

Zahlungsdiensterahmenvertrag

INFORMATION FÜR VERBRAUCHER NACH DEM BARRIEREFREIHEITSSTÄRKUNGSGESETZ (BFSG)

Stand
2. Januar 2026

DZ PRIVATBANK AG
Platz der Republik 6
60325 Frankfurt am Main

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotene Dienstleistung eines **Zahlungsdiensterahmenvertrags**.

Mit der vorliegenden Information erfüllen wir § 14 Absatz 1 Nummer 2 **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (im Folgenden BFSG genannt)**. 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 angebotene Dienstleistung eines Zahlungsdiensterahmenvertrags.

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 DZ PRIVATBANK AG

Inhaltsverzeichnis

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

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Dienstleistung eines Zahlungsdiensterahmenvertrags. 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 Widerrufsrecht
- 1.8 Vertragsablauf

1.1 Grundeigenschaften

Ein Zahlungsdiensterahmenvertrag ist eine rechtsgültige Abmachung zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Zahlungsdienstnutzer, mit der sich die Bank verpflichtet, für den Zahlungsdienstnutzer Zahlungsvorgänge auszuführen sowie ein auf dessen Namen oder die Namen mehrerer Zahlungsdienstnutzer lautendes Zahlungskonto zu führen:

Die Grundlage eines Zahlungsdiensterahmenvertrags ist ein bestimmtes Konto: ein Zahlungskonto (oft auch: Girokonto). Das ist ein Konto, auf dem die Zahlungen verrechnet werden. Man kann auch sagen: Das Girokonto bildet den Rahmen des Vertrags. Daher spricht man von einem Rahmenvertrag.

- **Zahlungsdienste** sind Dienste, damit Zahlungen auf einem Konto gutgeschrieben oder einem Konto belastet werden.
- Die Bank ist ein **Zahlungsdienstleister**. Der Zahlungsdienstleister verpflichtet sich, ein Girokonto auf den Namen des Zahlungsnutzers zu führen. Und er verpflichtet sich, für einen Zahlungsnutzer einzelne und aufeinander folgende Zahlungsdienste auszuführen.
- Der **Zahlungsnutzer** ist ein Verbraucher, das heißt ein privater Kunde. Der Zahlungsnutzer beauftragt den Zahlungsdienstleister, Zahlungsdienste für ihn auszuführen: also im Ergebnis Gutschriften und Belastungen auf seinem Girokonto zu verbuchen. Es können auch mehrere Zahlungsnutzer dasselbe Girokonto nutzen.

Die Kontoführung ist nur im Rahmen einer Depotführung oder in Verbindung mit Geldanlagen oder Krediten möglich. Es gibt verschiedene **Zahlungsdienste**:

- Dienste, die dem Kunden Einzahlungen von Bargeld auf ein Girokonto ermöglichen (Bareinzahlungen)
- Dienste, die dem Kunden Auszahlungen von Bargeld von einem Girokonto ermöglichen (Barauszahlungen)
- Dienste, die dem Kunden Zahlungen ohne Bargeld auf ein Girokonto bei seiner Bank oder bei einer anderen Bank ermöglichen (bargeldlose Zahlungen), und zwar die Ausführung von:
 - Überweisungen (auch: Echtzeit-Überweisungen, Daueraufträge)
 - Lastschriften

Mehr Informationen zu den einzelnen Zahlungsdiensten geben wir Ihnen unter dem Punkt Vertragsablauf (siehe 1.8).

Der Zahlungsdiensterahmenvertrag kann auch mit einem anderen Vertrag verbunden sein. Oft ist der Zahlungsdiensterahmenvertrag mit einer Überziehung verbunden (zu unserer Dienstleistung Überziehung geben wir Ihnen auf unserer Website ebenfalls Informationen nach dem BFSG).

1.2 Gesamtpreis

Die Preise (Entgelte und Zinsen) für den Zahlungsdiensterahmenvertrag beziehungsweise die einzelnen Zahlungsdienste stehen in unserem Konditionenverzeichnis und den Entgeltinformationen.

Bei einem Zahlungsdiensterahmenvertrag beziehungsweise bei den einzelnen Zahlungsdiensten können Entgelte und Zinsen anfallen. Diese können sich während der Laufzeit des Zahlungsdiensterahmenvertrags ändern. Informationen zur Änderung der Entgelte und Zinsen stehen in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Es gibt üblicherweise die folgenden Möglichkeiten zur Belastung von Entgelten und Zinsen:

- Sie zahlen ein Entgelt für die Kontoführung zum Ende eines Quartals.
- Sie zahlen Entgelte für einzelne Transaktionen (also Entgelte, die jeweils nach Ausführung eines einzelnen Zahlungsdienstes anfallen).
- Sie zahlen Zinsen zum Ende eines Quartals.

Die steuerlichen Auswirkungen einer Finanzdienstleistung wie dem Zahlungsdiensterahmenvertrag sind von Ihren individuellen Umständen abhängig. Daher sollten Sie sich an eine Steuerberatung wenden. Eventuell erhalten Sie beispielsweise für Ihr Guthaben Zinsen. Dann sind die Zinsen als Ihre Einkünfte steuerpflichtig.

1.3 Leistungsbedingungen

Bei einem Zahlungsdiensterahmenvertrag gibt es vereinbarte Bedingungen zur Inanspruchnahme unserer Leistungen. Diese stehen insbesondere in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie stehen auch in den Sonderbedingungen zu den einzelnen Zahlungsdiensten, die Abweichungen und Änderungen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen beinhalten können.

Es gibt die folgenden Sonderbedingungen:

- Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr
- Sonderbedingungen für die Ausführung von Echtzeit-Überweisungen
- Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr

1.4 Vertragslaufzeit

Die Laufzeit des Zahlungsdiensterahmenvertrags ist im Regelfall unbefristet.

1.5 Kündigungsbedingungen

Sie oder wir können den Zahlungsdiensterahmenvertrag im Regelfall jederzeit kündigen. Im Übrigen gelten die Kündigungsbedingungen unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.6 Garantiemöglichkeiten

Bei einem Zahlungsdiensterahmenvertrag gibt es keine Garantien. Trotzdem können Sie oder wir zur Haftung herangezogen werden, wenn Sie oder wir vertragliche Verpflichtungen verletzen.

1.7 Widerrufsrecht

Bei einem Zahlungsdiensterahmenvertrag kann 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, Fax, 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 (siehe 1.8).

1.8 Vertragsablauf

Der Ablauf des Zahlungsdiensterahmenvertrags umfasst:

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

Vertragseinleitung

Wenn Sie Interesse an einem Zahlungsdiensterahmenvertrag haben, können Sie uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren: per Telefon, per E-Mail oder durch Ihren Besuch in unseren Standorten in Deutschland oder unserer Niederlassung in Luxemburg. Wir werden dann mit Ihnen Gespräche führen und Ihnen sagen, welche Bedingungen möglich sind und welche Informationen wir von Ihnen brauchen.

Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen

Vor dem Vertragsabschluss müssen wir Sie über vertragliche Inhalte informieren. Dazu bekommen Sie von uns die Vorvertraglichen Informationen (kurz: VVI). Die Informationen haben eine standardisierte, rechtlich festgelegte Form. So können Sie die Angebote von verschiedenen Banken vergleichen.

Vertragsabschluss

Wenn Sie und wir uns positiv entscheiden, kommt es zum Vertragsabschluss.

Alle wesentlichen Bedingungen zum Zahlungsdiensterahmenvertrag ergeben sich aus den mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.

Zum Vertragsabschluss kommt es in den folgenden Fällen:

- Wir machen Ihnen ein bindendes Angebot und Sie nehmen unser Angebot an.
- Sie machen uns ein bindendes Angebot und wir nehmen Ihr Angebot an.

Vor dem Vertragsabschluss haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen.

Wenn wir den Vertrag außerhalb der Bank oder als Fernabsatz-Geschäft abgeschlossen haben, haben Sie ein Widerrufsrecht. Das heißt: Nach dem Vertragsabschluss können Sie den Vertrag in bestimmten Fällen noch innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe 1.7).

Vertragslaufzeit

Wenn wir den Vertrag mit Ihnen abgeschlossen haben, regelt dieser, welche Leistungen Sie von uns erwarten können.

Nach dem Vertragsabschluss richten wir für Sie ein Zahlungskonto (oft auch Girokonto) ein, das wir während der Vertragslaufzeit für Sie führen. Über dieses Zahlungskonto führen wir die verschiedenen Zahlungsdienste (zum Beispiel Überweisung, Lastschrift) für Sie aus. Die Voraussetzung dafür ist, dass Sie uns mit den Zahlungsdiensten beauftragen. Eine weitere Voraussetzung ist, dass Sie auf Ihrem Girokonto ausreichend Guthaben oder Kredit haben. Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, verbuchen wir die Gutschriften und Belastungen auf Ihrem Girokonto.

Zum Ende eines vereinbarten Zeitraums, meist zum Ende eines Quartals, verrechnen wir die Buchungen auf Ihrem Girokonto. Und wir informieren Sie über das Ergebnis in einem Rechnungsabschluss (auch: Saldo). Zudem listen wir alle Buchungen in einem Kontoauszug auf. Hier geben wir jeweils an: das Datum der Buchung, den verbuchten Betrag, eine kurze Erläuterung der Art der Buchung und die Wertstellung.

Die Wertstellung ist ein Datum, das die Bank bestimmt. Dieses Datum ist von dem Datum der Buchung zu unterscheiden. Die Wertstellung ist der Tag, an dem eine Gutschrift oder eine Belastung auf dem Girokonto des Kunden wirksam wird. Die Bank legt die Wertstellung zur Berechnung der Zinsen zugrunde.

Den Kontoauszug übermitteln wir Ihnen in einer vereinbarten Form: zum Beispiel Postversand oder elektronisches Postfach.

So funktionieren die einzelnen **Zahlungsdienste**:

a) Bareinzahlungen

Sie können persönlich in unseren Niederlassungen Geld einzahlen. Die eingezahlten Geldbeträge schreiben wir Ihrem Girokonto gut.

b) Barauszahlungen

Sie können persönlich in unseren Niederlassungen Bargeld abheben, wenn dort Kassenschalter vorgehalten werden. Durch Barauszahlungen wird Ihr Girokonto belastet.

c) Bargeldlose Zahlungen: Überweisung

Mit einer Überweisung beauftragen Sie uns, einen bestimmten Geldbetrag von Ihrem Girokonto auf ein Konto einer anderen Person (Zahlungsempfänger) zu übertragen. Dazu müssen Sie uns einen schriftlichen oder mündlichen Auftrag erteilen. Es wird dann der Geldbetrag dem Konto des Zahlungsempfängers gutgeschrieben. Ihr Girokonto wird belastet.

Natürlich können auch Sie der Zahlungsempfänger einer Überweisung sein. Dann schreiben wir den Geldbetrag der Überweisung Ihrem Konto gut.

Es gibt auch spezielle Überweisungen: die Echtzeit-Überweisung und den Dauerauftrag:

- Mit einer Echtzeit-Überweisung beauftragen Sie uns, eine Überweisung besonders schnell (innerhalb von zehn Sekunden) auszuführen.
- Mit einem Dauerauftrag beauftragen Sie uns, regelmäßig Geldbeträge einer bestimmten Höhe an einen Zahlungsempfänger zu überweisen.

Sie müssen auch dann ein Entgelt für den Zahlungsdienst Überweisung zahlen, wenn wir die Überweisung aus einem berechtigten Grund (z. B. mangels ausreichender Deckung) nicht ausführen.

Weitere Details zur Nutzung des Zahlungsdienstes Überweisung stehen in unseren Sonderbedingungen bzw. AGB.

d) Bargeldlose Zahlungen: Lastschrift

Mit einer Lastschrift erlauben Sie einem Zahlungsempfänger, einen bestimmten Geldbetrag von Ihrem Girokonto einzuziehen. Dazu geben Sie dem Zahlungsempfänger eine Vollmacht: Sie füllen ein Lastschrift-Mandat aus. Wir übertragen dann den Geldbetrag zu einem bestimmten Termin, den Sie mit dem Zahlungsempfänger vereinbart haben. Dadurch wird Ihr Girokonto belastet.

Sie müssen auch dann ein Entgelt für den Zahlungsdienst Lastschrift zahlen, wenn wir die Lastschrift aus einem berechtigten Grund nicht ausführen (z. B. mangels ausreichender Deckung).

Weitere Details zur Nutzung des Zahlungsdienstes Lastschrift stehen in unseren Sonderbedingungen bzw. AGB.

Vertragsende

Der Zahlungsdiensterahmenvertrag endet durch Ihre oder unsere Kündigung (siehe 1.5).

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
DZ PRIVATBANK AG

Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden
Beschwerdestelle

Postanschrift
Platz der Republik 6
60325 Frankfurt am Main

Telefon
+49 69 663890-0

Telefax
+49 69 663890-2

E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden
info@dz-privatbank.com

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.

Grundsätzlich bemühen wir uns, Ihnen innerhalb von zehn Bankarbeitstagen 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/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_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.

Die Bank nimmt nicht am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil.

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 Zahlungsdienstaufsichtsgesetzes, soweit diese Vorschriften die Pflichten von E-Geld-Emittентen 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 Deutschen Bundesbank bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (1) bis (5) angewendet werden müssen. Die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht 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@bafin.de

Gerichtliche Streitbeilegung

Sie wollen keine außergerichtliche Streitbeilegung, sondern eine gerichtliche Klärung? Dann können Sie auch eine zivilrechtliche 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 (BFSVG)
- 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.

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 Technologien 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. 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

Bei der Durchführung der Dienstleistung im persönlichen Kontakt innerhalb oder außerhalb der Filiale werden individuelle, barrierefreie Lösungen zur Verfügung gestellt.

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.

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

Marktüberwachungsstelle der deutschen Bundesländer für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF):

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 -