

# Konformitätserklärung zur Barrierefreiheit für

**<https://www.vkw.at/>**

Zuletzt aktualisiert: 28/11/2025

*Dieses Dokument wurde von AccessiWay bereitgestellt, um den Anforderungen des European Accessibility Act (EAA) und des Barrierefreiheitsgesetzes (BaFG) zu entsprechen.*

*Jeder komplexere Abschnitt wird durch eine einfachere Erklärung eingeleitet.*

# Einleitung

*Wir möchten, dass alle Menschen <https://www.vkw.at/> gut nutzen können – auch Menschen mit Behinderungen. In dieser Erklärung zeigen wir, was wir tun, damit <https://www.vkw.at/> barrierefrei ist. Dabei halten wir uns an die Regeln des European Accessibility Act (EAA) und an die WCAG-Richtlinien.*

illwerke vkw setzt sich für Inklusion und Barrierefreiheit ein. Unser Ziel ist es, dass alle Nutzer:innen – unabhängig von körperlichen oder technischen Einschränkungen – unsere Webseite selbstständig und ohne Hindernisse nutzen können.

Diese Konformitätserklärung beschreibt die Funktionen von <https://www.vkw.at/>. Wir zeigen wie wir die Anforderungen der folgenden Gesetze und Normen erfüllen:

- European Accessibility Act,
- EN 301 549,
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2
- Barrierefreiheitsgesetz (BaFG)

Wir überprüfen diese Erklärung regelmäßig, während wir <https://www.vkw.at/> weiter verbessern.

# Überblick

## Beschreibung des Service

Die Website vkw.at ist das zentrale Online-Portal der illwerke vkw AG für Energieprodukte und -dienstleistungen in Vorarlberg. Sie informiert Privat- und Geschäftskund:innen über Strom- und Wärmelösungen, Photovoltaik, E-Mobilität, Glasfaser, aktuelle Aktionen sowie Service- und Kontaktmöglichkeiten. Zusätzlich führt sie in das vkw Kundenportal, in dem Vertragsdaten, Rechnungen und Online-Services rund um die Energieversorgung verwaltet werden können.

## So nutzen Sie <https://www.vkw.at/> (Barrierefreiheit & Bedienung)

Wir bemühen uns, <https://www.vkw.at/> für alle einfach nutzbar zu machen. Hier finden Sie einen Überblick zur Bedienung, insbesondere bei Verwendung von Hilfstechnologien:

### Die Barrierefreiheit von <https://www.vkw.at/>

Unsere Webseite ist mit den Standard-Interaktionsmethoden des Betriebssystems und gängigen assistiven Technologien bedienbar.

Wenn Sie weitere Erläuterungen zur Nutzung von <https://www.vkw.at/> benötigen, können Sie sich auch an unseren Support wenden, um persönliche Unterstützung zu erhalten. Wir sind bestrebt, Ihnen alle zusätzlichen Beschreibungen oder Erläuterungen zur Verfügung zu stellen, die Sie für eine reibungslose Nutzung unseres Services benötigen.

### <https://www.vkw.at/> Bedienungsbeschreibung

Im Kopfbereich der Seite finden Sie eine Hauptnavigation mit den Bereichen „Privat“, „Geschäft“, „Produkte“, „Kundenvorteile“ und „Service & Kontakt“. Darunter befindet

sich eine zweite Navigationsebene mit den wichtigsten Themen „Strom“, „Wärme“, „Photovoltaik“, „E-Mobilität“ sowie „Glasfaser“. Auf der Startseite führen große Kacheln und Überschriften direkt zu häufig genutzten Produkten und Services, etwa Rechnungserklärung, Umzugsmeldung oder Teilbetragsanpassung. Am Seitenende bietet der Bereich „Schnellzugriff“ zusätzliche Direktlinks, z. B. zu „Grundversorgung“ oder „Stromkennzeichnung“, gefolgt von rechtlichen Informationen wie Impressum und Datenschutz. Die Navigation kann mit Tastatur (Tabulatortaste / Eingabetaste) durchlaufen werden; Überschriften erleichtern Screenreader-Nutzenden das direkte Ansteuern der zentralen Inhalte.

# **Konformität mit den Barrierefreiheitsanforderungen (So erfüllen wir die Anforderungen)**

Wir haben <https://www.vkw.at/> im Hinblick auf folgende Regelwerke geprüft: European Accessibility Act, Barrierefreiheitsgesetz (BaFG), EN 301 549 und WCAG 2.2. Dabei stellen wir sicher, folgende Prinzipien zu erfüllen:

## **Wahrnehmbar**

- Es gibt keine vorab aufgezeichneten Audios oder Videos ohne Alternativen.
- Es gibt keine vorab aufgezeichneten Videos ohne Untertitel.
- Bei synchronisierten Medien fehlen keine Beschreibungen oder alternative Versionen, wenn diese erforderlich sind.
- Für jedes Video, das eine Audiodeskription erfordert, ist eine solche vorhanden.
- Der Inhalt wird in einer Reihenfolge präsentiert, die der logischen und semantischen Struktur entspricht und es assistiven Technologien ermöglicht, ihn korrekt zu interpretieren.
- Anleitungen zum Verständnis und zur Bedienung von Inhalten stützen sich nicht ausschließlich auf sensorische Merkmale von Komponenten wie Form, Farbe, Größe, visuelle Position, Ausrichtung oder Klang.
- Der Inhalt passt sich korrekt an die Bildschirmausrichtung an, wobei die Darstellung und Funktionalität konsistent bleiben.
- Sofern vorhanden, wird der Zweck von Eingabefeldern, die bestimmte Daten akzeptieren, korrekt an assistive Technologien übermittelt und konform implementiert.
- Für Text und zentrale visuelle Elemente wird ein ausreichender Farbkontrast gewährleistet, mit einem Mindestkontrastverhältnis von 4,5:1 für normalen Text.
- Der Inhalt ist anpassbar, sodass Nutzer die Textgröße individuell einstellen können, ohne dass die Benutzeroberfläche an Funktionalität verliert.
- Informationen werden in Form von Text dargestellt, wobei nicht erforderliche und

nicht anpassbare Textbilder vermieden werden.

- Wesentliche Komponenten weisen, auch in ihren verschiedenen Zuständen, einen Farbkontrast zu angrenzenden Elementen auf, der das Mindestverhältnis von 3:1 erfüllt.
- Änderungen des Textabstands (etwa Zeilenhöhe, Abstand zwischen Absätzen, Buchstaben oder Wörtern) führen nicht zum Verlust von Informationen oder Inhalten.
- Zusätzliche Inhalte, die per Hover oder Fokus angezeigt werden, bleiben sichtbar und lassen sich schließen, ohne dass der Zeiger oder Fokus bewegt werden muss.

## **Bedienbar**

- Es gibt keine Tastaturfallen (eine freie Navigation in alle und aus allen Komponenten ist möglich).
- Es gibt keine Interferenzen mit Tastenkombinationen, die aus einzelnen Buchstaben, Zahlen oder Symbolen bestehen.
- Es werden keine vom Inhalt vorgegebenen Zeitlimits erzwungen oder, falls vorhanden, sind sie vom Nutzer steuerbar, anpassbar, verlängerbar oder durch funktionale oder rechtliche Anforderungen gerechtfertigt.
- Alle bewegten Inhalte, sofern vorhanden, verfügen über Steuerungen zum Anhalten und/oder zur Wiedergabesteuerung.
- Es werden keine blinkenden oder flackernden Inhalte verwendet, die Anfälle auslösen könnten; die Sicherheitsgrenzwerte werden eingehalten.
- Skiplinks sind implementiert, um eine schnelle Navigation zum Hauptinhalt zu ermöglichen und so die Zugänglichkeit und Benutzererfahrung zu verbessern.
- Es gibt mehrere Möglichkeiten, Inhalte innerhalb der Umgebung zu identifizieren.
- Überschriften und Beschriftungen geben klare Informationen über Inhalt und Funktionalität.
- Elemente, die den Fokus der Tastaturnavigation erhalten können, sind im Ansichtsfenster stets mindestens teilweise sichtbar.
- Alle Funktionen können ohne komplexe Gesten verwendet werden.
- Die Funktionen werden nicht sofort nach Berührung aktiviert, sie können vor der Ausführung abgebrochen werden, und müssen nicht gedrückt werden, um zu funktionieren.
- Bei Benutzeroberflächenkomponenten mit Beschriftungen, die Text oder Textbilder enthalten, umfasst der von assistiven Technologien gelesene Name

den visuell dargestellten Text.

- Alle Funktionen können genutzt werden ohne, dass man sich ausschließlich auf die Bewegung des Geräts oder des Benutzers verlassen muss.
- Alle Funktionen können ohne Ziehbewegungen verwendet werden.
- Der anklickbare Bereich interaktiver Elemente ist groß genug, um eine einfache Interaktion für die Nutzer zu gewährleisten.

## **Verständlich**

- Alle relevanten Textabschnitte lassen sich programmgesteuert identifizieren.
- Benutzeroberflächenkomponenten lösen beim Erhalt des Tastaturfokus keine unerwarteten Kontextänderungen aus, die die Nutzenden verwirren könnten.
- Benutzeroberflächenkomponenten lösen bei Aktivierung durch die Nutzenden über Tastatur oder assistive Technologien keine unerwarteten Kontextänderungen aus, die zu Verwirrung führen könnten.
- Die vorhandenen Navigationsmechanismen sind im gesamten Ablauf des Dienstes konsistent positioniert
- Wiederkehrende Elemente der Benutzeroberfläche sind einheitlich gestaltet, um ihre Erkennung zu erleichtern
- Die Mechanismen für die Beantragung von Unterstützung oder Hilfe sind in der gesamten Umgebung einheitlich.
- Wenn ein Eingabefehler automatisch erkannt wird, wird das fehlerhafte Element identifiziert und der Fehler wird in Textform beschrieben
- Wo erforderlich, werden Beschriftungen oder Anweisungen bereitgestellt, wenn Inhalte eine Eingabe durch die Nutzenden erfordern
- Wenn ein Eingabefehler erkannt wird und Korrekturvorschläge bekannt sind, werden diese dem Nutzenden bereitgestellt, es sei denn, gesetzliche Vorschriften schließen dies aus
- Es gibt Systeme, die Fehler verhindern, wie zum Beispiel die Bestätigung, Stornierung oder Rückgängigmachung von sensiblen Aktionen.
- Wenn möglich wird vermieden, dieselben Daten mehrfach anzufordern.
- Wenn vorhanden, gibt es für komplexe Authentifizierungssysteme barrierefreie Alternativen.

## **Robust**

- Es werden standardisierte Entwicklungstechnologien verwendet, die von

assistiven Technologien interpretiert werden können

Wir haben <https://www.vkw.at/> mit den gängigsten assistiven Technologien in verschiedenen Kombinationen aus Betriebssystemen und Browsern getestet:

- Screenreader wie NVDA und JAWS (Windows) sowie VoiceOver (Mac und iOS) helfen uns sicherzustellen, dass alle interaktiven Elemente korrekt vorgelesen und bedienbar sind.
- Zusätzlich prüfen wir die Nutzung mit Bildschirmvergrößerung und im Hochkontrastmodus.

Unser Ziel ist es, mit den aktuellen Versionen gängiger Hilfsmittel kompatibel zu sein. Dabei folgen wir den bewährten Methoden der WCAG 2.2 und der Norm EN 301 549. So stellen wir sicher, dass die Barrierefreiheit auch bei zukünftigen technischen Entwicklungen erhalten bleibt.

**Standards:**

Auf dieser Grundlage wenden wir die Kriterien der WCAG 2.2 (AA-Niveau, aktuelle Version) sowie der EN 301 549 an. Die Einhaltung dieser Standards gilt als Nachweis für die Konformität mit dem EAA, dem Barrierefreiheitsgesetz (BaFG) und weiteren entsprechenden Vorschriften.

# Laufende Überwachung und Pflege

Barrierefreiheit ist für uns kein einmaliges Projekt, sondern ein fortwährender Prozess. So stellen wir sicher, dass <https://www.vkw.at/> dauerhaft zugänglich bleibt:

- **Accessibility Team**

Accessibility Expert:innen prüfen jede neue Funktion oder größere Änderung schon vor der Veröffentlichung auf mögliche Barrieren. Außerdem verfolgen wir Änderungen in Gesetzen und Normen und berücksichtigen neue Entwicklungen bei Hilfstechnologien in unseren Updates.

- **Externe Audits**

Mit der Unterstützung von AccessiWay haben wir am 03/11/2025 eine manuelle Prüfung durch externe Fachleute durchgeführt, um unsere Barrierefreiheitskonformität zu überprüfen. Wir verfolgen einen kontinuierlichen Zyklus aus Tests und Verbesserungen und stellen durch regelmäßige Unterstützung sicher, dass umfassende Prüfungen – einschließlich manueller Tests durch Fachkräfte mit assistiven Technologien – mindestens einmal jährlich erfolgen.

# Feedback und Kontakt

*Ihr Feedback hilft uns, <https://www.vkw.at/> weiter zu verbessern. Wenn Sie auf Barrieren stoßen oder Anregungen haben, können Sie uns jederzeit per E-Mail, Telefon oder Post kontaktieren. Bitte beschreiben Sie das Problem so genau wie möglich, damit wir gezielt helfen können.*

Wir schätzen Rückmeldungen von Nutzer:innen besonders dann, wenn etwas nicht wie erwartet funktioniert. Sollten Sie Schwierigkeiten beim Zugriff auf Inhalte oder Funktionen von <https://www.vkw.at/> haben oder eine Barriere entdecken, freuen wir uns über Ihren Hinweis.

## **Kontaktmöglichkeiten:**

illwerke vkw AG  
Weidachstraße 6  
6900 Bregenz

E-Mail: [info@illwerkevkw.at](mailto:info@illwerkevkw.at)

Tel.: +43 5574 601-0

Wenn Sie uns kontaktieren, nennen Sie bitte möglichst genau:

- die betroffene Seite oder Funktion,
- was passiert ist,
- welche Hilfstechnologie Sie ggf. verwenden.

## **Beschwerdemöglichkeit:**

Bei nicht zufriedenstellenden Antworten aus oben genannter Kontaktmöglichkeit können Sie sich mittels Beschwerde an das Sozialministeriumservice der Landesstelle Oberösterreich wenden.

## **Kontakt:**

Gruberstraße 63, 4021 Linz

Tel: 0732/7604-0

Fax: 0732/7604-4400

E-Mail: [post.oberoesterreich@sozialministeriumservice.at](mailto:post.oberoesterreich@sozialministeriumservice.at)

Die Beschwerden werden von dem Sozialministeriumservice dahingehend geprüft, ob

sie sich auf Verstöße gegen die Vorgaben des Barrierefreiheitsgesetz, insbesondere Mängel bei der Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen, durch den Bund oder einer ihm zuordenbaren Einrichtung beziehen.

Sofern die Beschwerde berechtigt ist, hat das Sozialministeriumservice dem Bund oder den betroffenen Rechtsträgern Handlungsempfehlungen auszusprechen und Maßnahmen vorzuschlagen, die der Beseitigung der vorliegenden Mängel dienen.

**Versionsverlauf:**

Dieses Dokument wurde zuletzt am 28/11/2025 überprüft und aktualisiert. Wir planen, es mindestens einmal jährlich oder bei wesentlichen Änderungen des Dienstes zu überprüfen.

# Bekannte Einschränkungen

Uns sind derzeit keine größeren Bereiche von vkw.at bekannt, die nicht barrierefrei zugänglich sind. Alle zentralen Funktionen wurden so entwickelt, dass sie den geltenden Standards entsprechen. Es gibt jedoch einige kleinere Einschränkungen:

## Entsprechend WCAG 2.2 Konformitätsstufe A & AA

- Für einige nicht-textliche Inhalte, die Ihnen präsentiert werden, gibt es keine gleichwertige textliche Alternative, die denselben Zweck erfüllt; **(1.1.1 Nicht-Text-Inhalte)**
- In einigen Fällen können Informationen, Strukturen oder Zusammenhänge, die durch die Darstellung von Seiten vermittelt werden, nicht programmatisch bestimmt werden (oder sind nicht über Text verfügbar); **(1.3.1 Informationen und Beziehungen)**
- Inhalte, die keine zweidimensionale Darstellung erfordern (z. B. Datentabellen oder Karten), werden bei einer Größenänderung nicht neu angeordnet; **(1.4.10 Umfluss)**
- Einige Features können nicht über die Tastatur (oder eine ähnliche Eingabeschnittstelle) aktiviert werden; **(2.1.1 Tastatur)**
- Einige Webseiten haben keine Titel, die das Thema oder den Zweck beschreiben; **(2.4.2 Seiten Titel)**
- Auf einigen Webseiten, die sequentiell durchlaufen werden können und auf denen die Navigationsreihenfolge die Bedeutung und Funktionsweise beeinflusst, erhalten einige Objekte, die den Fokus erhalten können, diesen nicht in einer Reihenfolge, der ihre Bedeutung und Funktionsweise bewahrt; **(2.4.3 Fokus Reihenfolge)**

- Der Zweck bestimmter Links lässt sich nicht aus dem Linktext oder aus dem Linktext samt nebenstehendem Inhalt ermitteln; **(2.4.4 Link-Zweck im Kontext)**
- Bei einigen interaktiven Elementen ist der Fokusindikator nicht sichtbar; **(2.4.7 Sichtbarer Fokus)**
- Auf einigen Seiten ist die Sprache nicht definiert; **(3.1.1 Sprache der Seite)**
- In einigen Fällen sind die Komponenten der Benutzeroberfläche (einschließlich: Elemente eines Formulars, Links und skript erzeugte Komponenten...), der Name, die Rolle, der Status, die Eigenschaften und die Werte nicht korrekt oder nicht gesetzt oder der Benutzer und seine assistiven Technologien werden nicht benachrichtigt, wenn sich diese ändern; **(4.1.2 Name, Rolle, Wert)**

# Web-Zugänglichkeit (Web accessibility)

Behinderung wird definiert als: jede Aktivitätseinschränkung oder Teilhabebeeinträchtigung am gesellschaftlichen Leben, die eine Person aufgrund einer erheblichen, dauerhaften oder endgültigen Beeinträchtigung einer oder mehrerer körperlicher, sensorischer, geistiger, kognitiver oder psychischer Funktionen, einer Mehrfachbehinderung oder einer gesundheitsbedingten Einschränkung erfährt.

Web-Zugänglichkeit bedeutet, Online-Dienste der öffentlichen Kommunikation auch für Menschen mit Behinderungen zugänglich zu machen. Sie basiert auf vier grundlegenden Prinzipien:

## **Wahrnehmbarkeit:**

Informationen und Komponenten der Benutzeroberfläche müssen so dargestellt werden, dass sie von Nutzer:innen wahrgenommen werden können. Zum Beispiel durch Bereitstellung von Textalternativen für alle nicht-textuellen Inhalte, die dann – je nach Nutzerbedürfnis – in anderen Formen ausgegeben werden können: Großschrift, Braille, Sprachausgabe, Symbole oder vereinfachte Sprache.

## **Bedienbarkeit:**

Komponenten der Benutzeroberfläche und Navigation müssen bedienbar sein. Zum Beispiel durch die vollständige Steuerbarkeit über die Tastatur.

## **Verständlichkeit:**

Informationen und die Nutzung der Benutzeroberfläche müssen verständlich sein. Textinhalte müssen lesbar und die Navigation konsistent gestaltet sein.

## **Robustheit:**

Inhalte müssen ausreichend robust sein, um zuverlässig von einer Vielzahl an Benutzeragenten, einschließlich assistiver Technologien, interpretiert zu werden.

# Testumgebungen

## Betriebssysteme

- Apple macOS (neueste Version)
- Microsoft Windows (neueste Version)
- Apple iOS (neueste Version)
- Google Android (neueste Version)

*Linux wurde nicht verwendet, da es aktuell bei Nutzer:innen mit Behinderungen nur sehr selten vorkommt.*

## Browser und Nutzungssoftware

Verwendet in den jeweils neuesten Versionen auf den genannten Betriebssystemen:

- Google Chrome
- Microsoft Edge (Windows)
- Safari
- Adobe Acrobat Reader / Vorschau auf Mac (nur für PDFs)

## Screenreader und assistive Technologien

Für eine möglichst standardisierte Bewertung wird zunächst ohne Anpassungen getestet.

Für eine realitätsnahe Bewertung werden zusätzlich folgende Anpassungen berücksichtigt:

- Grafische Systemanpassungen (Farben, Kontraste, Untertitel usw.)
- Maus-Emulationen, Vergrößerungsfunktionen, Bildschirmtastaturen oder erweiterte Tastatureinstellungen auf allen Systemen
- VoiceOver – nur auf Apple-Systemen
- TalkBack – nur auf Android-Systemen
- NVDA (neueste Version) und Freedom Scientific JAWS (vorletzte Version) – nur auf Windows-PCs

# Methodik

## Manuelle und halbautomatische Überprüfung mit objektiver Methodik

Die Inhalte werden mit verschiedenen automatisierten und halbautomatisierten Tools analysiert. Die Ergebnisse werden verglichen, um eine möglichst vollständige und objektive Bewertung sicherzustellen. Sofern nicht anders angefragt, ist der Standard stets die aktuellste Version der **WCAG 2.2**, um die Zugänglichkeit in allen Ländern zu gewährleisten, aus denen auf den Touchpoint (Website, App etc.) zugegriffen werden kann.

Unsere Überprüfungen entsprechen somit den Anforderungen der **WCAG 2.2, Stufe AA** sowie den Vorgaben der **Norm UNI EN 301 549** bzw. deren Umsetzung, z. B. den französischen RGAA.

Die von den Tools erzeugten Ergebnisse werden anschließend von unseren Expert:innen überprüft. Daher kann es sein, dass nicht alle Resultate aufgeführt sind – insbesondere, wenn sie als **False Negatives** (falsch-negative Ergebnisse) eingestuft wurden.

## Automatisierte Tools zur Syntaxprüfung

- **W3C Markup Validation Service:** Validiert den erzeugten Code (HTML, XHTML, MathML etc.)  
<https://validator.w3.org/>
- **W3C CSS Validation Service:** Die Gültigkeit von CSS beeinflusst zwar nicht direkt die Barrierefreiheit, kann aber bei falscher Interpretation Auswirkungen haben.  
<https://jigsaw.w3.org/css-validator/>
- **PAC PDF Checker:** Tool zur Überprüfung der Barrierefreiheit von PDFs  
<https://pdfua.foundation/en/pdf-accessibility-checker-pac/>

## Automatische und halbautomatische Tools zur Farbprüfung

- **Color Contrast Analyser (CCA):** Zur gezielten Prüfung von Farbkontrasten  
<https://developer.paciellogroup.com/resources/contrastanalyser/>
- **WCAG Color Contrast Checker:** Erste Prüfung der Farbkontraste in CSS
- **Text-on-Background-Image A11y Check:** Prüfung von Textüberlagerung auf Bildern  
<https://www.brandwood.com/a11y/>
- **Color Contrast Accessibility Evaluator:** Zusätzliche Kontrolle bei Online-Seiten  
<https://color.a11y.com/Contrast/>

## Automatische und halbautomatische Tools zur Barrierefreiheitsprüfung

Einige Online-Validatoren, die beispielhaft auf Seiten eingesetzt wurden:

- **AccessScan:** <https://www.accessiway.com/accessscan>
- **WAVE:** <https://wave.webaim.org/>

Weitere lokale Tools:

- **Web Developer Toolbar:** Unterstützt die manuelle Überprüfung (z. B. fehlende ALT-Texte, Felder ohne Beschriftung)  
<https://chrispederick.com/work/web-developer/>
- **AXE & Lighthouse für Chrome:** Bieten präzise Hinweise zu HTML-Fehlern und WAI-ARIA-Attributen (wichtig für Web-Anwendungen und interaktive Elemente)