Barrierefreiheitserklärung der freenet DLS GmbH

Für die Dienstleistung Mobilfunk
Stand: 28. Juni 2025

Inhalt

1. Allgemeines 1
2. Anbieter und Kontaktmöglichkeiten 1
3. Beschreibung/Funktionsweise der Dienstleistung Mobilfunk 1
4. Beschreibung, die zum Verständnis der Durchführung/Nutzung der Dienstleistung Mobilfunk erforderlich sind: 1
5. Barrierefreiheit der Dienstleistung Mobilfunk 2
6. Marktaufsichtsbehörde 2
7. Versprechen 2

1. Allgemeines

Diese Erklärung zur Barrierefreiheit gilt für die von freenet DLS GmbH (im Folgenden “freenet” genannt) erbrachte Dienstleistung Mobilfunk. freenet stellt 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. Zu den Maßnahmen zählt im Mobilfunk unter anderem Text in Echtzeit. Die gesetzlich vorgeschriebenen Anforderungen gelten ab dem 28. Juni 2025.

2. Anbieter und Kontaktmöglichkeiten

Anbieter der Dienstleistung Mobilfunk ist

freenet DLS GmbH
Hollerstraße 126
24782 Büdelsdorf

KONTAKT: Alle der freenet verfügbaren und von ihr bereit gestellten Informationen zur Barrierefreiheit und Kompatibilität der Dienstleistung oder der Produkte mit assistiven Technologien können auch über den Kundenservice bezogen werden:

Service-Hotline: 040 55 55 41 000
Kontakt-E-Mail-Adresse: 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/Funktionsweise der Dienstleistung Mobilfunk

Mobilfunk ist eine Kommunikations-Technik, mit der Menschen über weite Strecken drahtlos miteinander kommunizieren können. Dafür wird keine direkte Kabelverbindung benötigt. Stattdessen werden Daten, wie Sprache, Textnachrichten oder Internet-Inhalte, über elektromagnetische Funkwellen übertragen. Mobilfunk ermöglicht es, mit Mobiltelefonen (auch Handys oder Smartphones genannt) oder anderen mobilen Geräten (Tablets, Smartwatches) unterwegs zu telefonieren, Nachrichten zu senden oder das Internet zu nutzen.

Datentarife im Mobilfunk ermöglichen die Nutzung eines mobilen Internetzugangs inklusive der entsprechenden Datenübertragung. Zudem lassen sich Textnachrichten (SMS) und zum Teil Multimedianachrichten (RCS) versenden sowie empfangen. Sprachtarife im Mobilfunk ermöglichen Sprachtelefonie. Mittels Text in Echtzeit (Real-Time-Text [RTT]) lässt es sich zudem alternativ zur Sprachtelefonie in Echtzeit auch per Text kommunizieren.

freenet verfügt nicht über ein eigenes Mobilfunknetz, sondern bietet als Wiederverkäufer, sogenannter „Provider“, die Dienstleistung Mobilfunk in den Telekommunikationsnetzen der Telekom, der Vodafone und der Telefónica an.

Eine Auswahl an freenet Mobilfunktarifen finden sich unter anderem unter
https://www.freenet-mobilfunk.de/handytarife/

Ausführliche Details zum Mobilfunk und dem Vertrag sind in den vorvertraglichen Informationen sowie in den AGB, den Leistungsbeschreibungen und Preislisten des jeweiligen Tarifs zu finden.

4. Beschreibung, die zum Verständnis der Durchführung/Nutzung der Dienstleistung Mobilfunk erforderlich ist:

4.1 Mobilfunkfähiges Endgerät:
Erforderlich für die Nutzung der Dienstleistung Mobilfunk ist ein mobilfunkfähiges Endgerät, wie z.B. ein Mobiltelefon oder ein sonstiges Endgerät, das über ein SIM-Karten-Fach oder eine eSIM-Funktion verfügt.

4.2 SIM
Zur Nutzung der Dienstleistung Mobilfunk erhält der Kunde von freenet entweder eine SIM-Karte, die er in sein Endgerät einlegen kann, oder eine eSIM, die der Kunde mittels QR-Code auf seinem Endgerät installieren kann. Telefonische Unterstützung bei der Einrichtung ist unter der Service-Hotline 040 34 8585-100 verfügbar.

4.2.1 Einlegen/Wechseln einer SIM-Karte:
Das Einlegen oder Wechseln einer SIM-Karte variiert je nach Endgerät. Wichtig ist, die passende SIM-Kartengröße (nanoSIM, microSIM) bereitzuhalten und die richtige Ausrichtung der SIM-Karte zu beachten. Über die taktile Markierung (abgeschrägte Ecke) kann der Kunde fühlen, wie herum die SIM-Karte in den entsprechend gefassten SIM-Karten-Einschub einzulegen ist. Der SIM-Karten-Einschub wird geöffnet, die Karte eingelegt und der Einschub wieder geschlossen. Bei Bedarf ist die gerätespezifische Anleitung oder der Hersteller heranzuziehen. Nach dem Einlegen und Einschalten des Geräts lässt es sich für den Mobilfunkbetrieb mit der PIN freischalten.

4.2.2 Einrichten einer eSIM:
In den Einstellungen eines Gerätes kann man überprüfen, ob es eSIM-fähig ist.
Der Aktivierungscode (z.B. QR-Code) wird postalisch oder digital bereitgestellt. Unter Einstellungen in den Bereichen "Mobilfunk", "SIM-Karten" oder "Mobile Daten" den erhaltenen QR-Code scannen oder eine manuelle Eingabe des Codes durchführen.
Anschließend muss man nur den Anweisungen auf dem Bildschirm folgen, um die eSIM zu aktivieren.

4.2.3 PIN und PUK- Nummern
Die Freischaltung der SIM-Karte erfordert die Eingabe der PIN-Nummer, bei Erstinstallation oder nach mehreren Fehleingaben der PIN-Nummer muss die PUK-Nummer eingegeben werden. Die PIN-Nummer, die PUK-Nummer und eine genaue Bedienungs-/Installationsanleitung sind auf den die SIM-Karte enthaltenden

SIM-Brief aufgedruckt. Der SIM-Brief enthält zudem fühlbar verortet einen die PIN und PUK wiedergebenden QR-Code, der sich mit der vorinstallierten Kamera-App marktüblicher Endgeräte scannen und über den integrierten Screenreader des Betriebssystems, wie beispielsweise TalkBack (Android) oder VoiceOver (iOS), vorlesen lässt.

5. Barrierefreiheit der Dienstleistung Mobilfunk

5.1 Nutzung Text in Echtzeit (RTT)

Mit Text in Echtzeit, auch Real-Time-Text (RTT) genannt, kann ergänzend oder alternativ zur Sprachtelefonie in Echtzeit per Text kommuniziert werden. 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.

Wichtig: Text in Echtzeit steht aus technischen Gründen nicht in 2G-Netzen zur Verfügung.

5.2 Voraussetzungen RTT

Damit die Funktion Real-Time Text genutzt werden kann, ist Folgendes erforderlich:

- Aktive Sprachverbindung

RTT funktioniert immer parallel zu einem sprachbasierten Sprachanruf.

- Netzverfügbarkeit

Unterstützt wird RTT mit LTE, 5G und bei Telefonaten über eine WLAN-Verbindung (WLAN-Call).

- Geeignetes Smartphone

RTT ist nur bei Geräten mit Android (ab Version 10) oder iOS (ab Version 11.2) verfügbar.

- Gesprächsteilnehmer

Alle beteiligten Endgeräte müssen in der Lage sein, die Funktion selbst standardkonform zu nutzen. Wenn eines der Endgeräte eine Textkommunikation nicht anbietet, kann sie auch nicht aktiviert werden.

5.3 Aktivierung

Nachdem das Smartphone auf das nötige Software-Update aktualisiert wurde (Android ab Version 10 oder iOS ab Version 11.2), kann Real-Time Text auch über die Anruf-Einstellungen konfiguriert werden. In den Bedienungshilfen sind verschiedene Auswahlmöglichkeiten für eine Anzeige von RTT während eines Sprachanrufs zu finden.

5.4 Nutzung

Zunächst muss ein Sprachanruf über die Telefon-App gestartet werden. Wenn RTT auf dem Smartphone aktiviert ist, kann über den dann verfügbaren Button die Telefon-App direkt ein RTT-Call gestartet werden. Man hat auch die Möglichkeit während eines Telefonats RTT durch Drücken des RTT-Buttons zu aktivieren und wieder zu deaktivieren. Hinweis: RTT funktioniert nur, wenn alle Gesprächsteilnehmer die Voraussetzungen erfüllen.

6. Marktaufsichtsbehörde

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

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

1. Beratung durch Fachleute für digitale Barrierefreiheit
2. Unabhängiger externer Barrierefreiheitstest
3. Schulung der Mitarbeitenden zum Thema digitale Barrierefreiheit
4. Integration der Anforderungen der Barrierefreiheit in relevante interne Prozesse integriert (Konzepte, Design, Entwicklung und weitere)
5. interne automatisierte und manuelle Tests.