Generationenberatung

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand
09.26

Name, Anschrift und Telefonnummer der Bank

Volksbank Allgäu-Oberschwaben eG
Bahnhofstr. 2
88299 Leutkirch im Allgäu
07561 84-0

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotene **Generationenberatung**.

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 angebotene Dienstleistung Generationenberatung.

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

Volksbank Allgäu-Oberschwaben eG

Inhaltsverzeichnis

1 Erläuterung unserer Dienstleistung 3

1.1 Grundeigenschaften 3

1.2 Gesamtpreis 3

1.3 Leistungsbedingungen 4

1.4 Vertragslaufzeit 4

1.5 Kündigungsbedingungen 4

1.6 Garantiemöglichkeiten 4

1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität 4

1.8 Widerrufsrecht 4

1.9 Vertragsablauf 4

2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde 5

3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung 6

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde 7

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Dienstleistung Generationenberatung. 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

Eine Generationenberatung bezieht sich auf die Beratung von Familien oder Einzelpersonen, die sich mit Themen rund um die persönliche Vorsorge und Nachlassplanung beschäftigt und dabei über mehrere Generationen hinweg agiert. Es werden nur Kunden beraten, die auch Mitglied bei der Genossenschaft der Volksbank Allgäu-Oberschwaben eG sind. Die Generationenberatung kann Aspekte wie Erbschaftsplanung, Nachfolgeplanung in Unternehmen, sowie die Berücksichtigung von steuerlichen und rechtlichen Aspekten umfassen. Ebenso spielt der Erhalt der Handlungsfähigkeit eine große Rolle. Es erfolgt dabei keine Steuerberatung und auch keine Rechtsberatung. Bei zivilrechtlichen und steuerrechtlichen Fragen ziehen wir bei Bedarf und mit dem Einverständnis unserer Kunden einen Netzwerkpartner (Notar, Steuerberater, Rechtsanwalt) hinzu bzw. nutzen den Kontakt unserer Kunden zu deren Steuerberater. Gemeinsam handeln wir zum Wohl unserer Mitglieder.

Die Beratung erfolgt unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten. Es werden sowohl die „Statische Finanzplanung“ als auch die „Dynamische Liquiditätsplanung“ berücksichtigt. Die „Statische Finanzplanung“ betrachtet die Liquidität im Erbfall-Status – also die Situation bei möglichen größeren Zahlungsverpflichtungen von Erben (z. B. Pflichtteilzahlungen, Nachlassverbindlichkeiten, Erbschaftsteuer). Unter der „Dynamischen Liquiditätsplanung“ versteht man die Ermittlung und Planung der laufenden Familien-Liquidität in verschiedenen Lebensphasen (z. B. Eintritt eines Pflegefalls, Todesfalls oder auch der Renteneintritt).

Die Hauptaufgabe der Generationenberatung ist das Aufzeigen von Handlungsfeldern wie

Nachfolgeplanung
Vorsorgevollmachten
Patientenverfügungen
Pflegeverfügungen oder Sorgerechtsverfügungen
Die allgemeine finanzielle Vorsorge
Lösungen bei Pflegebedürftigkeit
Lösungen zu biometrischen Risiken und Gesundheitsvorsorge
Eine altersgerechte Vermögensstrukturierung
Liquidität in den verschiedenen Lebensphasen
Liquidität im Erbfall
und damit zusammenhängend die Unterstützung bei der Lösungsfindung sowie der konkreten Umsetzung.

Die Beratung erfolgt mit ganzheitlichem Ansatz durch eine qualifizierte und situationsbezogene Kommunikation mit unseren Mitgliedern. Dabei steht die Ermittlung der Ziele und Wünsche der Mitglieder im Hinblick auf die Beratungsthemen im Vordergrund.

Unsere Beratenden leiten bei konkretem Bedarf an die entsprechenden Spezialisten über oder ziehen diese zum Gespräch hinzu. Die Erfüllung der Aufgaben erfolgt unter Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen, der definierten Qualitätsstandards sowie hausinterner Regelungen. Bei Hinzuziehung von externen Netzwerkpartnern muss zwingend eine Kundenvollmacht zum Datenaustausch unterschrieben werden.

1.2 Gesamtpreis

Ein informatives Erstgespräch ist kostenfrei. Die weitere Beratung erfolgt auf Honorarbasis. Hier ist durch unsere Mitglieder nach entsprechender Erstberatung die individuelle Auswahl aus verschiedenen Preismodellen möglich.

Steuerliche Auswirkungen
Es erfolgt keine Steuerberatung.

1.3 Leistungsbedingungen

Bei der Generationenberatung bestehen zwischen Ihnen und uns gegenseitige Pflichten. Diese werden vertraglich vereinbart. Die gegenseitigen Pflichten stehen unter anderem in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

1.4 Vertragslaufzeit

Bei der Generationenberatung gibt es keine fest definierte Vertragslaufzeit.

1.5 Kündigungsbedingungen

Einen Vertrag für eine Generationenberatung können Sie jederzeit kündigen. Sie müssen dabei keine Kündigungsfrist einhalten. Bei einer vorzeitigen Kündigung behalten wir uns eine anteilige Berechnung des vereinbarten Honorars in angemessener Höhe vor. Das gilt unter Umständen nicht, wenn Sie mit uns etwas anderes vereinbart haben (siehe die AGB-Banken, Nummer 18).

1.6 Garantiemöglichkeiten

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

1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

Die Generationenberatung kann dahingehend digital durchgeführt werden, dass wir bei entsprechendem Kundenwunsch auch über ein von der Bank angebotenes Online-Tool digitale Beratungsgespräche anbieten können. Eine Zurverfügungstellung von Beratungsunterlagen ohne Beratungsgespräch ist aufgrund der Komplexibilität der Thematik nicht möglich. Auf unserer Homepage können Sie allgemeine Informationen zur Generationenberatung finden.

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 (VR 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 (VR Banking App/SecureGo plus) oder den Safari Browser verwenden.

1.8 Widerrufsrecht

Bei der Generationenberatung gibt es kein besonderes Widerrufsrecht. 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.

1.9 Vertragsablauf

Im Folgenden beschreiben wir Ihnen den Vertragsablauf bei einer Generationenberatung.

Der Ablauf einer Generationenberatung umfasst:

1. Ein kostenfreies Erstgespräch
2. Vertragsabschluss
3. Beratungsablauf
4. Vertragsende

Kostenfreies Erstgespräch
Wenn Sie Interesse an einer Generationenberatung haben, können Sie uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren: per Telefon, per E-Mail, über unsere Website oder durch Ihren Besuch in unseren Filialen. Wir werden dann mit Ihnen Gespräche führen und Ihnen sagen, welche Bedingungen möglich sind und welche Informationen wir von Ihnen benötigen.

Vertragsabschluss
Wir bitten Sie zunächst um Angaben, damit wir Ihnen eine individuelle Beratung anbieten können.

Wir machen Ihnen ein Angebot. Das Angebot enthält Details zu den einzelnen wählbaren Beratungsbausteinen, die wir Ihnen empfehlen. Es enthält auch Details zu den Kosten und zu den weiteren Vertragsbedingungen.

Wenn Sie unser Angebot annehmen, kommt die Generationenberatung 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
Die Vertragslaufzeit hängt von Ihrer individuellen Situation sowie Ihren Anforderungen (Ihren Zielen und Wünschen) ab und kann aus einem oder auch mehreren Folgeberatungsterminen bestehen.

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).
Durch Rechnungsstellung seitens der VBAO nach der vollständig im vereinbarten Rahmen durchgeführten Beratung.

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 Volksbank Allgäu-Oberschwaben eG
Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden Beschwerdemanagement
Postanschrift Bahnhofstr. 2 88299 Leutkirch im Allgäu

Telefon	Telefax
07561 84-0	07561 84-40010

E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden beschwerde@vbao.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 drei 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/verbraucherinnen-verbraucher/hilfe-kontakt/beschwerden-streitschlichtung/bei-bafin-beschweren/bei-bafin-beschweren_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 Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken. Mehr Informationen zu dieser Schlichtungsstelle finden Sie unter https://www.bvr.de/Service/Schlichtungsstelle. Die genauen Regelungen der Schlichtungsstelle finden Sie auch in einer speziellen Ordnung. Die Ordnung heißt: Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe. Wir stellen Ihnen die Ordnung auf Wunsch gern zur Verfügung.

Ihre Beschwerde an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken müssen Sie schriftlich verfassen. Bitte schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe.

Die Postadresse ist:
Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstraße 4
10785 Berlin

Die E-Mail-Adresse ist:
schlichtung@bvr.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 Technologien[1] möglichst kompatibel sein.

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

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

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.

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 - Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)
Carl-Miller-Str. 6
39112 Magdeburg
Tel.: +49 391 289 230 23
E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de
https://www.mlbf-barrierefrei.de

– Ende der Informationen –

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.
3 Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG.