DEUTSCHES
HAFTUNGSDACH

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG):

Beratungsfreies Geschäft

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG): 1

0 Kundeninformation 3

1 Erläuterung unserer Dienstleistungen 4

1.1 Was ist das beratungsfreie Geschäft? 4

1.2 Was sind Finanzinstrumente? 4

1.3 Wie funktioniert das beratungsfreie Geschäft? 4

1.4 Wie werden Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt? 5

1.4.1 Festpreisgeschäft 5

1.4.2 Kommissionsgeschäft 5

1.4.3 Abschlussvermittlung 6

1.4.4 Anlagevermittlung 6

2 Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde 6

2.1 Kundenbeschwerde (allgemein) 6

2.2 Außergerichtliche Streitbeilegung 6

3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen 7

3.1 Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen 7

3.2 Barrierefreiheit dieser Information 8

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde 8

0 Kundeninformation

Deutsche Haftungsdach (DHD) GmbH

Windmühlenweg 12

95030 Hof

Telefon: +49 9281 7258 - 3400

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zum **beratungsfreien Geschäft** beziehungsweise zu unseren Dienstleistungen, die damit verbunden sind? Hier möchten wir Ihre möglichen Fragen beantworten.

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

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen das beratungsfreie Geschäft beziehungsweise unsere Dienstleistungen im beratungsfreien Geschäft zu erläutern. Sie ist rechtlich nicht verbindlich. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in 4 Teile gegliedert:

- Teil 1 enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen das reine Ausführungsgeschäft beziehungsweise unsere Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem reinen Ausführungsgeschäft.
- Die Teile 2, 3 und 4 enthalten allgemeine Informationen.
    - Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie, welche Möglichkeiten einer Beschwerde Sie haben.
    - Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? In Teil 3 informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.
    - Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In Teil 4 informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

1 Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen das **beratungsfreie Geschäft** beziehungsweise unsere Dienstleistungen, die damit verbunden sind. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert.

1.1 Was ist das beratungsfreie Geschäft?

Beratungsfreies Geschäft heißt: Sie selbst entscheiden, wie Sie Ihr Vermögen anlegen wollen. Konkret geht es darum, wie Sie Ihr Vermögen in Form von **Finanzinstrumenten** (siehe 1.2) anlegen wollen. Der Name beratungsfreies Geschäft sagt schon: Wenn Sie uns einen Auftrag zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten geben, beraten wir Sie vorher nicht. Wir überprüfen aber, ob Sie typische Risiken einschätzen können. Dazu fragen wir nach Ihren Kenntnissen und Erfahrungen. Eventuell denken wir, dass Sie die Risiken eines Auftrags nicht einschätzen können. Dann warnen wir Sie vorher. Sie können aber darauf bestehen, dass wir Ihren Auftrag trotzdem ausführen.

Beratungsfreies Geschäft heißt: Sie selbst entscheiden, wie Sie Ihr Vermögen anlegen wollen. Konkret geht es darum, wie Sie Ihr Vermögen in Form von **Finanzinstrumenten** (siehe 1.2) anlegen wollen. Der Name beratungsfreies Geschäft sagt schon: Wenn Sie uns einen Auftrag zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten geben, beraten wir Sie vorher nicht. Wir überprüfen aber, ob Sie typische Risiken einschätzen können. Dazu fragen wir nach Ihren Kenntnissen und Erfahrungen. Eventuell denken wir, dass Sie die Risiken eines Auftrags nicht einschätzen können. Dann warnen wir Sie vorher. Sie können aber darauf bestehen, dass wir Ihren Auftrag trotzdem ausführen lassen.

1.2 Was sind Finanzinstrumente?

Der Begriff Finanzinstrumente kommt in Gesetzen im Bereich der Banken vor. Er kommt zum Beispiel im Wertpapierhandelsgesetz vor.

Zu den Finanzinstrumenten gehören:

- Wertpapiere, zum Beispiel Aktien, Anleihen, Zertifikate und Optionsscheine
- Anteile an Investmentfonds
- Derivate

1.3 Wie funktioniert das beratungsfreie Geschäft?

Für das beratungsfreie Geschäft mit Finanzinstrumenten benötigen Sie ein **Depot** und ein **Verrechnungskonto** bei der depotführenden Stelle.

Wenn Sie Depot und Verrechnungskonto bei der depotführenden Stelle eröffnet haben, fragen wir Sie nach Ihren **Kenntnissen und Erfahrungen** mit Finanzinstrumenten (Wertpapierdienstleistungen). Hierzu füllen Sie zum Beispiel gemeinsam mit Ihrem Vermittler einen Fragebogen aus.

Danach können Sie bei der depotführenden Stelle Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten über Ihren Vermittler aufgeben.

Zuvor müssen wir prüfen, ob die von Ihnen ausgewählten Finanzinstrumente für Sie **angemessen** sind. Das heißt: Wir prüfen, ob Sie die typischen Risiken der Finanzinstrumente verstehen. Für unsere Beurteilung nutzen wir die Informationen über Ihre Kenntnisse und Erfahrungen.

Wir weisen darauf hin, dass wir Ihren Auftrag nicht ausführen können, wenn Sie uns die notwendigen Informationen nicht gegeben haben.

Eventuell zeigt unsere Prüfung, dass das Finanzinstrument nicht zu Ihnen passt. Oder Sie haben uns die notwendigen Informationen nicht gegeben. In beiden Fällen warnen wir Sie zuvor. Danach entscheiden Sie, ob wir Ihren Auftrag trotzdem zur Ausführung an die depotführende Stelle weitergeben sollen.

Bevor wir Ihren Auftrag weitergeben können, bekommen Sie von uns eine **Kosteninformation**. Sie enthält einen Überblick über die Kosten und Folgekosten, die voraussichtlich mit dem Kauf und Verkauf eines Finanzinstruments verbunden sind. Die Kosteninformation enthält gegebenenfalls auch die Information, dass wir von Dritten eine Zahlung im Zusammenhang mit dem Kauf eines Finanzinstruments bekommen (sogenannte Provision). Das kann zum Beispiel eine Zahlung von einer Fondsgesellschaft sein. Die Kosteninformation heißt **Ex-ante-Kosteninformation**.

1.4 Wie werden Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie Ihre Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt werden: Im beratungsfreien Geschäft unterscheidet man das Festpreisgeschäft (siehe 1.4.1), das Kommissionsgeschäft (siehe (1.4.2), die Abschlussvermittlung (siehe 1.4.3) und die Anlagevermittlung (siehe 1.4.4). Wir bieten jedoch nicht alle aufgezählten Möglichkeiten an.

1.4.1 Festpreisgeschäft

Bei einem Festpreisgeschäft schließen Sie mit uns einen Kaufvertrag über ein bestimmtes Finanzinstrument ab. Der Preis ist dabei fest oder bestimmbar. Das heißt: Entweder ist der Preis genau festgelegt (fest) oder er kann nach klaren Kriterien berechnet werden (bestimmbar).

Das Festpreisgeschäft wird beim DHD nicht angeboten.

1.4.2 Kommissionsgeschäft

Bei einem Kommissionsgeschäft treten wir **in unserem Namen**, aber für Ihre Rechnung (auf Ihre Kosten) gegenüber anderen Marktteilnehmern auf. Das können zum Beispiel Anbieter von Finanzinstrumenten sein. Kommt ein Geschäft mit einem anderen Marktteilnehmer zustande, führt dieser Ihren Auftrag aus.

Das Kommissionsgeschäft wird beim DHD nicht angeboten.

1.4.3 Abschlussvermittlung

Bei einer Abschlussvermittlung handeln wir in Ihrem Namen und für Ihre Rechnung gegenüber Anbietern von Finanzinstrumenten. Sie schließen durch unsere Hilfe einen Vertrag mit dem Anbieter ab.

Die Abschlussvermittlung wird beim DHD nicht angeboten.

1.4.4 Anlagevermittlung

Bei einer Anlagevermittlung leiten wir als Bote einen Auftrag von Ihnen an einen Anbieter von Finanzinstrumenten weiter. Sie schließen dann selbst einen Vertrag mit dem Anbieter.

2 Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

2.1 Kundenbeschwerde (allgemein)

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- telefonisch bei unserer Service -Hotline unter 09281 7258 - 3400
- schriftlich an: Deutsche Haftungsdach (DHD) GmbH, Windmühlenweg 12, 95030 Hof
- per E-Mail an: beschwerden@deutsches-haftungsdach.de

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter https://www.deutsches-haftungsdach.de/service

2.2 Außergerichtliche Streitbeilegung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil: Ombudsmann der privaten Banken. Dort können Sie den **Ombudsmann der privaten Banken** anrufen. Dieser kümmert sich um Ihre Rechte: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter www.bankenombudsmann.de. Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. unter www.bankenverband.de.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

Adresse:

Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Fax: 030 1663-3169

E-Mail: schlichtung@bdb.de

3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

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

Zum Hintergrund: Das BFSG verpflichtet uns unter anderem, die Richtlinien für barrierefreie Webinhalte einzuhalten. Diese Richtlinien sollen es ermöglichen, Webinhalte für alle Menschen so barrierefrei wie möglich zu gestalten. Das gilt insbesondere für Menschen mit Behinderung. Den Richtlinien liegen die folgenden vier Prinzipien der Barrierefreiheit zugrunde:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen unsere Webinhalte in einer möglichst einfachen Sprache anbieten.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.

Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards für die Nutzung von assistiven Technologien einhalten, zum Beispiel Standards zur technischen Struktur und zur Kennzeichnung der Webinhalte.

Wir erfüllen mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

3.1 Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstlungen. Die Dienstleistung wird immer persönlich durch Ihren Vermittler erbracht. Er steht Ihnen bei Fragen zur Verfügung.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit dieser Information:

- Wir stellen Ihnen diese Information über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: Vorlesen lassen, Tablett, sofern Dokumente auf diesem gespeichert sind, Internetseite des DHD.
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag.
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung: [Beschreibung der verwendeten Typografie, z. B. „Schriftart, Zeilenlänge, Zeilenabstand und Hervorhebung von wichtigen Texten möglichst benutzerfreundlich gewählt worden sind“].

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unsere Dienstleistung? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

Die zuständige Behörde heißt**: Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF).**

Die MLBF überprüft, ob Wirtschaftsakteure bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bank werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns als Wirtschaftsakteur einleiten (Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG).

In Ihrem Antrag können Sie geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung des BFSG verstoßen. Oder Sie können geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Kontaktdaten der MLBF sind:

Adresse:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung

des Landes Sachsen-Anhalt

Abteilung 3 "Soziales und Arbeitsschutz"

Robert Richard

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

Telefon: (0391) 567 4530

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