

Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand

21.07.2025

Name, Anschrift und Telefonnummer der Bank

Triodos Bank N.V. Deutschland

Falkstraße 5

60487 Frankfurt am Main

+49 (0) 69 71719291

Guten Tag, hier informieren wir Sie über die von uns angebotenen **Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen**.

Mit der vorliegenden Information erfüllen wir § 14 Absatz 1 Nummer 2 **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**. Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen sollen ermöglichen, dass alle Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. Das Ziel ist, dass alle Verbraucher am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information soll zum besseren Verständnis unserer Dienstleistung beitragen. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur die mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.

Die Information ist in 4 Teile gegliedert.

In Teil 1 erläutern wir Ihnen die von uns angebotenen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen.

Die Teile 2 bis 4 enthalten allgemeine Informationen:

- Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.
- Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des BFSG erfüllen? In Teil 3 informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.
- Sie sind der Meinung, unsere Dienstleistung erfüllt nicht die Anforderungen des BFSG? In Teil 4 informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können.

Ein Inhaltsverzeichnis finden Sie unmittelbar vor Teil 1 dieser Information.

Ihre

Triodos Bank N.V. Deutschland

Inhaltsverzeichnis

1 Erläuterung unserer Dienstleistung	3
1.1 Grundeigenschaften	3
1.2 Gesamtpreis	4
1.3 Leistungsbedingungen	4
1.4 Vertragslaufzeit	4
1.5 Kündigungsbedingungen	4
1.6 Garantiemöglichkeiten	4
1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität	5
1.8 Widerrufsrecht	6
1.9 Vertragsablauf	5
2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde	7
3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	8
4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde	10

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenendienstleistungen. Das umfasst die folgenden Punkte:

- 1.1 Grundeigenschaften**
- 1.2 Gesamtpreis**
- 1.3 Leistungsbedingungen**
- 1.4 Vertragslaufzeit**
- 1.5 Kündigungsbedingungen**
- 1.6 Garantiemöglichkeiten**
- 1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität**
- 1.8 Widerrufsrecht**
- 1.9 Vertragsablauf**

1.1 Grundeigenschaften

Wertpapierdienstleistungen sind verschiedene Dienstleistungen, welche mit Finanzinstrumenten verbunden sind. Sie werden unter anderem von Banken angeboten. Im europäischen Recht werden die verschiedenen Wertpapierdienstleistungen in der Finanzmarktrichtlinie¹ aufgeführt. Im deutschen Recht werden sie im Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) aufgeführt.

Wertpapiernebenendienstleistungen sind verschiedene Dienstleistungen, die gewöhnlich mit einer Wertpapierdienstleistung verbunden sind. Auch für Wertpapiernebenendienstleistungen gilt: Sie werden unter anderem von Banken angeboten. Und sie werden in der Finanzmarktrichtlinie und im WpHG aufgeführt.

Finanzinstrumente sind unter anderem Wertpapiere, wie zum Beispiel Aktien, Schuldverschreibungen, Investmentfonds und Zertifikate. Es gibt eine Broschüre, die einen Überblick über die wichtigsten Arten von Wertpapieren und weitere Kapitalanlagen gibt. Die Broschüre heißt: Basisinformationen über Wertpapiere und weitere Kapitalanlagen. Diese Broschüre stellen wir Ihnen zur Verfügung.

Im Folgenden erläutern wir Ihnen Ihre Möglichkeiten, Finanzinstrumente zu kaufen und zu verkaufen. Zudem erläutern wir Ihnen typische Dienstleistungen, die Sie unter anderem bei dem Erwerb eines Finanzinstruments nutzen können. Ferner erläutern wir Ihnen typische Wertpapiernebenendienstleistungen, die Sie bei Geschäften in Finanzinstrumenten nutzen können.

1.1.1 Ihre Möglichkeiten, Finanzinstrumente zu kaufen oder verkaufen

Sie haben die folgende Möglichkeit, ein Finanzinstrument über uns zu kaufen oder zu verkaufen:

Vermittlungsgeschäft (Anlagevermittlung)

Bei dieser Möglichkeit handelt es sich um eine Wertpapierdienstleistung.

1.1.1.1 Vermittlungsgeschäft (Anlagevermittlung)

Bei einer Anlagevermittlung vermitteln wir Ihnen Geschäfte mit Finanzinstrumenten mit einer dritten Person. Nicht wir selbst werden Ihr Vertragspartner, sondern diese dritte Person.

1.1.2 Typische Wertpapierdienstleistung, die Sie bei Geschäften in Finanzinstrumenten nutzen können

Wir bieten Ihnen die folgende weitere Wertpapierdienstleistung an:

Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung)

1.1.2.1 Finanzportfolioverwaltung(Vermögensverwaltung)

Finanzportfolioverwaltung (auch: Vermögensverwaltung) heißt: Sie beauftragen uns, für Sie Ihr Vermögen zu verwalten. Im Unterschied zu einer Anlageberatung treffen nicht Sie, sondern wir Entscheidungen zum Kauf oder

¹ Der offizielle Titel der Finanzmarktrichtlinie ist: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02014L0065-20240328> Richtlinie 2014/65/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Mai 2014 über Märkte für Finanzinstrumente sowie zur Änderung der Richtlinien 2002/92/EG und 2011/61/EU in der aktuell konsolidierten Fassung vom 28.03.2024. (Stand: 02.10.2024).

Verkauf von Finanzinstrumenten. Die Voraussetzungen dafür regelt der Vermögensverwaltungsvertrag. In diesem Vertrag vereinbaren wir eine Anlagestrategie mit Ihnen. Diese müssen wir beachten, wenn wir Entscheidungen zur Anlage Ihres Vermögens treffen.

Um Ihnen eine geeignete Anlagestrategie empfehlen zu können, bitten wir Sie um verschiedene Angaben. Diese Angaben holen wir in Ihrem Interesse ein. Wenn Sie die erforderlichen Angaben nicht machen, können wir keine Finanzportfolioverwaltung durchführen.

Während der Laufzeit des Vermögensverwaltungsvertrages überprüfen wir, ob die getätigten Investitionen weiter zu der Anlagestrategie passen.

1.1.3 Typische Wertpapiernebenendienstleistungen

Wir bieten keine Wertpapiernebenendienstleistungen an.

1.2 Gesamtpreis

Für den Kauf eines Finanzinstruments müssen Sie einen Preis bezahlen. Außerdem fallen bei Geschäften in Finanzinstrumenten in der Regel Kosten an. Die Kosten können im Preis für das Finanzinstrument berücksichtigt sein. Sie können aber auch gesondert anfallen.

Das Preis- und Leistungsverzeichnis zum Triodos Impact Portfolio und weitere Kosteninformationen stellen wir Ihnen zur Verfügung.

Steuerliche Auswirkungen

Grundsätzlich müssen Sie für Einkünfte aus Geschäften in Finanzinstrumenten die sogenannte Kapitalertragsteuer zahlen. Unter Umständen sind Ihre Einkünfte aus Geschäften in Finanzinstrumenten aber auch von der Steuer befreit. Das ist zum Beispiel bei Freibeträgen der Fall, also bestimmten steuerfreien Beträgen. Oder Sie sind durch das Finanzamt von Ihrer Steuerpflicht befreit. Die Kapitalertragsteuer wird gewöhnlich von der Bank eingezogen, bei der Sie ein Depot haben.

Die steuerlichen Auswirkungen von Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenendienstleistungen sind von Ihren individuellen Umständen abhängig. Daher sollten Sie sich an eine Steuerberatung wenden.

1.3 Leistungsbedingungen

Bei Wertpapierdienstleistungen bestehen zwischen Ihnen und uns gegenseitige Pflichten. Diese werden vertraglich vereinbart. Die gegenseitigen Pflichten stehen unter anderem in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und in den Sonderbedingungen für das Online Portal für das Triodos Impact Portfolio. Wir sind verpflichtet, Wertpapierdienstleistungen ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Interesse unserer Kundinnen und Kunden zu erbringen.

1.4 Vertragslaufzeit

Bei einmaligen Wertpapierdienstleistungen gibt es keine Vertragslaufzeit. Ein Beispiel dafür wäre die Anlageberatung.

Bei Wertpapierdienstleistungen kann es nur bei Verträgen eine Vertragslaufzeit geben, die auf Dauer angelegt sind. Der Vertrag kann auch auf unbestimmte Dauer abgeschlossen werden. Das gilt zum Beispiel für die Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung), also für den Vermögensverwaltungsvertrag.

1.5 Kündigungsbedingungen

Einen Vermögensverwaltungsvertrag können Sie jederzeit kündigen. Sie müssen dabei keine Kündigungsfrist einhalten. Das gilt unter Umständen nicht, wenn Sie mit uns etwas anderes vereinbart haben (siehe die AGB Banken, Nummer 18). Ergänzend und für alle anderen Wertpapierdienstleistungen gilt: Es kann ein gesetzliches Kündigungsrecht bestehen.

1.6 Garantiemöglichkeiten

Bei Wertpapierdienstleistungen gibt es in der Regel keine Garantien. Wir garantieren zum Beispiel nicht, dass sich der Wert eines Finanzinstruments in einer bestimmten Weise entwickeln wird. Trotzdem können Sie oder wir zur Haftung herangezogen werden, wenn Sie oder wir vertragliche Verpflichtungen verletzen.

1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

Wir können unsere Aufträge im Bereich der Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen digital anbieten. Das heißt, dass Sie OnlineBanking nutzen können. Dann erreichen Sie die digitale Funktionalität und Kompatibilität mit den gängigen, aktuellen Betriebssystemen und Browsern.

Das sollten Sie bei den jeweiligen digitalen Umgebungen beachten:

• Desktop Plattformen

Sie sollten bei dem Betriebssystem Windows die Browser Edge, Chrome oder Firefox/Firefox ESR und bei dem Betriebssystem MacOS den Browser Safari verwenden.

• Mobile Plattformen mit Android

Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellten Apps (Banking App/SecureGo plus), den Chrome Browser oder den Samsung Browser verwenden.

• Mobile Plattformen iOS/iPadOS

Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellten Apps (Banking App/SecureGo plus) oder den Safari Browser verwenden.

1.8 Widerrufsrecht

Bei Wertpapierdienstleistungen gibt es kein besonderes Widerrufsrecht. Bei einem Vermögensverwaltungsvertrag kann im Einzelfall ein Widerrufsrecht bestehen. Widerrufsrecht heißt: Sie können Ihre Vertragserklärung zurücknehmen. Sie sind dann nicht mehr an den Vertrag gebunden. Ob ein Widerrufsrecht besteht, hängt von den folgenden Bedingungen ab:

- Ein Widerrufsrecht besteht prinzipiell nicht, wenn wir mit Ihnen den Vertrag als Präsenz-Geschäft abgeschlossen haben. Präsenz-Geschäft heißt: Beim Vertragsabschluss sind Sie und wir gleichzeitig körperlich in unseren Geschäftsräumen anwesend.
- Ein Widerrufsrecht besteht prinzipiell dann, wenn wir mit Ihnen den Vertrag außerhalb unserer Geschäftsräume oder als Fernabsatz-Geschäft abgeschlossen haben. Fernabsatz-Geschäft heißt: Wir haben mit Ihnen den Vertrag ausschließlich mit Fernabsatz-Mitteln abgeschlossen. Fernabsatz-Mittel sind zum Beispiel: Brief, E-Mail, SMS und Online-Formular.

Wenn ein Widerrufsrecht besteht, gelten die folgenden Bedingungen:

- Voraussetzung für das Widerrufsrecht ist unter anderem, dass wir mit Ihnen den Vertrag abgeschlossen haben.
- Sie müssen Ihren Widerruf innerhalb einer Frist von 14 Tagen gegenüber uns erklären.
- Dabei müssen Sie keine Gründe angeben.

Genauere Informationen zum Widerrufsrecht finden Sie in Ihren vorvertraglichen Informationen.

1.9 Vertragsablauf

Im Folgenden beschreiben wir Ihnen den Vertragsablauf bei einer Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung).

1.9.1 Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung)

Der Ablauf eines Vermögensverwaltungsvertrags umfasst:

1. Vertragseinleitung
2. Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen
3. Vertragsabschluss
4. Vertragslaufzeit
5. Vertragsende

Vertragseinleitung

Wenn Sie Interesse an einem Vermögensverwaltungsvertrag haben, können Sie uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren: per Telefon, per E-Mail oder über unsere Website. Wir werden dann mit Ihnen Gespräche führen und Ihnen sagen, welche Bedingungen möglich sind und welche Informationen wir von Ihnen brauchen.

Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen

Wenn Sie den Vermögensverwaltungsvertrag als Fernabsatz-Geschäft (das heißt online, per E-Mail, Telefon oder Brief) abschließen, bekommen Sie von uns die vorvertraglichen Informationen (kurz: VVI). Hier informieren wir Sie vor allem über Ihr Widerrufsrecht.

Vertragsabschluss

Wir bitten Sie zunächst um Angaben, damit wir Ihnen eine geeignete Vermögensverwaltung anbieten können.

Wir machen Ihnen ein Angebot. Das Angebot enthält Details zur Anlagestrategie, die wir Ihnen empfehlen. Es enthält auch Details zu den Kosten und zu den weiteren Vertragsbedingungen. Dazu gehört auch, welche Ihrer Vermögensgegenstände (z.B. Kontoguthaben) in welcher Höhe Gegenstand der Vermögensverwaltung sein sollen (Portfolio). Das bedeutet: Das Portfolio stellt die Gesamtheit der verwalteten Vermögensgegenstände dar.

Wenn Sie unser Angebot annehmen, kommt der Vermögensverwaltungsvertrag zustande.

Vor dem Vertragsabschluss haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen. Nach dem Vertragsabschluss können Sie den Vertrag in bestimmten Fällen noch innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe 1.8).

Vertragslaufzeit

Während der Vertragslaufzeit verwalten wir Ihr Portfolio entsprechend der festgelegten Anlagestrategie. Das heißt: Wir treffen die nötigen Anlage-Entscheidungen. Zudem stellen wir sicher, dass Ihr Portfolio die aktuellen Marktbedingungen berücksichtigt. Dazu erfolgen regelmäßige Überprüfungen und Anpassungen des Portfolios nach Maßgabe der festgelegten Anlagestrategie.

Sie bekommen von uns regelmäßig und gegebenenfalls bei bestimmten Anlässen Berichte über die Wertentwicklung Ihres Portfolios. Zudem haben Sie die Möglichkeit, Ihre Anlagestrategie anzupassen.

Vertragsende

Der Vertrag endet in den folgenden Fällen:

- Sie oder wir haben den Vertrag gekündigt (siehe 1.5).
- Sie haben den Vertrag widerrufen (siehe 1.8).

2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.

Beschwerde bei der Bank

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns sehr wichtig. Daher wollen wir Ihnen die Möglichkeit zur Kritik geben.

Wenn Sie eine Beschwerde zu unserer Dienstleistung haben, können Sie diese elektronisch, schriftlich oder mündlich äußern:

Name der Bank

Triodos Bank N.V. Deutschland

Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden

Beschwerdebeauftragter

Postanschrift

Falkstraße 5
60487 Frankfurt am Main

Telefon

+49 (0)69 71719177

E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden

beschwerde@triodos.de

Wir bitten Sie, bei einer Beschwerde die folgenden Punkte zu beachten:

- Geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Adresse und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse und Kontonummer).
- Beschreiben Sie den Sachverhalt und formulieren Sie Ihr Anliegen.
- Fügen Sie Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen bei, wenn Sie diese haben.

Ihre Angaben helfen uns, Ihre Beschwerde möglichst schnell zu bearbeiten, eventuelle Rückfragen mit Ihnen zu klären und Ihnen verlässlich zu antworten.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu beantworten. Die Dauer der Bearbeitung hängt vor allem davon ab, wie komplex Ihr Anliegen ist. Zudem hängt die Bearbeitungsdauer davon ab, ob wir andere Unternehmen beziehungsweise Personen einbeziehen müssen, zum Beispiel unsere externen Dienstleister.

Grundsätzlich bemühen wir uns, Ihnen innerhalb von sechs Wochen zu antworten. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber informieren. Wir nennen Ihnen dann auch den Grund für die Verzögerung. Zudem teilen wir Ihnen mit, wann wir die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abschließen. Wenn wir Ihre Beschwerde bearbeitet haben, erhalten Sie in kurzer Zeit eine ausführliche Antwort.

Beschwerde bei der Bankenaufsicht

Sie können Ihre Beschwerde auch bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einreichen.

Die Postadresse ist:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer
Straße 108
53117 Bonn

Die BaFin gibt Ihnen im Internet wichtige Informationen zu Beschwerden über Unternehmen, die sie beaufsichtigt. Sie finden diese Informationen unter

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html.

Außergerichtliche Streitbeilegung

Außergerichtliche Streitbeilegung heißt, dass ein Streit ohne ein Gericht geschlichtet wird. Das ist meistens weniger kompliziert. Wenn Sie eine außergerichtliche Streitbeilegung wollen, können Sie sich an bestimmte Verbraucher-Schlichtungsstellen wenden.

Helfen kann Ihnen die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank oder die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Diese Schlichtungsstellen bearbeiten jeweils bestimmte Beschwerden. Das hängt davon ab, welche Rechtsgrundlagen angewendet werden müssen. Sie müssen prüfen, welche Schlichtungsstelle Ihre Beschwerde bearbeitet. An diese Schlichtungsstelle wenden Sie sich.

Wenn Sie Beschwerden zu Finanzdienstleistungen haben, werden grundsätzlich die folgenden Rechtsgrundlagen angewendet:

- (1) die Vorschriften zu Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB); (2) die §§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des BGB sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum BGB; (3) die Vorschriften zu Zahlungsdiensteverträgen in
 - a. den §§ 675c bis 676c des BGB,
 - b. der Verordnung (EU) 2021/1230 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Juli 2021 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Union, geändert durch die Verordnung (EU) 2024/886, vormals Verordnung (EG) Nummer 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nummer 2560/2001 (ABl. EU L 226 vom 9.10.2009, Seite 11), die durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nummer 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nummer 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, Seite 22) geändert worden ist,
 - c. der Verordnung (EU) Nummer 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nummer 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, Seite 22), die durch die Verordnung (EU) Nummer 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, Seite 1) und die Verordnung (EU) 2024/886 geändert worden ist,
 - d. der Verordnung (EU) 2015/751 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2015 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (ABl. L 123 vom 19.5.2015, Seite 1);

- (4) die Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes, soweit diese Vorschriften die Pflichten von E-Geld-Emittenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen;
- (5) die Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln;
- (6) die Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn am Streit Verbraucher beteiligt sind oder
- (7) sonstige Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen zwischen Verbrauchern und durch das Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen.

Die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (1) bis (5) angewendet werden müssen. Die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (6) bis (7) angewendet werden müssen.

Die genauen Regelungen der Verbraucher-Schlichtungsstellen finden Sie in den jeweiligen Verfahrensordnungen. Die Schlichtungsstellen stellen Ihnen die Ordnungen auf Wunsch gern zur Verfügung. Bitte schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail an die jeweilige Schlichtungsstelle.

Die Postadresse der Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank ist:

Deutsche Bundesbank
Wilhelm-Epstein-
Straße 14 60431
Frankfurt

Die E-Mail-Adresse ist:

schlichtung@bundesbank.de

Die Postadresse der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer
Straße 108
53117 Bonn

Die E-Mail-Adresse ist:

schlichtungsstelle@baфин.de

Gerichtliche Streitbeilegung

Sie wollen keine außergerichtliche Streitbeilegung, sondern eine gerichtliche Klärung? Dann können Sie auch eine Klage beim Gericht einreichen.

3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllen? In diesem Teil der Information informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.

Die Anforderungen an die Barrierefreiheit nach dem BFSG finden Sie in den folgenden drei Rechtsgrundlagen:

- Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
- Verordnung über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz = Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV)
- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte = Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

Nach diesen Rechtsgrundlagen muss unsere Dienstleistung vier Prinzipien der Barrierefreiheit erfüllen. Die Prinzipien gelten für die Informationen zu unserer Dienstleistung, was wir mit der vorliegenden Information erfüllen. Zudem gelten die Prinzipien für die Erbringung unserer Dienstleistung. Dazu gehört insbesondere die Barrierefreiheit unserer Geldautomaten und Selbstbedienungsterminals, die Sie im Rahmen unserer Dienstleistung nutzen können.

Das sind die vier Prinzipien der Barrierefreiheit:

- **Wahrnehmbarkeit**
Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
- **Bedienbarkeit**
Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.

- **Verständlichkeit**

Für möglichst alle sollen die Website-Inhalte lesbar und klar verständlich sein.

- **Robustheit**

Die Website-Inhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien¹ möglichst kompatibel sein.

Die Anforderungen der Barrierefreiheit erfüllen wir in Bezug auf unsere Dienstleistung wie folgt:

Wahrnehmbarkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist an den Kontext der Nutzung angepasst. Das betrifft die Form, die Schriftart, die Größe, die Kontraste und den Abstand zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen.
- Sie können die Schriftgröße und den Kontrast der Information individuell anpassen.
- Wenn möglich, wird das Verständnis des Textes durch Grafiken unterstützt.

Bedienbarkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Sie können die Information jederzeit über die Tastatur aufrufen.
- Sie können die Information über die Website und die Suchfunktion der Website finden. Zudem hat die Information eine Überschrift, Zwischenüberschriften und ein Inhaltsverzeichnis. Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.
- Die Information ist mit dem Angebot der Dienstleistung auf der Website verlinkt.

Verständlichkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist in einer einfachen Sprache: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten.² Die Information wird über verschiedene Zugangsmöglichkeiten bereitgestellt und zwar über mehr als einen sensorischen Kanal. Das heißt konkret: Sie können diese Information lesen. Und Sie können sich diese Information von einem Programm vorlesen lassen.
- Wenn nötig, werden die Fachbegriffe in dieser Information erläutert.

Robustheit

Für die Informationen auf unserer Website gilt: Unsere Website ist mit assistiven Technologien kompatibel.

Durchführung der Dienstleistung

Werden für die Durchführung der Dienstleistung Webseiten, einschließlich der zugehörigen Online-Anwendungen, oder Mobilgeräte, einschließlich mobiler Apps, in Anspruch genommen, gelten auch für diese in Bezug auf Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit die vorhergehenden Ausführungen. Bei der Durchführung der Dienstleistung im persönlichen Kontakt innerhalb oder außerhalb der Filiale werden individuelle, barrierefreie Lösungen zur Verfügung gestellt.

¹ Assistive Technologien sind zum Beispiel Software-Lösungen zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.

² Im GER stehen Kompetenzen von Personen, die Deutsch lernen. Die Kompetenzen sind unterschiedlichen Sprachniveaus zugeordnet. Es gibt sechs Sprachniveaus: A1, A2, B1, B2, C1 und C2. Sprachniveau B2 heißt: Lernende können die deutsche Sprache selbstständig anwenden. Sie können die Hauptinhalte von Texten zu konkreten und abstrakten Themen verstehen.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie sind der Meinung, dass unsere Dienstleistung nicht die Anforderungen des BFSG erfüllt? In diesem Teil der Information informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können. Sie können einen Antrag bei der Marktüberwachungsbehörde stellen. Die Marktüberwachungsbehörde prüft dann, ob gesetzliche Maßnahmen gegen uns eingeleitet werden.³

Die Bundesländer haben eine zentrale Marktüberwachungsbehörde festgelegt. Sie können sich an die folgende Stelle wenden:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)
Das Bundesland Sachsen-Anhalt hat für Anfragen bzw. Meldungen bis zur formalen Errichtung der MLBF folgende Adresse publiziert:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt Abteilung 3
„Soziales und Arbeitsschutz“
Turmschanzenstraße 25
39114 Magdeburg
Tel.: (0391) 567 4530

E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de

– Ende der Informationen –

³ Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG.