

Erklärung zur Barrierefreiheit

Diese Erklärung zur Barrierefreiheit gilt für die ePA-App der TUI BKK.

Als Verantwortlicher für die Inhalte – im Auftrag des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik – sind wir bemüht, unsere Websites und mobilen Anwendungen im Einklang mit den Bestimmungen des Behindertengleichstellungsgesetzes des Bundes (BGG) sowie der Barrierefreien-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2019/882 (Barrierefreiheitsstärkungsgesetz – BFSG) barrierefrei zugänglich zu machen.

1.1 WANN WURDE DIE ERKLÄRUNG ZUR BARRIEREFREIHEIT ERSTELLT BZW. AKTUALISIERT?

Diese Erklärung zur Barrierefreiheit (Stand: 14.07.2025) gilt für die aktuell im Apple App Store, Google Play Store und Microsoft Store veröffentlichte App „ePA TUI BKK“ und beruht auf einer im Zeitraum vom 16.06.2025 bis 16.06.2025 durchgeführten Selbstbewertung.

1.2 WIE BARRIEREFREI IST DAS ANGEBOT?

Barrierefreiheit ist ein zentraler Bestandteil der Gestaltung der App. Dafür werden die folgenden Maßnahmen und Best Practices umgesetzt:

Die App wird unter Einhaltung der plattformspezifischen Designvorgaben (Material Design [1] für Android, Apple Human Interface Guidelines [2] für iOS) sowie auf Basis von Prinzipien des Interaktionsdesigns, mobilen Designs und der Ergonomie von Benutzeroberflächen gestaltet.

Die Benutzeroberfläche der App wird jeweils mithilfe nativer Technologien der jeweiligen Plattform umgesetzt. Dadurch wird eine möglichst umfassende Unterstützung der betriebs-systemspezifischen Funktionen für Barrierefreiheit (z. B. Screenreader, Touch-Feedback) sichergestellt.

Jede neue Funktion, die in die App einfließt, wird von Anfang an unter dem Gesichtspunkt der Barrierefreiheit geprüft und ausgestaltet. Von der Planung bis zur Umsetzung wird auf den korrekten Einsatz alternativer Beschreibungen für Illustrationen und Symbole sowie deren eindeutige Markierung als inhaltlich oder dekorativ geachtet. Ebenso wird auf sinnvolle Fokusreihenfolgen, korrekte Leserichtung und die Unterstützung variabler Schriftgrößen Wert gelegt.

Auf iOS-Geräten ist die App mit „VoiceOver“ [3] nutzbar, dem plattformeigenen Screenreader für iOS. Darüber hinaus können weitere Funktionen des Betriebssystems genutzt werden, sofern diese keine besonderen Anpassungen der App erfordern (z. B. Bildschirmleupe, reduzierte Animationen).

Unter Android ist die App mit „TalkBack“ [4] nutzbar, dem auf den meisten Android-Geräten verfügbaren Screenreader von Google. Auch weitere Bedienungshilfen wie Schalterzugriff, Vergrößerung oder Kontrastmodi können genutzt werden, sofern keine spezifischen Anpassungen der App notwendig sind.

Die App wird vom Hersteller regelmäßig hinsichtlich ihrer Barrierefreiheit überprüft. Dabei kommen die Prüfschritte des BITV-Tests nach EN 301 549 (App) zur Anwendung. Aus den Ergebnissen werden gezielt Anpassungen und Verbesserungen abgeleitet.

1.3 WELCHE BEREICHE SIND EVENTUELL NICHT BARRIEREFREI?

Barrieren bei Dokumenten

- Über die Inhalte von Dokumenten, die durch den Versicherten oder Leistungserbringer in der ePA hinterlegt werden, kann keine Barrierefreiheit garantiert werden
- PDFs, welche von der App generiert bzw. konvertiert werden, sind teilweise nicht barrierefrei. Die Inhalte selbst können jedoch barrierefrei innerhalb der App konsumiert werden
- Es ist beim Hinzufügen von neuen Dokumenten teilweise nicht ersichtlich, wenn notwendige Daten noch nicht eingegeben wurden, um den Vorgang erfolgreich abschließen zu können.
- Die „ePA TUI BKK“ für das Betriebssystem Android unterstützt ausschließlich Hochformat

Barrieren bei Screenreadern

- Die Beschreibungen mancher Grafiken oder Icons werden von einem Screenreader nicht korrekt vorgelesen. An den meisten Stellen gibt es zusätzliche zu grafischen Bedienelementen Text, die das Bedienelement beschreiben
- Überschriften werden teilweise nicht als Überschrift für einen Screenreader gekennzeichnet
- Die App und die Beschreibungen für das Vorlesen durch einen Screenreader liegen ausschließlich in deutscher Sprache vor.

Barrieren bei Navigation und Texteingaben

- Beim Ändern der E-Mail-Adresse wird nicht automatisch die für E-Mail-Adressen geeignete Tastatur verwendet.
- Die Kennzeichnung von mittels Tastatur markierter Interaktionselemente ist teilweise zu gering.
- Bei manchen Links ist nicht gekennzeichnet, wenn dadurch die App verlassen wird.
- E-Mail-Adressen sind nicht immer klickbar („mailto“ Link).
- Aus Sicherheitsgründen sind in manchen Textfeldern die Funktionen für Kopieren / Einsetzen / Ausschneiden deaktiviert.
- Bei der App „ePA TUI BKK“ für mobile Endgeräte ist die Navigation durch die App mittels externer Tastatur nur eingeschränkt möglich
- Bei der App „ePA TUI BKK“ für das Betriebssystem iOS wird die Kachel „Dokumente“ bei hoher Vergrößerungsstufe der Schriftart abgeschnitten dargestellt.

Barrieren bei Fehlermeldungen

- Fehlermeldungen weisen nicht immer eindeutig auf die konkreten Fehler hin.

1.4 BARRIEREN MELDEN: KONTAKT ZU DEN ANSPRECHPARTNERN FÜR FEEDBACK

Sie möchten uns bestehende Barrieren mitteilen oder Informationen zur Umsetzung der Barrierefreiheit erfragen? Bitte kontaktieren Sie uns per E-Mail unter loew.christopher@tui-bkk.de oder telefonisch unter der 05341/405-121.

Ihre Anfragen werden durch unseren Support von Montag bis Freitag in der Zeit von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr bearbeitet und beantwortet. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage.

1.5 KONTAKT ZUR SCHLICHTUNGSSTELLE

Wenn auch nach Ihrem Feedback an den oben genannten Kontakt keine zufriedenstellende Lösung gefunden wurde, können Sie sich an die Schlichtungsstelle nach § 16 BGG wenden. Die Schlichtungsstelle BGG hat die Aufgabe, bei Konflikten zum Thema Barrierefreiheit zwischen Menschen mit Behinderungen und öffentlichen Stellen des Bundes eine außergerichtliche Streitbeilegung zu unterstützen. Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos. Es muss kein Rechtsbeistand eingeschaltet werden. Weitere Informationen zum Schlichtungsverfahren und den Möglichkeiten der Antragstellung erhalten Sie unter: www.schlichtungsstelle-bgg.de.

Direkt kontaktieren können Sie die Schlichtungsstelle BGG unter: info@schlichtungsstelle-bgg.de.