden können außerdem bei der für Ihr Angebot zuständigen Landesmedienanstalt eingereicht werden. Die Bremische Landesmedienanstalt koordiniert das Thema Barrierefreiheit federführend.

Bei einer Beschwerde über die für Sie zuständige Landesmedienanstalt werden Sie zur Stellungnahme aufgefordert. Sofern erforderlich, ergreift die zuständige Landesmedienanstalt Maßnahmen. Dazu zählen insbesondere:

- Beanstandungen,
- Fristsetzungen zur Beseitigung von Mängeln,
- Anordnungen zur Umsetzung von Barrierefreiheitsmaßnahmen sowie bei Nichtabhilfe
- Einleitung eines Ordnungswidrigkeitenverfahrens.

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