

# Barrierefreiheitserklärung zur Mobilfunk App der freenet DLS GmbH

Stand: 28. Juni 2025

## 1. Allgemeines

Diese Erklärung zur Barrierefreiheit gilt für die freenet Mobilfunk App (im Folgenden "App" genannt) der freenet DLS GmbH (im Folgenden "freenet" genannt). freenet stellt die App und ihre Dienste im Einklang mit den Bestimmungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (nachfolgend bezeichnet als BFSG) und der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (nachfolgend bezeichnet als BFSG-VO) barrierefrei zur Verfügung. Die deutschen Vorschriften setzen die europäische Richtlinie (EU) 2019/882 um und legen Anforderungen für die Zugänglichkeit zu dieser Dienstleistung fest, um Menschen mit Behinderungen eine gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Leben zu ermöglichen.

Die gesetzlich vorgeschriebenen Anforderungen gelten ab dem 28. Juni 2025.

## 2. Anbieter und Kontaktmöglichkeiten

Anbieter der App ist

freenet DLS GmbH  
Hollerstraße 126  
24782 Büdelsdorf

KONTAKT:

Hotline: 040 55 55 41 000

Kontakt-E-Mail-Adresse: [info@freenet-mobilfunk.de](mailto:info@freenet-mobilfunk.de)

**KUNDENSERVICE FÜR GEHÖRLOSE UND HÖRGESCHÄDIGTE MENSCHEN:** Über den Dolmetsch-Dienst Tess bietet freenet Kundenservice in Gebärdensprache und Schriftsprache an. Dabei nutzen gehörlose und hörgeschädigte Menschen eine Video- oder Chatverbindung zu den Tess Dolmetschern, die wiederum eine Telefonverbindung zum gewünschten Gesprächspartner aufbauen und simultan übersetzen. Informationen zur Nutzung und zu den Kosten sind direkt bei der Tess - Sign & Script - Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH (Webseite: <https://www.tess-relay-dienste.de>) erhältlich.

## 3. Beschreibung und Funktionsweise der App

Die App steht für die Betriebssysteme iOS und Android zur Verfügung und kann über die gängigen App-Stores auf ein internetfähiges Endgerät (im Folgenden "Mobilgerät" genannt) heruntergeladen werden.

Für die weitere Nutzung der App ist eine Registrierung erforderlich unter Angabe von Benutzername, Passwort und Kundennummer. Nach der Registrierung kann der Kunde folgende Funktionen der App nutzen:

- Vertragsdatenanzeige
- Verbrauchsanzeige
- Rechnungsanzeige
- Online-Postfach
- Daten- und Speed Upgrades
- Vertragsverlängerung
- Servicedienste

freenet bietet darüber folgende Dienstleistungen und Produkte zum Kauf an:

- Vertragsverlängerung für Mobilfunk-Tarife
- Daten- und Speed-Upgrades für Mobilfunk-Datennutzung

Die Funktionsweise und Barrierefreiheit der Dienstleistung Mobilfunk ist erklärt unter <https://www.freenet-mobilfunk.de/service/downloads/>

## 4. Stand der Umsetzung der Barrierefreiheitsanforderungen der Mobilfunk App

freenet ist bemüht, die App für möglichst viele Verbraucher unabhängig individueller Fähigkeiten zugänglich zu machen. Die App wurde so konzipiert, dass jeder diese nutzen kann, einschließlich Menschen mit unterschiedlichen Einschränkungen, wie z.B. im Sehen, im Hören, in der Beweglichkeit und Kraft, in der Kognition und Psyche.

Zur Umsetzung der Barrierefreiheitsanforderungen wurden folgende Normen und Richtlinien angewandt:

- Harmonisierte Europäische Norm (EN) 301 549, Version 3.2.1
- Harmonisierte Europäische Norm PDF UA 14289-1:2016-12
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), Version 2.2, Stufen A und AA

Im Einzelnen:

### 4.1 Sehen

Die App funktioniert bei eingeschränktem und fehlendem Sehvermögen. Sie setzt weder Sehvermögen noch Farberkennung voraus. Außerdem gibt es Alternativen zur visuellen Darstellung.

#### 4.1.1 Schrift, Kontraste, Abstände

Schriftart, Schriftgröße und Schriftform wurden so gewählt, dass sie gut lesbar sind. Texte und visuelle Inhalte haben gut erkennbare Kontraste. Texte werden mit ausreichend Abstand zwischen den Buchstaben, Zeilen und Absätzen dargestellt. Die Darstellung in der App ist anpassbar. Ihnen stehen dafür Einstellungen in der App und/oder im Betriebssystem Ihres Mobilgeräts zur Verfügung.

#### 4.1.2 Alternativen zu Farbinhalten

Für Farbinhalte gibt es Alternativen, die farbindependente sind. Beispielsweise zeigt die App den Status nicht nur visuell, sondern auch mit Text an. Das gleiche gilt auch für Warnungen und Lieferhinweise.

#### 4.1.3 Alternativen für Nicht-Text-Inhalte

Für Inhalte, die nicht aus Text bestehen, existieren Alternativen, die kein Sehvermögen voraussetzen. Die App bietet beispielsweise Alternativtexte für Fotos, Symbole und Grafiken. Videos enthalten eine Tonspur, die wichtige visuelle Inhalte beschreibt (Audiodeskription).

#### 4.1.4 Vergrößerung

Sie können die Darstellung der Inhalte vergrößern. Ihnen stehen dafür Einstellungen in der App und/oder im Betriebssystem Ihres Mobilgeräts zur Verfügung.

#### 4.1.5 Mit Tastatur bedienbar

Sie können die App mit einer externen Tastatur nutzen und steuern. Das funktioniert für alle Bereiche und Funktionen. Die Navigation erfolgt in einer sinnvollen Reihenfolge. Wenn Sie interaktive Elemente, wie beispielsweise Links oder Schaltflächen, mit der Tastatur auswählen, heben sich diese visuell deutlich hervor (Fokusmarkierung).

#### 4.1.6 Unterstützung für nicht-visuelle Ausgabe per Screenreader / Braillezeile

Sie können alle Bereiche, Inhalte und Funktionen der App mit dem Screenreader Ihres Mobilgeräts bedienen und ausgeben. Dies erfolgt akustisch und/oder taktil über eine extern angeschlossene Braillezeile.

#### 4.1.7 Überschriften und Beschriftungen

Die App enthält aussagekräftige und sinnvoll strukturierte Überschriften und Beschriftungen.

#### 4.1.8 Links

Links sind gut erkennbar und aussagekräftig beschriftet.

#### 4.1.9 Zeitbegrenzungen

Die App hat keine Bereiche, in denen die Zeit begrenzt ist.

#### 4.2 Hören

Die App funktioniert bei eingeschränktem und fehlendem Hörvermögen. Sie setzt kein Hörvermögen voraus.

#### 4.3 Beweglichkeit, Reichweite, Kraft

Die App funktioniert mit eingeschränkter Beweglichkeit. Das gilt auch, wenn Sie Schwierigkeiten haben, Dinge zu erreichen oder Kraft aufzuwenden. Sie benötigen diese Fähigkeiten nicht, um die App zu nutzen.

##### 4.3.1 Mit Tastatur bedienbar

Sie können die App mit einer externen Tastatur nutzen und steuern. Das funktioniert für alle Bereiche und Funktionen. Die Navigation erfolgt in einer sinnvollen Reihenfolge. Wenn Sie interaktive Elemente, wie beispielsweise Links oder Schaltflächen, mit der Tastatur auswählen, heben sich diese visuell deutlich hervor (Fokusmarkierung).

##### 4.3.2 Klickflächen

Klickflächen für interaktive Elemente, wie beispielsweise Links oder Schaltflächen, sind groß und mit ausreichend Abstand gestaltet. Dadurch sind sie gut erreichbar und bedienbar.

##### 4.3.3 Ausrichtung des Bildschirms

Die App funktioniert mit unterschiedlichen Ausrichtungen auf Tablets. Bei Smartphones beschränkt sich die Bildschirmausrichtung auf das Hochformat.

##### 4.3.4 Keine komplexen oder gleichzeitigen Bewegungen

Die App funktioniert ohne komplexe, pfadbasierte oder gleichzeitige Bewegungen.

##### 4.3.5 Zeitbegrenzungen

Die App hat keine Bereiche, in denen die Zeit begrenzt ist.

#### 4.4 Sprechen

Die App funktioniert bei eingeschränktem und fehlendem Sprechvermögen. Sie setzt kein Sprechvermögen voraus.

#### 4.5 Kognitiv, psychisch, neurologisch, neurodivergent

Sie können die App mit eingeschränkten oder alternativen kognitiven, psychischen oder neurologischen Fähigkeiten nutzen. Das gilt auch, wenn Sie sich als neurodivergent identifizieren.

##### 4.5.1 Klare Strukturen

Der Aufbau der App ist klar strukturiert.

##### 4.5.2 Überschriften und Beschriftungen

Die App enthält aussagekräftige und sinnvoll strukturierte Überschriften und Beschriftungen.

##### 4.5.3 Links

Links sind gut erkennbar und aussagekräftig beschriftet.

##### 4.5.4 Verständliche Texte

Die Texte in der App sind gut verständlich geschrieben.

##### 4.5.5 Ausfüllhilfen

Für häufig genutzte Felder können Sie die Ausfüllhilfe des Betriebssystems nutzen. Beispielsweise für Adress- oder Kontaktangaben.

##### 4.5.6 Fehler vermeiden

Die App wurde so gestaltet, dass sie Sie beim Vermeiden von Fehlern unterstützt.

##### 4.5.7 Fehler korrigieren

Die App unterstützt Sie bei der Korrektur von Fehlern.

##### 4.5.8 Animationen

In der App gibt es nur wenige, kurze Animationen. Sie können Animationen über Einstellungen in der App deaktivieren.

##### 4.5.9 Licht-/Blitzeffekte

Die App enthält keine Licht- oder Blitz-Effekte, die fotosensitive Anfälle auslösen.

##### 4.5.10 Zeitbegrenzungen

Die App hat keine Bereiche, in denen die Zeit begrenzt ist.

#### 5. Weitere Angaben zu Benutzerschnittstellen und assistiven Technologien

Die Funktionen und Benutzerschnittstellen sowie die Unterstützung der assistiven Technologien sind barrierefrei entsprechend den Vorgaben.

Folgende assistive Technologien sind zur Bedienung der Apps nutzbar:

- Bildschirmvorlese-Software (Screenreader) wie beispielsweise VoiceOver (iOS) und TalkBack (Android)
- Vergrößerungssoftware wie beispielsweise Zoom (iOS-Bedienhilfe) und native Vergrößerung (Android)

#### 6. Marktaufsichtsbehörde

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF) in Magdeburg (Sachsen-Anhalt). Diese ist formal noch nicht eingerichtet. Ihre Anfragen bzw. Meldungen richten Sie **bis zur formalen Errichtung** der MLBF an:

Telefon: **0391 567 4530**

E-Mail: **MLBF(at)ms.sachsen-anhalt.de**

Anfragen und Informationen werden von der MLBF an die zuständigen Stellen weitergeleitet.

#### 7. Unser Versprechen und Ihr Feedback

freenet führt stetig Maßnahmen durch, um die Barrierefreiheit und das Nutzungserleben mit der App zu verbessern. Dazu gehören beispielsweise:

- Beratung durch Fachleute für digitale Barrierefreiheit,
- unabhängiger externer Barrierefreiheitstest,
- Schulung der Mitarbeitenden zum Thema digitale Barrierefreiheit,
- Integration der Anforderungen der Barrierefreiheit in relevante interne Prozesse integriert (Konzepte, Design, Entwicklung und weitere) sowie
- interne automatisierte und manuelle Tests.

Sie möchten uns bestehende Barrieren mitteilen oder Informationen zur Umsetzung der Barrierefreiheit erfragen? Für Ihr Feedback sowie alle weiteren Informationen kontaktieren Sie uns gerne unter der E-Mail [barrieremelden-fnmf@freenet.ag](mailto:barrieremelden-fnmf@freenet.ag)