

INFORMATIONEN ZUR BARRIEREFREIHEIT

Barrierefreiheit bedeutet für Menschen mit dauerhaften oder vorübergehenden körperlichen, seelischen, geistigen, sensorischen, altersbedingten oder sonstigen mit der Leistungsfähigkeit des menschlichen Körpers zusammenhängenden Beeinträchtigungen Zugang zu Produkten und Leistungen. Barrierefreiheit ermöglicht diesen Menschen inklusive Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Barrierefreiheit bedeutet aber nicht nur die Beseitigung zum Beispiel baulicher Hindernisse, sondern auch Beseitigung digitaler Barrieren. Um die Freiheit von digitalen Barrieren beim Zugang von Inhalten auf Websites und elektronischen Anwendungen geht es im Zusammenhang mit unseren Diensten.

Als Standard für die barrierefreie Gestaltung von Angeboten im Internet, Nicht-Web-Dokumenten und Software wurden die Web Content Accessibility Guidelines (WACG) in der aktuellen Version 2.2 auf Initiative des World Wide Web Consortiums (W3C) erstellt.

Die EU hat die Richtlinie 2019/882 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen erlassen, die als Barrierefreiheitsgesetz (BaFG) in österreichisches Recht umgesetzt wurden.

Allgemeine Erklärung

Wir, die call us Assistance International GmbH, sind im Auftrag von Versicherungen als Schadenregulierer tätig. Die Web-Anwendungen von Versicherungsunternehmen für den Online-Abschluss von Versicherungen unterliegen dem BaFG. Auf die elektronischen Abläufe im Zusammenhang mit der Schadenmeldung und -regulierung ist das BaFG jedoch nicht anzuwenden.

Wir wollen aber unsere Web-Anwendungen allen Menschen zugänglich machen und haben diese daher schon weitgehend barrierefrei gestaltet.

Allgemeine Informationen zum Prozess der Schadenregulierung:

- **Schadenminderungspflicht:** Im Schadenfall trifft den Versicherungsnehmer oder die versicherte Person die Pflicht, nach Möglichkeit für die Minderung des Schadens zu sorgen;
- **Schadenmeldung:** Als Versicherungsnehmer oder versicherte Person müssen Sie einen Schaden unverzüglich in geschriebener Form, z.B. über unsere Web-Anwendung, an uns melden;
- **Weitere Obliegenheiten:** Als Versicherungsnehmer oder versicherte Person treffen Sie im Schadenfall weitere Obliegenheiten, z.B. die Dokumentation des Schadenhergangs und des Schadens, Vorlage einer Rechnung über den Kauf des versicherten Gegenstandes, Bekanntgabe weiterer Versicherungen. Genaue Informationen finden Sie in den Versicherungsbedingungen;
- **Unvollständigkeit der Schadenmeldung:** Im Falle der Unvollständigkeit der Schadenmeldung werden wir Sie zur Vorlage weiterer Unterlagen auffordern;
- **Formelle und materielle Deckungsprüfung:** Nach Eingang der vollständigen Schadenmeldung werden wir den Schadenfall auf seine Deckung prüfen. Formelle Deckung bedeutet, dass ein Versicherungsvertrag für das betroffene Risiko bei dem

gegenständlichen Versicherungsunternehmen vorliegt, die Prämie oder der Versicherungsbeitrag bezahlt und der Schadenfall im versicherten Zeitraum und am versicherten Ort eingetreten ist. Materielle Deckung bedeutet das Vorliegen eines Versicherungsschutzes durch den Versicherungsvertrag für den konkreten Schadenfall ohne Ausschlussgründe und ohne Leistungsbefreiungstatbestände (z.B. Obliegenheitsverletzungen);

- **Anspruchsprüfung:** In weitere Folge werden wir prüfen, ob Anspruch auf eine Versicherungsleistung besteht und gegebenenfalls in welcher Höhe;
- **Versicherungsleistung:** Im Versicherungsfall werden wir die Versicherungsleistung in rechtmäßigem Umfang erbringen. Andernfalls werden wir die Erbringung einer Versicherungsleistung ablehnen.

Unsere Web-Anwendung erfüllt folgende Anforderungen an die Barrierefreiheit:

- Die Informationen werden über folgende sensorische Kanäle bereitgestellt:
 - Für das Sehen am Computerbildschirm
 - Für das Hören mit Bildschirmleser (Screenreader).
- Die Informationen sind in einfacher Sprache geschrieben.
- Die Struktur ist klar.
- Fachwörter und Abkürzungen werden erklärt. Das passiert direkt im Text oder in einem Glossar.
- Texte haben eine gut lesbare Schriftart und genug Kontrast.
- Videos haben Untertitel.
- Informationen werden als Text bereitgestellt. Der Text kann auf dem Computer-Bildschirm gesehen und gelesen oder mit Hilfssystemen wahrnehmen werden. Ein Screenreader kann den Text vorlesen. Ein Braille-Drucker kann den Text drucken. Eine Braille-Zeile kann den Text fühlbar machen. Eine Braille-Zeile ist ein Gerät, das Texte in Braille-Schrift (Schrift für blinde Menschen) anzeigt.
- Bilder und Grafiken haben auch eine Beschreibung als Text.

Anregungen und Beschwerden

Die einfache Bedienbarkeit unser Web-Anwendungen ist uns wichtig. Deshalb arbeiten wir ständig an deren Weiterentwicklung.

Wenn Sie uns Anregungen zur Verbesserung zukommen oder uns über mangelnde Barrierefreiheit informieren wollen, wenden Sie sich bitte an uns:

call us Assistance International GmbH
Barrierefreiheit
Waschhausgasse 2
1020 Wien
Österreich
office@call-us-assistance.com