Sparda-Bank

Zahlungsdiensterahmenvertrag

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand
02/2026

Name, Anschrift und Telefonnummer der Bank
Sparda-Bank West eG
Ludwig-Erhard-Allee 15
40227 Düsseldorf
0211 23 93 23 93

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 (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 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
Sparda-Bank West 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 5
2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde 8
3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung 9
4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde 11

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 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

1.8 Widerrufsrecht

1.9 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.

Sie können mit uns einen Zahlungsdiensterahmenvertrag abschließen. Dann sind Sie der Zahlungsnutzer und wir der Zahlungsdienstleister.

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
  - Zahlungen mit einer Zahlungskarte (Debitkarte oder Kreditkarte)

Mehr Informationen zu den einzelnen Zahlungsdiensten geben wir Ihnen unter dem Punkt Vertragsablauf (siehe 1.9).

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 Preis- und Leistungsverzeichnis. Oft werden bestimmte Zahlungsdienste zu einem Preis zusammengefasst. Dann spricht man von einem Konto-Modell.

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.

Wir können Ihnen die Entgelte und Zinsen unterschiedlich belasten. Es gibt üblicherweise die folgenden Möglichkeiten:

- 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.

Es gibt die folgenden Sonderbedingungen:

- Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr
- Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr
- Sonderbedingungen für die girocard (Debitkarte)
- Sonderbedingungen für den Scheckverkehr

Beispiel
Eventuell kann ein Kunde die Entgelte und Zinsen für die Zahlungsdienste nicht zahlen. In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank steht, dass die Bank ein Pfandrecht an bestimmten Wertpapieren, Ansprüchen oder Sachen des Kunden erwirbt. Es dienen diese der Bank als Sicherheit.

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 unter den folgenden Stichworten:

- Kündigungsrechte für den Verbraucher (siehe Nummer 18)
- Kündigungsrechte für die Bank (siehe Nummer 19)

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 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

Wir können unsere Dienstleistung eines Zahlungsdiensterahmenvertrags 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 (SpardaBanking App/SpardaSecureGo+), den Chrome Browser oder den Samsung Browser verwenden.
- **Mobile Plattformen iOS/iPadOS**
  Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellten Apps (SpardaBanking App/SpardaSecureGo+) oder den Safari Browser verwenden.

1.8 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 1.9) und im Zahlungsdiensterahmenvertrag.

1.9 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, 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 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 1.8).

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 Ihrem Girokonto wirksam wird. Die Bank legt die Wertstellung zur Berechnung der Zinsen zugrunde.

Den Kontoauszug übermitteln wir Ihnen in einer vereinbarten Form: zum Beispiel Postversand, Kontoauszugs-Drucker oder elektronisches Postfach (im OnlineBanking).

Zu Ihrem Girokonto bieten wir zwei verschiedene **Zahlungskarten** an; diese können während der Vertragslaufzeit für die Zahlungsdienste genutzt werden:

a) Sie können von uns eine **Debitkarte** bekommen. Unsere Debitkarte heißt **girocard**. Die girocard ist eine Chipkarte, die mit Ihrem Girokonto verbunden ist. Mit der girocard bekommen Sie eine persönliche Geheimzahl von uns. Diese Geheimzahl müssen Sie eingeben, wenn Sie die girocard nutzen. Damit beweisen Sie, dass Sie der rechtmäßige Verwender der Karte sind. Mit Ihrer girocard können Sie bargeldlose Zahlungen im Handel durchführen. Und Sie können damit Bargeldeinzahlungen und Bargeldauszahlungen an Bankautomaten durchführen. Jede Transaktion verrechnen wir auf Ihrem Girokonto. Zudem können Sie mit Ihrer girocard unsere Selbstbedienungsautomaten benutzen. Hier können Sie zum Beispiel Ihre Kontoauszüge ziehen. Die girocard ist oft eine Position in einem Konto-Modell (siehe 1.2). Details zur Nutzung der girocard stehen in den Sonderbedingungen für die girocard (Debitkarte).

b) Sie können von uns eine **Kreditkarte** bekommen: die **Mastercard**. Eine Kreditkarte ist wie die girocard eine Chipkarte, die mit Ihrem Girokonto verbunden ist. Auch die Kreditkarte bekommen Sie zusammen mit einer Geheimzahl. Mit Ihrer Kreditkarte können Sie bargeldlose Zahlungen im Handel, aber auch Bargeldauszahlungen an Bankautomaten durchführen. Dabei nehmen Sie jeweils einen kurzfristigen Kredit auf. Dieser wird Ihnen erst nach einem bestimmten Zeitraum von Ihrem Girokonto abgebucht. Wir stellen Ihnen die Kreditkarte aber nur zur Verfügung. Ihr Vertragspartner ist der Anbieter der Kreditkarte. In einer Kredit-Vereinbarung zwischen Ihnen und dem Anbieter wird festgelegt, ob Sie für die Nutzung der Kreditkarte Zinsen zahlen müssen. Wir selbst sind auch Vertragspartner des Anbieters. So vermitteln wir zwischen Ihnen und dem Anbieter. Auch eine Kreditkarte kann eine Position in einem Konto-Modell sein (siehe 1.2).

So funktionieren die einzelnen **Zahlungsdienste**:

a) **Bareinzahlungen**
Sie können an unseren und an anderen Geldautomaten Bargeld auf Ihr Girokonto einzahlen, wenn diese dafür eingerichtet sind. Dazu brauchen Sie Ihre Zahlungskarte und Ihre persönliche Geheimzahl. Sie können aber auch persönlich in unseren Filialen Geld einzahlen. Die eingezahlten Geldbeträge schreiben wir Ihrem Girokonto gut.

b) **Barauszahlungen**
Sie können an unseren und an anderen Geldautomaten Bargeld von Ihrem Zahlungskonto abheben. Dazu brauchen Sie Ihre Zahlungskarte und Ihre persönliche Geheimzahl. Sie können aber auch persönlich in unseren Filialen Bargeld abheben, wenn dort Kassenschalter vorgehalten werden. Wir sind verpflichtet, Ihnen Bargeld auszuzahlen. 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 einen Überweisungsträger ausfüllen, in Papierform oder digital per OnlineBanking. 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 der folgenden Sonderbedingung:

- Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr

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 den Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr.

e) **Bargeldlose Zahlungen: Zahlungskarte**
Sie können mit Ihrer Zahlungskarte bargeldlos im Handel bezahlen. Manchmal müssen Sie beim Bezahlen auch Ihre persönliche Geheimzahl eingeben. Es wird dann der Geldbetrag dem Konto des Händlers gutgeschrieben und Ihr Girokonto wird belastet.

Hier können Sie entweder Zahlender oder Zahlungsempfänger sein.

Details zur Nutzung von Zahlungsdiensten mit Scheck stehen in den Sonderbedingungen für den Scheckverkehr.

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
Sparda-Bank West eG

Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden
Qualitätsmanagement der Sparda-Bank West eG
Postfach 101055
40001 Düsseldorf

Postanschrift
Ludwig-Erhard-Allee 15
40227 Düsseldorf

Telefon
0211 23 93 23 93

Telefax
0211 23 93 23 366

E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden
info@sparda-west.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/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.

Helfen kann Ihnen die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken. Mehr Informationen zu dieser Schlichtungsstelle finden Sie unter https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle. Die genauen Regelungen der Schlichtungsstelle finden Sie auch in einer speziellen Ordnung. Die Ordnung heißt: Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden 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:
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstraße 4
10785 Berlin

Die E-Mail-Adresse ist:
kundenbeschwerdestelle@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:

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.

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

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.

Hinweis: Die Umsetzung zur Barrierefreiheit entspricht noch nicht vollständig den gesetzlichen Anforderungen.

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 - Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)
Carl-Miller-Str. 6
39112 Magdeburg
Tel.: +49 391 567 6970
E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de

– Ende der Informationen –

3 Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG.