

Informationen zur Barrierefreiheit

Stand: 2. Oktober 2026

Auf dieser Seite erfährst du, was die App „Nhas City Chicken“, das Bestellportal unter citychickennhas.de/bestellen und die Website citychickennhas.de bieten, wie eine Buchung abläuft und wie App, Bestellportal und Website die gesetzlichen Anforderungen an die Barrierefreiheit erfüllen. Die Nhas Food 1993 GmbH gibt diese Informationen nach § 14 des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) als Betreiberin von App, Bestellportal und Website und zugleich im Namen der Gesellschaften, die die buchbaren Restaurants betreiben. „Wir“ bezeichnet auf dieser Seite die Nhas Food 1993 GmbH.

Barrierefrei ist ein Angebot, wenn Menschen mit Behinderungen es in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe finden, erreichen und nutzen können (§ 3 Abs. 1 BFSG). Nach unserer Selbstbewertung sind App, Bestellportal und Website noch nicht vollständig barrierefrei. Welche Einschränkungen wir kennen und wie du sie umgehen kannst, steht in Nr. 6; Hilfe bekommst du auf den Wegen in Nr. 7.

Du findest diese Seite unter citychickennhas.de/barrierefreiheit und auf der Website und im Bestellportal unten auf jeder Seite unter „Barrierefreiheit“. Es gibt sie auf Deutsch und auf Englisch.

1. Wer diese Informationen gibt

1.1 Betreiberin von App, Bestellportal und Website

App, Bestellportal und Website betreibt die Nhas Food 1993 GmbH, Südwestkorso 14, 12161 Berlin. Du erreichst uns per E-Mail an media@citychicken-nhas.de. Alle weiteren Angaben zu uns stehen im [Impressum](#).

1.2 Betreibergesellschaften der Restaurants

Jedes Restaurant „City Chicken“ betreibt eine eigene Gesellschaft, die Betreibergesellschaft. Buchst du einen Besuch, ist sie deine Vertragspartnerin; wir schließen die Buchung in ihrem Namen ab. Das Restaurant in Köln, Breite Straße 29, 50667 Köln, betreibt die MOG Gastro GmbH, Torstraße 125, 10119 Berlin. Alle Betreibergesellschaften mit ihren Kontaktdaten findest du im [Impressum](#).

1.3 Wofür diese Seite gilt

Diese Seite gilt für die App „Nhas City Chicken“ für iOS und Android, für das Bestellportal unter citychickennhas.de/bestellen und für die Website citychickennhas.de, über die du das Bestellportal erreichst. Sie gilt auch für die E-Mails und SMS, die du zu deinem Kundenkonto und zu deinen Buchungen erhältst, und für unsere Rechtstexte einschließlich ihrer PDF-Fassungen. Nicht dazu gehören Bestellungen bei anderen Restaurants „City Chicken“, für die dich die Website zum Bestellsystem eines anderen Anbieters weiterleitet, und die Räume der Restaurants (Nr. 5.11).

2. Was App und Bestellportal bieten

2.1 Auf einen Blick

Mit der App „Nhas City Chicken“ oder im Bestellportal buchst du einen Besuch in einem Restaurant „City Chicken“. Du wählst die Personenzahl und ein Zeitfenster, bestellst deine Speisen und Getränke vor und bezahlst im Voraus. Danach erhältst du ein QR-Ticket mit einem Buchungscode. Damit checkst du im Restaurant ein und isst dort; Abholung und Lieferung gibt es auf diesem Weg nicht. App und Bestellportal nutzen dasselbe Kundenkonto. Welche Restaurants du buchen kannst, zeigen dir App und Bestellportal; derzeit ist es das Restaurant in Köln.

2.2 Weitere Funktionen

In der App siehst du außerdem die Restaurants mit ihren Adressen und Öffnungszeiten, auf Wunsch auch auf einer Karte, und du kannst uns über „Feedback“ schreiben. Wenn du Mitteilungen einschaltest, informiert dich die App über deine Buchungen. Im Bestellportal findest du deine Tickets und früheren Bestellungen unter „Bestellungen“ und dein Kundenkonto unter „Profil“. Auf der Website informieren wir über unsere Restaurants und unser Angebot; über „Jetzt bestellen“ oder über das Konto-Symbol in der Kopfzeile gelangst du von dort in das Bestellportal.

2.3 Was du brauchst

Für die App brauchst du ein iPhone mit iOS ab Version 15.1 oder ein Android-Smartphone ab Android 7.0. Für das Bestellportal brauchst du einen aktuellen Browser, in dem JavaScript eingeschaltet ist und der technisch notwendige Cookies zulässt, weil das Bestellportal deine Anmeldung in einem Cookie speichert. Außerdem brauchst du eine E-Mail-Adresse, eine Mobilfunknummer und ein Zahlungsmittel, mit dem du in App oder Bestellportal bezahlen kannst. App und Bestellportal sind kostenlos; du bezahlst nur, was du bestellst. Nutzen kannst du sie ab 13 Jahren.

2.4 Sprachen

Die App gibt es auf Deutsch und auf Englisch. Website und Bestellportal kannst du auf Deutsch, Englisch, Arabisch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Niederländisch, Türkisch, Polnisch und Chinesisch nutzen. Die Speisekarte, die Angaben zu den Restaurants und die Rechtstexte gibt es nur auf Deutsch und auf Englisch; wählst du im Bestellportal eine andere Sprache, siehst du sie auf Englisch. Diese Informationen gibt es auf Deutsch und auf Englisch.

3. So läuft eine Buchung ab

3.1 Kundenkonto und Anmeldung

Für eine Buchung brauchst du ein Kundenkonto, das du in der App oder im Bestellportal anlegst. Bei der Registrierung bestätigst du deine E-Mail-Adresse mit einem Code, den du per E-Mail erhältst, und deine Mobilfunknummer mit einem Code per SMS. Ein Passwort gibt es nicht. Bei jeder späteren Anmeldung gibst du deine E-Mail-Adresse ein und erhältst einen Code per SMS. Kommt ein Code nicht an oder ist er abgelaufen, forderst du einen neuen an.

3.2 Zeitfenster wählen und reservieren

Du wählst, wie viele Personen kommen, an welchem Tag und zu welcher Uhrzeit. Wie viele Plätze in einem Zeitfenster noch frei sind, steht als Zahl beim Zeitfenster. Bevor du reservierst, nennen dir App und Bestellportal den Mindestbestellwert, die Bestellgrenzen für deine Personenzahl und die Dauer der Reservierung. Mit „Zeitfenster reservieren“ hält die Betreibergesellschaft die Plätze für dich frei, während du bestellst; die verbleibende Zeit wird dir dabei angezeigt. Die Reservierung ist noch keine Buchung. Läuft sie ab, wählst du ein Zeitfenster neu; die Speisen und Getränke in deinem Warenkorb bleiben erhalten.

3.3 Speisen und Getränke wählen

In der Speisekarte öffnest du eine Speise oder ein Getränk und siehst Beschreibung, Preis, die Allergene, soweit das Restaurant sie hinterlegt hat, und die Optionen, die du wählen kannst. Mit „Hinzufügen“ legst du den Artikel in deinen Warenkorb. Im Bestellportal verlinkt die Speisekarte außerdem eine Übersicht der Allergene und Zusatzstoffe als PDF. Einige Speisen zeigen kurze Videos ohne Ton. Im Warenkorb änderst du Mengen, entfernst Artikel und kannst eine Anmerkung für die Küche eintragen. Angaben zu Allergien oder zu deiner Gesundheit gehören nicht in die Anmerkung; sprich sie bitte beim Check-in direkt an.

3.4 Kasse und Bezahlen

Bevor du bezahlst, zeigt dir die Kasse dein Zeitfenster mit den Check-in-Zeiten, die Frist zum Stornieren, was du bei einer Stornierung zurückbekommst, deine Bestellung und den Gesamtpreis. Mit einem Häkchen bestätigst du die Regeln zu Stornierung und Check-in. Bezahlt wird im Voraus über den Zahlungsdienstleister Stripe; welche Zahlarten du nutzen kannst, nennen dir App und Bestellportal vor der Bestellung. Mit „Zahlungspflichtig bestellen“ bestellst du verbindlich. In der App öffnet sich danach das Zahlungsfenster von Stripe; im Bestellportal wählst du die Zahlart schon vorher im Zahlungsfeld von Stripe, das in die Kasse eingebettet ist. Deine Bank kann verlangen, dass du die Zahlung zusätzlich bestätigst, etwa in ihrer App. Wählst du Klarna, bezahlst du auf einer Seite von Klarna und kehrst danach zurück. Fehlt noch etwas, etwa das Häkchen oder der Mindestbestellwert, sagt dir ein Hinweis unter der Schaltfläche, was zu tun ist.

3.5 Ticket und Check-in

Ist deine Zahlung bestätigt, zeigen dir App und Bestellportal dein QR-Ticket mit deinem sechststelligen Buchungscode. Zusätzlich erhältst du eine Buchungsbestätigung per E-Mail mit dem Buchungscode und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen als PDF. Im Bestellportal findest du deine Tickets unter „Bestellungen“; dort kannst du das Ticket im Vollbild zeigen, und solange es geöffnet ist, bleibt dein Bildschirm an. Am Eingang des Restaurants zeigst du dein QR-Ticket vor oder nennst deinen Buchungscode; statt ihn zu sagen, kannst du ihn auch auf dem Bildschirm zeigen. Das geht in den Check-in-Zeiten, die dir App und Bestellportal vor der Bestellung nennen.

3.6 Stornieren und Erstattung

Kannst du nicht kommen, stornierst du deine Buchung in der App oder im Bestellportal mit „Buchung stornieren“, solange die Frist läuft, die dir vor der Bestellung genannt wurde. Danach oder nach einem verpassten Check-in forderst du deine Erstattung mit „Erstattung anfordern“ an. Was dann mit deinem Geld geschieht, regelt Ziffer 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Fragen zu deiner Buchung beantwortet die Betreibergesellschaft; ihre Kontaktdaten stehen im Impressum.

4. Welche Anforderungen gelten

4.1 Gesetzliche Grundlage

App und Bestellportal sind Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr im Sinne des BFSG, weil du über sie einen Vertrag über deinen Besuch in einem Restaurant schließt. Dasselbe gilt für die Website, soweit sie dich zur Buchung führt. Deshalb müssen sie die Anforderungen des BFSG und der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) erfüllen. Verantwortlich dafür sind wir und, für die Buchungen in ihren Restaurants, die Betreibergesellschaften.

4.2 Was verlangt wird

Die BFSGV verlangt vor allem Folgendes:

- App, Bestellportal und Website müssen wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet sein (§ 12 Nr. 3 BFSGV).
- Anmeldung, Sicherheitsfunktionen und Bezahlung müssen ebenso wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestaltet sein (§ 19 Nr. 2 und 3 BFSGV).
- Informationen dazu, wie die Dienstleistung funktioniert, müssen auffindbar und verständlich sein, sich über mehr als einen Sinn wahrnehmen lassen, etwa durch Lesen oder Vorlesenlassen, und als Text vorliegen, den du in andere Formen umwandeln kannst (§ 12 Nr. 2 BFSGV).

- Wer dir bei Fragen hilft, muss dir auch Auskunft über die Barrierefreiheit und über die Nutzung mit Hilfsmitteln geben, und zwar auf barrierefreien Wegen (§ 12 Nr. 4 BFGSV).
- Stellt eine Betreibergesellschaft Angaben zur Barrierefreiheit ihres Angebots bereit, müssen wir sie dir zugänglich machen (§ 19 Nr. 1 BFGSV).
- Es muss Wege der Bedienung geben, die ohne Sehvermögen oder mit eingeschränktem Sehvermögen, ohne Hörvermögen und ohne Sprechen funktionieren, die weder Farbunterscheidung noch feinmotorische Steuerung erfordern, die bei kognitiven Einschränkungen helfen und bei denen deine Privatsphäre gewahrt bleibt, wenn du Bedienungshilfen nutzt (§ 21 BFGSV).

4.3 Technischer Maßstab

Wie diese Anforderungen technisch umzusetzen sind, beschreibt die europäische Norm EN 301 549. Für Website und Bestellportal gilt ihr Kapitel 9, das die Erfolgskriterien der Stufen A und AA der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 übernimmt, für die App ihr Kapitel 11. Wir legen die Fassung V3.2.1 der Norm zugrunde.

5. So erfüllen App, Bestellportal und Website die Anforderungen

5.1 Grundlage dieser Angaben

Diese Informationen beruhen auf einer Selbstbewertung durch die Nhas Food 1993 GmbH anhand der EN 301 549 (Kapitel 9 für Website und Bestellportal, Kapitel 11 für die App). Eine Prüfung durch eine unabhängige Prüfstelle ist vorgesehen; ihr Ergebnis veröffentlichen wir hier. Für die Selbstbewertung haben wir den Programmcode von App, Bestellportal und Website durchgesehen; Tests mit Hilfsmitteln wie Bildschirmlesern gehören zur vorgesehenen Prüfung. Was nach unserer Selbstbewertung schon umgesetzt ist, beschreiben Nr. 5.2 bis 5.10; was noch fehlt, steht in Nr. 6.

5.2 Wenn du nicht oder schlecht siehst

Bildschirmleser lesen dir Inhalte vor, auf dem iPhone etwa VoiceOver und unter Android TalkBack. Im Bestellportal gilt nach unserer Selbstbewertung Folgendes: Jede Seite ist mit ihrer Sprache ausgezeichnet, und ein Link „Zum Inhalt springen“ führt an der Kopfzeile vorbei. Inhalte, die auf Englisch erscheinen, obwohl du eine andere Sprache gewählt hast, etwa die Speisekarte, sind als Englisch ausgezeichnet, und deine Bestellpositionen, die auf Deutsch erscheinen, als Deutsch, damit Bildschirmleser sie richtig aussprechen. Die Schrittanzeige ist als Navigation ausgezeichnet und sagt erledigte Schritte als erledigt an. Personenzahl, Tag und Uhrzeit wählst du mit Auswahlknöpfen, die Bildschirmleser mit ihrem Zustand ansagen. Eingabefelder sind beschriftet, und Fehlermeldungen werden sofort angesagt. Das QR-Ticket ist als QR-Code für den Einlass beschriftet; deinen Buchungscode zeigt das Bestellportal als Text, und Bildschirmleser lesen ihn Zeichen für Zeichen vor. Die Fotos der Speisen überspringen Bildschirmleser, weil Name und Beschreibung als Text daneben stehen; die Videos sind für Bildschirmleser ausgeblendet. Wie viele Plätze frei sind und wie lange deine Reservierung noch läuft, erfährst du als Text und nicht nur über Farben.

Auf der Website ist nach unserer Selbstbewertung ebenfalls jede Seite mit ihrer Sprache ausgezeichnet und hat einen Link „Zum Inhalt springen“. In der App wächst die Schrift grundsätzlich mit der Schriftgröße deines Smartphones, und die Restaurants mit ihren Adressen siehst du auch ohne Karte als Liste. Die Bedienung der App mit Bildschirmlesern ist noch eingeschränkt; die Einzelheiten und die Ausnahmen bei der Schriftgröße stehen in Nr. 6.7.

5.3 Wenn du nicht oder schlecht hörst

Für eine Buchung musst du nach unserer Selbstbewertung nichts hören. Codes erhältst du per SMS oder E-Mail, die Videos der Speisekarte haben keinen Ton, und Fragen kannst du uns schriftlich stellen (Nr. 7).

5.4 Wenn du nicht sprechen kannst oder möchtest

In App und Bestellportal musst du an keiner Stelle sprechen. Beim Check-in kannst du dein QR-Ticket oder deinen Buchungscode auf dem Bildschirm zeigen, statt etwas zu sagen. Uns und die Betreibergesellschaften erreichst du auch schriftlich.

5.5 Wenn du deine Hände eingeschränkt nutzen kannst

Für die Bedienung mit der Tastatur verwendet das Bestellportal nach unserer Selbstbewertung übliche Bedienelemente mit sichtbarem Fokusrahmen. Dialoge übernehmen dort beim Öffnen den Fokus und geben ihn beim Schließen an die Stelle zurück, von der du gekommen bist. Die Schaltfläche „Zahlungspflichtig bestellen“ bleibt dort auch dann erreichbar, wenn noch etwas fehlt, und sagt dir, was fehlt. Im Bestellportal musst du den Code für die Anmeldung nicht abtippen: Du kannst ihn einfügen, und dein Gerät kann ihn dir aus der SMS vorschlagen. In der App ist die Bedienung mit Sprachsteuerung, Schaltersteuerung oder externer Tastatur noch eingeschränkt, weil einige Schaltflächen keinen Namen haben (Nr. 6.7).

5.6 Zeit zum Bestellen

Die Reservierung deines Zeitfensters gilt nur für eine begrenzte Zeit (Nr. 3.2). Im Bestellportal siehst du die verbleibende Zeit oben auf der Seite. In den letzten zwei Minuten wird die Anzeige farbig hervorgehoben, und Bildschirmleser sagen zwei Minuten und eine Minute vor dem Ende an, wie viel Zeit noch bleibt, und beim Ablauf, dass die Reservierung abgelaufen ist. Schickst du deine Bestellung ab, verlängert sich die Reservierung um wenige Minuten, damit du die Zahlung abschließen kannst. Kurz bevor sie abläuft, fragt dich das Bestellportal, ob du mehr Zeit brauchst; mit „Mehr Zeit“ verlängerst du sie wieder um die volle Dauer, und das geht beliebig oft. Bildschirmleser sagen diese Frage an, und du erreichst die Schaltfläche auch mit der Tastatur. In der App kannst du die Reservierung noch nicht selbst verlängern (Nr. 6.1). Auch die Codes für die Anmeldung gelten nur kurze Zeit; du kannst aber nach kurzer Wartezeit einen neuen anfordern.

5.7 Verstehen und Orientierung

App und Bestellportal verwenden für dieselben Schritte dieselben Bezeichnungen, etwa „Zeitfenster reservieren“, „Hinzufügen“, „Zahlungspflichtig bestellen“, „Buchung stornieren“ und „Erstattung anfordern“. Im Bestellportal zeigt die Schrittanzeige auf den Seiten der Buchung, wo du gerade bist: „Zeitfenster“, „Menü“ oder „Kasse“. Hinweise sagen dir, was noch fehlt, etwa das Häkchen oder der Mindestbestellwert. Die Videos der Speisekarte hältst du im Bestellportal mit „Videos anhalten“ an; dein Browser merkt sich diese Wahl. Hast du an deinem Gerät die Einstellung zum Reduzieren von Bewegungen eingeschaltet, starten die Videos in App und Bestellportal nicht von selbst, und im Bestellportal öffnen sich Dialoge ohne Animation.

5.8 Anmeldung, Sicherheit und Bezahlung

Für die Anmeldung brauchst du kein Passwort, sondern nur Codes, die du per SMS oder E-Mail erhältst (Nr. 3.1). Das Zahlungsfenster in der App und das Zahlungsfeld im Bestellportal stellt der Zahlungsdienstleister Stripe bereit; im Bestellportal stehen die Zahlarten dort untereinander, jeweils mit einem Auswahlknopf. Die Seite von Klarna und die Fenster deiner Bank, in denen du eine Zahlung bestätigst, stellen diese Anbieter bereit (Nr. 6.4).

5.9 Privatsphäre

Bedienungshilfen wie Bildschirmleser, größere Schrift oder weniger Bewegung schaltest du in den Einstellungen deines Geräts oder Browsers ein. Du musst uns nicht mitteilen, ob und welche Hilfen du nutzt. Ob du weniger Bewegung eingestellt hast, werden App und Bestellportal nur auf deinem Gerät aus.

5.10 Informationen, Rechtstexte und Nachrichten

Die Rechtstexte auf unserer Website haben nach unserer Selbstbewertung einen Link zum Überspringen der Navigation, ein Inhaltsverzeichnis und eine Überschrift für jeden Abschnitt, und ihr Text ist mit seiner Sprache ausgezeichnet. Die Buchungsbestätigung per E-Mail zeigt deinen Buchungscode als Text und enthält zusätzlich eine Fassung als reinen Text. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrem Anhang sind ein PDF, in dem Überschriften, Absätze, Listen und Links ausgezeichnet sind und das seine Sprache nennt.

5.11 Barrierefreiheit im Restaurant

Diese Seite betrifft App, Bestellportal und Website, nicht die Räume der Restaurants. Fragen zum Zugang zu einem Restaurant, etwa zu Stufen am Eingang oder zu einem barrierefreien WC, beantwortet dir die Betreibergesellschaft des Restaurants; ihre Kontaktdaten findest du im Impressum.

5.12 Aktualisierung dieser Seite

Ändern sich App, Bestellportal oder Website so, dass Angaben auf dieser Seite nicht mehr stimmen, oder liegt das Ergebnis der Prüfung vor, passen wir diese Seite an und ändern das Datum unter „Stand“.

6. Bekannte Einschränkungen

Die folgenden Einschränkungen kennen wir aus unserer Selbstbewertung. Wir arbeiten daran, sie zu beheben, und passen diese Seite dann an. Bei jeder Einschränkung steht, wie du sie umgehen kannst; kommst du trotzdem nicht weiter, hilft dir Nr. 6.8.

6.1 Zeitlimit der Reservierung in der App

Im Bestellportal kannst du die Reservierung verlängern (Nr. 5.6). In der App lässt sie sich noch nicht verlängern. Sie gilt dort für die Dauer, die dir vor dem Reservieren angezeigt wird; nur wenn du deine Bestellung abschickst, verlängert sie sich um wenige Minuten für die Zahlung. Läuft sie ab, reservierst du ein Zeitfenster neu; deine Speisen und Getränke bleiben im Warenkorb, so dass du gleich weiterbestellen kannst. Brauchst du mehr Zeit, kannst du mit demselben Kundenkonto im Bestellportal buchen. Das genügt in der App noch nicht dem WCAG-Erfolgskriterium 2.2.1 (Zeitbegrenzung anpassbar).

6.2 Sprache einzelner Inhalte

Im Bestellportal sind Inhalte, die in einer anderen Sprache erscheinen als der gewählten, nach unserer Selbstbewertung mit ihrer Sprache ausgezeichnet (Nr. 5.2). Noch nicht ausgezeichnet sind Namen von Speisen und Optionen, die in den Beschriftungen von Schaltflächen für Bildschirmleser vorkommen, und eine Ansage im Dialog einer Speise; Bildschirmleser lesen diese Wörter mit der Aussprache der gewählten Sprache vor. Auf Seiten der Website in anderen Sprachen als Englisch sind außerdem einzelne englische Ausdrücke wie „Premium Grilled Chicken“ nicht als Englisch ausgezeichnet. Das genügt insoweit noch nicht dem WCAG-Erfolgskriterium 3.1.2 (Sprache von Teilen).

6.3 Arabische Oberfläche

Die arabische Oberfläche von Website und Bestellportal ist nicht gespiegelt: Navigation, Listen und Schaltflächen sind wie in der deutschen Oberfläche von links nach rechts angeordnet. Das kann das Lesen erschweren, besonders wenn arabischer Text mit Zahlen, Uhrzeiten oder Preisen gemischt ist. Wenn es dir leichter fällt, nutze die deutsche oder englische Oberfläche; bei Fragen helfen wir dir (Nr. 7).

6.4 Seiten von Klarna und deiner Bank

Wählst du in App oder Bestellportal Klarna, bezahlst du auf einer Seite, die Klarna bereitstellt. Bestätigst du eine Zahlung bei deiner Bank, etwa in einem Fenster oder in ihrer App, stellt deine Bank diese Ansicht bereit. Auf die Barrierefreiheit dieser Seiten haben wir keinen Einfluss. Kannst du sie nicht nutzen, bezahle mit einer anderen Zahlart, etwa mit Apple Pay oder Google Pay, wenn dein Gerät das anbietet.

6.5 Übersicht der Allergene und Zusatzstoffe

Die Übersicht der Allergene und Zusatzstoffe, die das Bestellportal verlinkt, ist eine PDF-Datei, in der Überschriften und Tabellen nicht ausgezeichnet sind und die ihre Sprache nicht nennt. Bildschirmleser können ihren Text vorlesen, aber nicht als Überschriften und Tabellen wiedergeben. Die Allergene einer Speise siehst du außerdem als Text bei der Speise, soweit das Restaurant sie hinterlegt hat; Fragen zu Allergien und Zusatzstoffen beantwortet dir die Betreibergesellschaft. Das genügt noch nicht den WCAG-Erfolgskriterien 1.3.1 (Info und Beziehungen) und 3.1.1 (Sprache der Seite).

6.6 Bewegte Schriftbänder auf der Website

Auf der Startseite und auf einigen weiteren Seiten der Website bewegen sich Schriftbänder von selbst. Sie lassen sich dort nicht anhalten. Hast du an deinem Gerät die Einstellung zum Reduzieren von Bewegungen eingeschaltet, stehen sie still. Im Bestellportal gibt es keine solchen Schriftbänder. Das genügt noch nicht dem WCAG-Erfolgskriterium 2.2.2 (Pausieren, Beenden, Ausblenden).

6.7 Weitere Einschränkungen der App

In der App kennen wir außerdem diese Einschränkungen:

- Einige Schaltflächen haben keinen Namen, den Bildschirmleser vorlesen und Sprachsteuerungen erkennen, etwa die Zurück-Schaltfläche und die Schaltflächen für mehr oder weniger Menge; andere werden nicht als Schaltfläche angesagt.
- Die Häkchen bei der Registrierung und in der Kasse werden nicht als Kontrollkästchen mit ihrem Zustand angesagt, und bei der Wahl von Personenzahl und Tag sagt die App nicht an, was ausgewählt ist.
- Einige Hinweise, etwa warum du noch nicht bezahlen kannst, sagen Bildschirmleser nicht von selbst an.
- Das Feld für die Anmerkung im Warenkorb ist für Bildschirmleser nur mit seinem Platzhaltertext beschriftet.
- Einige große Überschriften, etwa die Begrüßung auf der Startseite und der Kopf des Profils, wachsen nicht mit der Schriftgröße deines Smartphones. Bei großer Schrift werden einige Texte gekürzt, etwa lange Produktnamen, und der Titel des Warenkorbs sowie die Schaltflächen „Zur Kasse“ und „Hinzufügen“ werden wieder verkleinert.
- Die Videos der Speisekarte laufen von selbst und lassen sich in der App nicht anhalten. Hast du an deinem Smartphone die Einstellung zum Reduzieren von Bewegungen eingeschaltet, zeigt die App nur Standbilder.
- Die deutsche Oberfläche enthält einzelne englische Ausdrücke wie „Coming soon“, „Most Wanted“ und „Sauce it up“. Eine nicht eingelöste Buchung heißt in den Bestelldetails „Not redeemed“, und die Zurück-Schaltfläche bei der Wahl des Zeitfensters heißt für Bildschirmleser auch in der englischen Oberfläche „Zurück“.

Diese Punkte genügen noch nicht den WCAG-Erfolgskriterien 1.1.1, 1.3.1, 1.4.4, 2.2.2, 3.3.2, 4.1.2 und 4.1.3, die Kapitel 11 der EN 301 549 auf Software anwendet.

6.8 Wenn du nicht weiterkommst

Kommst du wegen einer dieser Einschränkungen in der App nicht weiter, kannst du mit demselben Kundenkonto im Bestellportal buchen, deine Tickets ansehen, stornieren und die Erstattung anfordern; das Bestellportal kannst du auch im Browser deines Smartphones nutzen. In allen anderen Fällen helfen wir dir auf den Wegen in Nr. 7.

7. Barrieren melden und Hilfe bekommen

7.1 So erreichst du uns

Hast du eine Frage zur Barrierefreiheit oder bist du auf eine Barriere gestoßen, erreichst du uns auf diesen Wegen:

- Du schreibst eine E-Mail an media@citychicken-nhas.de.
- Du nutzt das [Kontaktformular](#) auf unserer Website.
- Du nutzt in der App „Feedback“ in deinem Profil.
- Du schreibst einen Brief an die Nhas Food 1993 GmbH, Südwestkorso 14, 12161 Berlin.

7.2 Was deine Nachricht enthalten sollte

Beschreibe bitte, wo die Barriere auftritt und was nicht funktioniert. Hilfreich sind auch dein Gerät, die Version des Betriebssystems, dein Browser oder die Version der App und das Hilfsmittel, das du nutzt, etwa ein Bildschirmleser. Per E-Mail kannst du ein Bildschirmfoto mitschicken. Angaben zu einer Behinderung oder zu deiner Gesundheit musst du nicht machen.

7.3 Antwort

Wir antworten dir per E-Mail oder, wenn du das wünschst, auf einem anderen Weg, etwa per Brief. Betrifft deine Nachricht eine Buchung, geben wir sie an die Betreibergesellschaft weiter, damit sie dir helfen kann.

7.4 Hilfe, wenn eine Buchung nicht klappt

Kannst du eine Buchung wegen einer Barriere nicht abschließen, melde dich bitte auf einem der Wege aus Nr. 7.1. Wir suchen dann gemeinsam mit der Betreibergesellschaft nach einer Lösung.

7.5 Diese Informationen in anderer Form

Auf Wunsch schicken wir dir diese Informationen als reinen Text per E-Mail.

7.6 Datenschutz

Was mit den Angaben in deiner Nachricht geschieht, erklären die [Datenschutzerklärung für Kundenkonto, App und Online-Bestellung](#) und die [Datenschutzerklärung der Website](#).

8. Marktüberwachungsbehörde

8.1 Zuständige Behörde

Zuständige Marktüberwachungsbehörde ist die Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF AöR), Carl-Miller-Straße 6, 39112 Magdeburg. Du erreichst sie per E-Mail an kontakt@mlbf-barrierefrei.de, telefonisch unter [+49 391 289 230 23](tel:+4939128923023) und über ihre Website www.mlbf-barrierefrei.de.

8.2 Meldung und Antrag bei der Behörde

Die MLBF überwacht, ob Dienstleistungen wie App und Bestellportal barrierefrei sind. Du kannst ihr eine Barriere melden. Kannst du App oder Bestellportal wegen einer Barriere nicht oder nur eingeschränkt

nutzen, kannst du bei der MLBF außerdem beantragen, dass sie ein Verfahren einleitet (§ 32 BFSG). Diesen Antrag kann für dich auch ein anerkannter Verband von Menschen mit Behinderungen oder ein qualifizierter Verbraucherverband stellen. Das Formular zur Meldung von Barrieren und das Antragsformular findest du auf der Website der MLBF; dort gibt es auch Informationen in Leichter Sprache.