



Information und Erklärung zur Barrierefreiheit

Diese Informationen können Sie mit mind. 2 Sinnen wahrnehmen

| | | |
|--|---|---|
| Vorlesen unserer Webseite durch Ihren Browser | Nutzen Sie bitte die Ihnen bekannten Funktionen Ihres Browsers. |  |
|--|---|---|


| | | |
|------------------------|------------------------------------|---|
| Lesen der Seite | Bildschirm oder Download und Lesen |  |
|------------------------|------------------------------------|---|


Zugang Kundenservice

| | | |
|----------------|--------------|---|
| Telefon | 04102 9974-0 |  |
|----------------|--------------|---|

| | | |
|------------------|--|---|
| Schreiben | |  |
|------------------|--|---|

Bedienung Webseite

| | | |
|----------------|----------------------------------|--|
| Sprache | Spracheingabe über Ihren Browser |  |
|----------------|----------------------------------|--|

| | | |
|------------------|--------------------------------|---|
| Schreiben | Texteingabe über Ihren Browser |  |
|------------------|--------------------------------|---|

Info und Beispiele zu assistiven Drittdiensten

| | |
|--|--|
| 110 / 112 / NOTRUF mit Gebärdensprache: | Anmeldung zu Tess - Relay-Diensten für kostenlosen Notruf über Tess https://www.tess-relay-dienste.de/dienste/notruf |
|--|--|

| | |
|--|--|
| Vorlesen unserer Webseite durch Ihren Browser | Nutzen Sie bitte die Ihnen bekannte Funktion Ihres Browsers. |
|--|--|

| | |
|---|---|
| Telefonie mit „Text in Echtzeit“ (RTT) | Nutzen Sie bitte die Ihnen bekannten Messenger Apps |
|---|---|

Information und Erklärung zur Barrierefreiheit

1. Angaben zum Unternehmen

Stadtwerke Ahrensburg GmbH, Adresse und Kommunikationskanal zur Barrierefreiheit

Adresse: Beimoorweg 22 E, 22926 Ahrensburg, Deutschland
Web: www.stadtwerke-ahrensburg.de
Telefon: 04102 9974-0
E-Mail: info@stadtwerke-ahrensburg.de

2. Rückmeldung und Anforderung von Informationen und Dokumenten

Sie können uns als Verbraucher jederzeit unter der Adresse nach Ziffer 1 eine Rückmeldung zur Barrierefreiheit geben. Insbesondere können Sie Fragen stellen oder Inhalte melden, die Ihrer Meinung nach nicht barrierefrei sind. Sie können unter diese Adresse auch Informationen oder Inhalte anfordern und hierbei Wünsche äußern, in welcher barrierefreien Form eine Antwort für Sie hilfreich ist.

3. Geltende Anforderungen nach BFGS

Die Anforderungen zur Barrierefreiheit für Verbraucher ergeben sich aus dem BFGS und der BFGSV.

Für Wahrnehmung und Bedienbarkeit gilt das **Prinzip der zwei Sinneskanäle**. Diese Bedienbarkeit ist Teil der **wesentlichen vier Grundprinzipien der Barrierefreiheit**:

| | |
|-------------------------|--|
| Wahrnehmbarkeit | Informationen über zwei unterschiedliche Sinneskanäle Bilder mit Alternativtexten |
| Bedienbarkeit | Trotz „Behinderung“ ist Interaktion möglich. einfache Bedienelemente, übersichtliche Strukturierung |
| Verständlichkeit | Inhalte für alle Menschen gut lesbar und verständlich . klare, einfache Sprache + ggfs. Erläuterungen |
| Robustheit | Website mit verschiedenen Webbrowsern und assistiven Technologien kompatibel . Screenreader, Spracherkennungssoftware |

Für Telekommunikationsdienste ist innerhalb der Grenze nach § 16 BFGS nach § 14 BFGSV Text in Echtzeit (RTT) sowie bei Video ein Gesamtgesprächsdienst bereitzustellen.

Weitere wesentliche **Rechte** eines **Verbrauchers** siehe insbesondere **§§ 32, 33 BFGS**. Es besteht ein Anspruch auf **Schlichtung** nach **§ 34 BFGS**. Insbesondere können Sie uns auch eine Rückmeldung geben oder Fragen stellen, Ziffer 2.

4. Allgemeine Beschreibung der Dienstleistungen

Wir erbringen insbesondere die folgend genannten entgeltlichen Versorgungsleistungen und Dienstleistungen für Verbraucher, die sie barrierefrei im Sinne des BFGS nutzen können. Weitere Informationen hierzu sowie die Bestellmöglichkeit erhalten Sie insbesondere auf unserer Webseite oder bei uns im Kundencenter. Detaillierte Informationen finden Sie in der jeweiligen Leistungsbeschreibung und den AGB.

4.1. Energieversorgung

Wir bieten in unserem Versorgungsgebiet die Belieferung unserer Kunden mit Strom, Erdgas und Wärme an.

4.2. E-Mobilität und Ladestationen für E-Fahrzeuge

Wir bieten im Versorgungsgebiet Lösungen für die E-Mobilität und insbesondere Ladestationen für Elektrofahrzeuge an.

4.3. Freizeitbad/ Schwimmbad

Wir betreiben ein Freizeitbad / Schwimmbad „Badlantic“.

4.4. Telekommunikation

Wir erbringen Telekommunikationsdienste und stellen im Festnetz insbesondere Teilnehmeranschlüsse und Telefoniedienstleistungen sowie Internetzugang zur Verfügung. Sie finden auf unserer Webseite die AGB, Leistungsbeschreibung, Produktinformationsblätter, die Vertragszusammenfassung zu bestimmten Aufträgen, die Datenschutzinformationen und weitere Informationen über unsere Dienstleistungen.

5. Beschreibung der Erfüllung der Barrierefreiheit

Unsere Webseite (www.stadtwerke-ahrensburg.de) sowie unsere Dienstleistungen erfüllen die Anforderungen nach dem BFGS. Wir haben entsprechende Tests durchgeführt. Diese haben ergeben, dass die Grundprinzipien sowie die detaillierten Pflichten erfüllt werden, soweit nachfolgend keine Ausnahmen beschrieben sind.

Falls Ihnen Barrieren auf unserer Webseite oder bei unseren Dienstleistungen entgegen den Bestimmungen des BFGS bekannt werden, bitten wir um einen Hinweis an info@stadtwerke-ahrensburg.de. Wir werden Ihren Hinweis prüfen und arbeiten ständig daran, unsere Dienstleistung und deren Barrierefreiheit zu verbessern.

5.1. Einschränkungen bei der Barrierefreiheit?

Nicht barrierefreie Inhalte: Die nachstehend aufgeführten Inhalte sind aus den folgenden Gründen nicht oder nur teilweise barrierefrei:

- **PDF-Dokumente:** Einige unserer PDF-Dokumente sind nicht barrierefrei. Wir arbeiten daran, diese so schnell wie möglich anzupassen oder barrierefreie Alternativen bereitzustellen.
- **Videos:** Einige unserer eingebetteten Videos verfügen derzeit nicht über Untertitel. Wir bemühen uns, in Zukunft alle Videos mit Untertiteln zu versehen.
- **Bilder ohne Alternativtext:** Einige Bilder auf der Website haben keinen Alternativtext. Wir überprüfen und aktualisieren diese Inhalte laufend.

5.2. Text in Echtzeit bei reinen Sprach-Telekommunikationsdiensten

Nach § 14 Abs. 1 Nr. 1 BFGS i.V.m. § 14 BFGSV besteht die Verpflichtung, bei Telekommunikationsdiensten und Notrufdiensten die Funktion Sprache in Echtzeit REAL Time Text (RTT) anzubieten. Wir unterstützen bei diesen Diensten die Übertragung von Daten, die der Nutzer im Rahmen der sog. Internet-Kommunikationsdienste (OTT-Dienste) nutzt. Dies umfasst – wie beim Gesamtgesprächsdienst – entsprechende Textfunktionen. Interessierten Nutzer können somit über Apps (OTT-Dienste) unterstützt durch unsere Datenkommunikation Sprachdienste mit der Zusatzfunktion Text in Echtzeit nutzen. Wir selbst bieten bei unseren Sprachkommunikationsdiensten, die wie ein klassisches Telefonat über den reinen Sprachanal übertragen werden, jedenfalls bis 2027, kein RTT an. Hierfür sind die technischen Voraussetzungen netzübergreifend noch nicht erfüllt (technische Unmöglichkeit außerhalb unseres Einflussbereichs).

Information und Erklärung zur Barrierefreiheit

Soweit uns eine Verpflichtung zu RTT trifft, werden wir bei reinen Sprachdiensten im Festnetz sowie (sofern angeboten) bei 2G und 3G-Mobilfunknetzen hiervon wegen unverschuldeter Unmöglichkeit sowie gem. § 16 BFSG frei. Neben der technischen Unmöglichkeit würde RTT bei reinen Sprachdiensten („klassische Telefonate“) zu einer **grundlegenden Veränderung der Sprachtelefonie** führen, die nach der Verkaufsauffassung und der aktuellen Technik auf Sprache beschränkt ist und das Wesensmerkmal des Dienstes bildet.

RTT ist insbesondere bei **Notrufen aktuell aus allen Netzen nicht möglich** (technische Unmöglichkeit) und die isolierte Nutzung in unserem Netz würde zu Abbruch der Anrufe zur Notrufnummer führen. Grund ist, dass die Leitstellen diese Anrufe noch nicht verarbeiten können.

Die Funktion RTT wird deshalb zurzeit insbesondere bei Anrufen zur Notrufnummern (110 und 112) in unserem Netz nicht unterstützt bzw. unterdrückt.

Bitte nutzen Sie andere Hilfsfunktionen (wie z.B. den TES Dienst), wenn Sie Notrufe absetzen müssen, ohne Sprache zu verstehen oder sprechen zu können.

5.3. Barrieren aufgrund wirtschaftlicher Unzumutbarkeit

KEINE

ODER.

Einige Barrieren auf unserer Website können aus Gründen unverhältnismäßiger Belastung nicht kurzfristig behoben werden. Dazu gehören:

- Komplexe interaktive Anwendungen z. B. Gewinnspiele und Spiele: Bestimmte interaktive Anwendungen und spezielle Funktionen auf unserer Website erfordern erhebliche finanzielle und personelle Ressourcen, um sie vollständig barrierefrei zu gestalten. Wir prüfen kontinuierlich Möglichkeiten zur Verbesserung, können jedoch aufgrund der hohen Kosten nicht alle Barrieren sofort beseitigen. (Auflistung einer Liste der Funktionen, die nicht zugänglich sind.)
- Historische Inhalte: Ältere Inhalte, die vor dem Inkrafttreten der aktuellen Barrierefreiheitsrichtlinien erstellt wurden, sind möglicherweise nicht vollständig barrierefrei. Eine nachträgliche Anpassung dieser Inhalte würde unverhältnismäßig hohe Aufwendungen erfordern. Neue Inhalte werden jedoch nach den aktuellen Standards erstellt.

6. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Die Kontaktdaten der zuständigen Marktüberwachungsbehörde lauten für alle Länder:

MLBF, Magdeburg (in Errichtung)

„Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)“

7. Datum der Erstellung dieser Erklärung zur Barrierefreiheit

Die Erklärung mit 20.02.2025 basiert auf einem internen Prüfbericht und unterliegt weiterer Evaluierung.