

## Zuständigkeit der Beschwerdestelle





Die Beschwerdestelle kann Ihnen weiterhelfen:

- Bei mangelnder oder fehlender Barrierefreiheit
- Wenn der Aktionsplan nicht auffindbar ist
- Wenn das barrierefreie Angebot den Anforderungen nicht entspricht
- Wenn ein Aufruf in Krisen- und Katastrophenfällen nicht barrierefrei zugänglich ist

Bei regulatorischen Themen bzw. wenn die Vermittlung nicht möglich ist, weil zum Beispiel die gesetzliche Verpflichtung mit Strafe bewährt ist, ist die **KommAustria** zuständig. In diesem Fall können Sie eine Beschwerde an [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at) richten.



## Voraussetzungen für ein Verfahren

-  Sie müssen sich erfolglos an die Mediendienstanbieterin/den Mediendienstanbieter gewandt haben, also entweder keine Antwort bekommen oder keine Beilegung der Streitigkeit erreicht haben.
-  Wir prüfen Ihre Beschwerde und versuchen zwischen Ihnen und der Mediendienstanbieterin/dem Mediendienstanbieter eine Lösung ihres Beschwerdefalles zu erzielen. Im Idealfall kommt es zu einer Einigung zwischen den Parteien. Es kann aber auch passieren, dass keine Einigung erzielt werden kann und dass das Schlichtungsverfahren ohne Einigung endet.
-  Das Verfahren ist kostenlos, Sie haben nur Ihre eigenen Kosten zu tragen (zum Beispiel für Kopien, Porto, Telefon, Rechtsanwältin/Rechtsanwalt).
-  Das Verfahren wird elektronisch und in deutscher Sprache geführt.

## Kontakt

**Beschwerdestelle der RTR GmbH**  
 M: [beschwerdestelle@rtr.at](mailto:beschwerdestelle@rtr.at) | T: 01 / 580580  
[barrierefreiheit.rtr.at](http://barrierefreiheit.rtr.at)



[barrierefreiheit.rtr.at](http://barrierefreiheit.rtr.at)



Beschwerdeportal

Offenlegung nach § 25 Mediengesetz  
 Medieninhaber:  
 Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)  
 Mariahilfer Straße 77-79 | 1060 Wien | Österreich  
 Tel.: +43 1 58058-0 | Fax: +43 1 58058-9191 | E-Mail: [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at)

© Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2021

# Barrierefreiheit Nutzerinnen und Nutzer

Wir kümmern uns darum.

## Zuständigkeit?

Die Beschwerdestelle der RTR ist zuständig für Beschwerden bei mangelnder oder fehlender Barrierefreiheit.

## Informationen zur Barrierefreiheit

In Österreich leben mehr als 1,4 Millionen Menschen mit Behinderungen. Dabei treten die folgenden Teilhabe-Einschränkungen am häufigsten auf:

- Menschen mit Sehbehinderung/Blindheit
- Menschen mit Hörbehinderung
- Menschen mit körperlich-motorischen Beeinträchtigungen in den oberen Extremitäten
- Menschen mit Lernschwierigkeiten

Das Ziel von Barrierefreiheit im Medienbereich ist Medien für Menschen mit Behinderungen ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar zu machen.

Erst der barrierefreie Zugang zu Medieninhalten gibt Menschen mit Behinderung die Möglichkeit einer gleichberechtigten Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

## Übersicht über barrierefreie Angebote bei audiovisuellen Medien:



### 1. Untertitel

richten sich vor allem an Menschen mit Einschränkungen des Hörvermögens. Außerdem kann der Einsatz von Untertiteln Menschen unterstützen, die Deutsch lernen.



### 2. Gebärdensprache

stellt eine offiziell anerkannte, visuell-manuelle Sprache dar, in der Menschen mit Hörbehinderungen kommunizieren. Die Sprache besteht aus einer Verbindung von Gestik, Mimik und Körperhaltung.



### 3. Audiodeskription

(auch als „Hörfilm“ bezeichnet) ist eine akustische Beschreibung des Gesehenen, um Videos und Bildmaterial für Menschen mit Sehbehinderungen erfassbar zu machen.



### 4. Einfache Sprache

hat klare Regeln. Sie ist von kurzen Sätzen, einfachen Wörtern, simpler Grammatik und reduziertem Wortschatz geprägt. Fremdwörter oder Fachbegriffe werden vermieden oder gesondert erklärt. Auch die optische Gestaltung der Texte kann zum einfacheren Verständnis beitragen.

## Verpflichtungen von Mediendiensteanbieterinnen und Mediendiensteanbietern laut Gesetz:

§ 30b Abs. 2 Audiovisuelle Mediendienste-Gesetz (AMD-G) sieht vor, dass audiovisuelle Mediendiensteanbieterinnen und Mediendiensteanbieter eine kontinuierliche Erhöhung des Anteils der für Hör- und Sehbehinderte barrierefrei zugänglichen audiovisuellen Inhalte sicherstellen müssen.

Zur Konkretisierung dieser Maßnahmen müssen Mediendiensteanbieterinnen und Mediendiensteanbieter einen Aktionsplan unter Anhörung einer für den Bereich der Menschen mit Seh- und/oder Hör-Beeinträchtigungen sowie einer für den Bereich der Menschen mit intellektuellen Beeinträchtigungen repräsentativen Organisation erstellen.

Dieser Aktionsplan hat einen dreijährigen Zeitplan zu umfassen und baut auf dem jeweils für die Vorperiode erlassenen Aktionsplan auf. Zusätzlich ist eine jährliche Steigerung des Anteils barrierefrei zugänglicher Sendungen vorgeschrieben, getrennt nach den Kategorien Information, Unterhaltung, Bildung, Kunst und Kultur sowie Sport.

Mediendiensteanbieterinnen und Mediendiensteanbieter haben den Aktionsplan leicht, unmittelbar und ständig zugänglich zu veröffentlichen und der Regulierungsbehörde zu übermitteln.

Von dieser Verpflichtung sind Mediendiensteanbieterinnen und Mediendiensteanbieter ausgenommen, wenn mit dem audiovisuellen Mediendienst (also einem Fernsehprogramm oder einem Abrufdienst) im vorangegangenen Jahr nicht mehr als 500.000 Euro Umsatz erreicht wurde sowie Fernsehprogramme, die nur auf lokale oder regionale Inhalte ausgerichtet sind.

## Einfach beschweren in 5 Schritten:



Beschwerdeformular

1. Formular online öffnen
2. Mediendiensteanbieterin/ Mediendiensteanbieter auswählen
3. Beschwerdegrund nennen & erklären
4. Persönliche Angaben machen
5. Abschieken