

Digitale Barrierefreiheit für Versicherungen

Ihr Schlüssel zu gesetzeskonformen und kundenfreundlichen Lösungen

Das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) tritt am 28. Juni 2025 in Kraft. Dieses Gesetz verpflichtet die Privatwirtschaft, ihre digitalen Produkte und Dienstleistungen für Endverbraucher:innen barrierefrei zu gestalten.

Fristen für die Umsetzung der digitalen Barrierefreiheit

- Ab Juni 2025 müssen neue Online-Produkte und Dienstleistungen von Anfang an barrierefrei sein.
- Bestehende digitale Angebote müssen bis spätestens 2030 vollständig barrierefrei sein.

Die Übergangsfrist soll Unternehmen Zeit geben, bestehende Systeme und Websites sowie die dahinterliegenden Abläufe schrittweise anzupassen. Jede wesentliche Änderung am bestehenden digitalen Angebot muss allerdings sofort den Anforderungen der Barrierefreiheit entsprechen.

Ein Angebot ist barrierefrei, wenn es von allen Menschen gleichermaßen nutzbar ist. Es muss beispielsweise für blinde Menschen mit Screenreadern kompatibel sein. Des Weiteren müssen Schriftgröße und Farbkontraste so gewählt sein, dass auch sehbeeinträchtigte Menschen sie wahrnehmen können.

Um die gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen, sind die Anforderungen aus der DIN EN 301 549 relevant. Webangebote können sich für Konformität bei der konzeptionellen und technischen Umsetzung an den WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) auf Stufe AA orientieren.

Herausforderungen für die Versicherungsbranche

Stellen Sie sicher, dass Ihre digitalen Angebote den neuen gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Dies erfordert umfassende Anpassungen und kontinuierliche Überprüfungen.

- **Digitale Angebote zugänglich machen:** Gestalten Sie Ihre digitalen Plattformen barrierefrei, damit alle Kunden problemlos auf Informationen und Dienstleistungen zugreifen können. Stellen Sie sicher, dass Ihre Kunden die digitalen Antragsstrecken problemlos bedienen können, um auch Menschen mit Beeinträchtigung einen erfolgreichen Vertragsabschluss zu ermöglichen.
- **Produktinformationen verständlich gestalten:** Formulieren Sie Versicherungsbedingungen und Produktinformationen klar und verständlich, um allen Kunden eine einfache und transparente Information zu bieten. Dies umfasst die Verwendung einfacher Sprache, visueller Unterstützung und die Erstellung von PDFs nach dem PDF/UA-Standard (Screenreader kompatibel). Überprüfen Sie, ob Sie schon eine digitale Signatur anbieten und dadurch eine einfache und sichere Online-Unterzeichnung ermöglichen.
- **Kundenservice und Schadensmeldung inklusiv gestalten:** Entwickeln Sie intuitive digitale Schadensmeldungen, die den Meldeprozess für alle Nutzer:innen, einschließlich Menschen mit



Behinderungen, erleichtern. Gestalten Sie Ihre telefonischen und digitalen Kundendienste barrierefrei, um allen Kunden eine gleichwertige Unterstützung zu bieten. Dies umfasst die Schulung des Kundendienstpersonals und die Implementierung von Technologien, die die Kommunikation erleichtern.

Vorteile der digitalen Barrierefreiheit

- **Rechtliche Konformität:** Barrierefreiheit ist mit Inkrafttreten des BFG am 28. Juni 2025 gesetzlich vorgeschrieben. Durch die Einhaltung dieser Vorschriften vermeiden Sie rechtliche Probleme und Reputationsverlust durch Abmahnungen und Klagen.
- **Umsatzpotenzial:** Menschen mit Behinderung und ältere Nutzer:innen stellen einen wachsenden Teil der Bevölkerung dar. Mit barrierefreien Angeboten können Sie ihren Bedürfnissen entsprechen und sich damit einen größeren Kundenkreis erschließen.
- **Verringerte Supportanfragen:** Barrierefrei gestaltete Angebote stellen die Bedürfnisse der Nutzer:innen in den Vordergrund und sind einfacher zu bedienen. Sie können dazu beitragen, die Kosten im Support zu reduzieren.

Unser Angebot im Materna-Kompetenzzentrum Barrierefreiheit

Das Materna-Kompetenzzentrum Barrierefreiheit bietet umfassende Beratung und Unterstützung bei der Umsetzung barrierefreier Anwendungen und Erfüllung der Anforderungen aus dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFG). Unsere Dienstleistungen sind speziell auf die Bedürfnisse der Versicherungsbranche abgestimmt und umfassen:

- **Prüfung bestehender Anwendungen hinsichtlich Barrierefreiheit:** Wir prüfen Ihre Anwendungen auf Konformität zu den Anforderungen aus der DIN EN 301 549 und WCAG und helfen bei der zielgerichteten Beseitigung von bestehenden Problemen.

- **Beratung und Begleitung bei der Entwicklung barrierefreier Produkte:** Wir stehen Ihnen zur Seite und unterstützen Sie bei der Entwicklung und Implementierung barrierefreier Produkte und Dienstleistungen. Unsere Expert:innen begleiten Sie durch den gesamten Entwicklungsprozess, um sicherzustellen, dass Ihre Produkte den gesetzlichen Anforderungen entsprechen und für alle Nutzer:innen zugänglich sind.
- **Erstellung barrierefreier PDFs:** Wir bieten professionelle Dienstleistungen zur Erstellung barrierefreier PDF/UA, die den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes entsprechen. Dazu gehört sowohl die Anpassung bestehender Dokumente als auch die Erstellung neuer, barrierefreier Inhalte.
- **Umfangreiches Schulungsangebot:** Unser Schulungsangebot umfasst vielfältige Trainings und Workshops, die speziell auf die Anforderungen der digitalen Barrierefreiheit zugeschnitten sind. Wir schulen Ihr Team in den besten Vorgehensweisen und dem richtigen Einsatz der relevanten Technologien, um sicherzustellen, dass Ihre Produkte und Dienstleistungen immer den gesetzlichen Anforderungen entsprechen.

Der richtige Partner

Mit unserer langjährigen Erfahrung und unseren zertifizierten Expert:innen sind wir bestens aufgestellt, um Unternehmen bei der Umsetzung der Anforderungen aus dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFG) zu unterstützen. Unsere maßgeschneiderten Lösungen für die Versicherungsbranche gewährleisten, dass Ihre Produkte und Dienstleistungen barrierefrei und gesetzeskonform sind.

Ihr Kontakt im Team Materna

Lassen Sie sich von uns beraten und profitieren Sie von unserer Expertise im Bereich der digitalen Barrierefreiheit. Für weitere Informationen und eine individuelle Beratung stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

E-Mail: sales@materna.group
www.materna.de