



Konformitätserklärung
zur *Europäischen*
Barrierefreiheitsrichtlinie (EAA)

Veterfina B.V.
Ausstellungsdatum: 19 Juni 2025

Inhalt der Konformitätserklärung

| | |
|--|---|
| 1. Einleitung | 3 |
| 2. Beschreibung der Dienstleistung | 3 |
| 3. Konformitätsbewertung | 4 |
| 4. Testergebnisse und Bewertung | 4 |
| 5. Verankerung der Barrierefreiheit im Unternehmen | 5 |
| 6. Verantwortung und Konformitätserklärung | 5 |
| 7. Weitere Informationen | 5 |
| 8. Anhänge | 5 |

1. Einleitung

Bei Figo sind alle willkommen – auch online. Wir legen großen Wert darauf, dass unsere digitalen Dienste für alle einfach nutzbar sind. Menschen mit visuellen oder motorischen Einschränkungen sollen sich problemlos auf unserer Website zurechtfinden. Wie ein Assistenzhund im Alltag möchten wir unsere Nutzer digital unterstützen. So machen wir unsere Angebote wirklich für alle Halter:innen zugänglich.

Die European Accessibility Act (EU 2019/882) ist eine Richtlinie der Europäischen Union zur Verbesserung der Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen. In den Niederlanden wurde sie in das „Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten“ umgesetzt. Mit dieser Erklärung bestätigen wir, dass die digitalen Dienste von Figo den Anforderungen entsprechen. Diese Erklärung steht im Zusammenhang mit unserer Datenschutz- und Cookie-Erklärung, in der wir sorgsam mit Daten umgehen und Nutzerfreundlichkeit in den Vordergrund stellen. Sie wurde gemäß Anhang V der EAA erstellt.

2. Beschreibung der Dienstleistung

Auf figopet.de ist die offizielle Website für Figos Tierkrankenversicherung. Besucher:innen finden hier Informationen zur Absicherung von Hund, Katze, Kaninchen oder Papagei, können Prämien berechnen, Pakete zusammenstellen und vergleichen sowie direkt abschließen. Zudem stehen FAQs, Kontaktmöglichkeiten und Hintergrundinformationen zu Pflege, Kosten und Prävention zur Verfügung.

Eine typische Customer Journey beginnt über Google oder direkt auf der Website. Die Nutzer:innen informieren sich über die Vorteile von Figo, vergleichen die Pakete, berechnen die Prämie, geben ihre Daten ein und erhalten die Police per EMail. Im Kundenbereich „My Figo“ können sie Änderungen vornehmen oder eine Schadenmeldung einreichen. Eine Kündigung ist über das Kontaktformular oder telefonisch möglich.

Für unsere Dienste nutzen wir externe Tools wie Cookiebot, Gravity Forms, Spotler Activate und Deployteq. Die technische Entwicklung und Wartung von Website und Kundenportal erfolgt durch Clever Strategy und Enrise.

Im Kundenprozess steht die Interaktion im Vordergrund – via EMail, Telefon, Chat und Formularen. Nach Vertragsabschluss erhält der Kunde Informationen zur Police, Zugang zu „My Figo“ und Anleitungen zum Einreichen von Ansprüchen.

3. Konformitätsbewertung

Zur Bewertung der Barrierefreiheit haben wir eine Selbstevaluation mit einer auf WCAG basierenden Checkliste durchgeführt und automatisierte Tests mit SiteImprove und Browserstack. Diese Kombination verschafft uns umfassende Einblicke in die Barrierefreiheit unserer Website und des Portals.

Unsere Normen umfassen WCAG 2.2 AA, EN 301 549, ISO 300711 sowie Richtlinien für barrierefreie PDF-Dokumente. Wir kommunizieren auf Sprachniveau B1 und stützen uns dabei auf einen internen Leitfaden für Ton und Stil.

4. Testergebnisse und Bewertung

In den vergangenen Monaten wurden diverse Accessibility-Tests durchgeführt. Mit SiteImprove und Browserstack wurden festgestellte Schwachstellen behoben. Unsere PDF-Dokumente wurden mit zugänglichen Tags und Alternativtexten überarbeitet.

Nicht alle Teile entsprechen bislang vollständig den EAA-Vorgaben. Insbesondere Seiten, EMails und Dokumente müssen weiter optimiert werden. Der Schwerpunkt lag auf den wichtigsten Kundenkontaktpunkten. Zusätzlich führen wir manuelle Tests mit Screenreadern (VoiceOver, NVDA) und Tastaturnavigation durch. Im August 2025 erfolgt ein externes Audit; anschließend werden im August/September weitere Verbesserungen umgesetzt. Eine Ausnahmeregelung wegen unverhältnismäßiger Belastung wird nicht beansprucht.

5. Verankerung der Barrierefreiheit im Unternehmen

Bei Figo ist Joanna Boom (Product Owner) für digitale Barrierefreiheit verantwortlich. Bevor neue Funktionen live gehen, werden sie anhand einer Checkliste geprüft, die sich an den WCAG-Richtlinien orientiert.

Wir führen jährlich interne Audits durch. Mitarbeitende haben Zugang zu Richtlinien, Checklisten und einem Kommunikationsleitfaden. Zudem nehmen sie an Fortbildungen zu Content, UX und Entwicklung teil, damit Barrierefreiheit integraler Bestandteil des Arbeitsprozesses ist.

Auch externe Partner arbeiten nach der gleichen Checkliste. Vor Auslieferung wird die Normkonformität überprüft. Eingehendes Feedback wird dokumentiert, im Team besprochen und führt bei Bedarf zu Verbesserungen.

6. Verantwortung und Konformitätserklärung

Wir erklären, dass die digitalen Dienste von Figo in hohem Maße den Anforderungen der EAA entsprechen. Diese Erklärung wurde im Auftrag der Geschäftsleitung von Hugo van Zadelhoff, Senior Compliance Manager bei Veterfina B.V., erstellt. Es sind keine externen Parteien eingebunden. Die Angaben sind wahrheitsgemäß. Wir verpflichten uns weiterhin, die Barrierefreiheit unserer Dienste aktiv zu verbessern.

7. Weitere Informationen

Haben Sie Fragen oder Anmerkungen zur Barrierefreiheit? Besuchen Sie figopet.de/kundenservice/digitale-barrierefreiheit/ oder rufen Sie unseren Kundenservice unter +49 511 87989465 an.

Die nächste Überarbeitung der Erklärung ist für August 2025 geplant, nach Auswertung des externen Audits.

8. Anhänge

Aktuell liegen keine Anhänge vor. Technische Testergebnisse und Zertifikate werden nach dem Audit im August 2025 ergänzt.