GENO Broker GmbH

Platz der Republik 6
60325 Frankfurt am Main

Telefon 069 210 875 181

Stand: 01.11.2026

GENO Broker GmbH · Kundenservice · Postfach 30 30 · 48016 Münster

An alle Interessenten und Neukunden
der GENO Broker GmbH

Informationen für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die Barrierefreiheit unserer Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen.

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 Ihre Vertragsunterlagen.

Die Information ist in 4 Teile gegliedert:

- In Teil 1 erläutern wir Ihnen die von uns angebotenen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen.
- Teil 2 informiert Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.
- Teil 3 informiert Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.
- Teil 4 informiert Sie über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre

GENO Broker GmbH

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen

   1.1 Grundeigenschaften

   1.2 Gesamtpreis

   1.3 Leistungsbedingungen

   1.4 Vertragslaufzeit

   1.5 Kündigungsbedingungen

   1.6 Garantie-Möglichkeiten

   1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

   1.8 Widerrufsrecht

   1.9 Vertragsablauf

2. Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

1. Erläuterung unserer Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen

In diesem Abschnitt erläutern wir, welche Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen von uns als Ihrem Vertragspartner erbracht werden und welche Leistungen Ihre Hausbank gegebenenfalls zusätzlich in eigener Verantwortung erbringt.

Wir sind Ihr Vertragspartner für den Kauf und Verkauf von Wertpapieren sowie für die Verwahrung Ihrer Wertpapiere in einem Depot. Diese Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen werden durch uns erbracht.

Je nach Ausgestaltung Ihrer Geschäftsbeziehung kann Ihre Hausbank eigenständig Anlagevermittlung oder Anlageberatung erbringen oder – soweit Ihr Depotmodell dies zulässt – Ihre Wertpapieraufträge entgegennehmen. Diese Leistungen werden von Ihrer Hausbank in eigener Verantwortung erbracht und sind nicht Bestandteil der von uns erbrachten Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen.

1.1 Grundeigenschaften

Wertpapierdienstleistungen sind Dienstleistungen, die mit dem Kauf und Verkauf von Wertpapieren verbunden sind. Wertpapiernebendienstleistungen sind Dienstleistungen, die gewöhnlich mit Wertpapierdienstleistungen verbunden sind, zum Beispiel die Verwahrung von Wertpapieren (Depotführung).

Die verschiedenen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen sind im Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) geregelt.

Wertpapiere sind zum Beispiel Aktien, Schuldverschreibungen, Investmentfonds und Zertifikate.

1.1.1 Ihre Möglichkeiten, Wertpapiere zu kaufen oder zu verkaufen

Sie haben die Möglichkeit, Wertpapiere über uns zu kaufen und zu verkaufen im Wege

- des Finanzkommissionsgeschäfts.
- des Festpreisgeschäfts.

1.1.1.1 Finanzkommissionsgeschäft

Wenn Sie uns mit dem Kauf oder Verkauf eines Wertpapiers beauftragen, führen wir diesen Auftrag für Sie aus. Kommt das Geschäft zustande, stellen wir Ihnen eine Wertpapierabrechnung zur Verfügung. Kommt das Geschäft nicht zustande, informieren wir Sie hierüber. Bei dieser Möglichkeit handelt es sich um eine Wertpapierdienstleistung.

1.1.1.2 Festpreisgeschäft

Ein Festpreisgeschäft ist ein Kaufvertrag zwischen Ihnen und uns über ein bestimmtes Finanzinstrument. Es gibt zwei Fälle: Entweder sind Sie der Käufer und wir der Verkäufer. Oder Sie sind der Verkäufer und wir der Käufer. Angenommen, Sie kaufen ein bestimm-tes Finanzinstrument über uns. Dann sind wir verpflichtet, das Finanzinstrument auf Sie zu übertragen. Und Sie sind verpflichtet, den vereinbarten Kaufpreis zu zahlen. Der Kaufpreis wird fest vereinbart. Daher spricht man von einem Festpreis oder Festpreisgeschäft. Es kann vorkommen, dass der Kaufpreis noch nicht feststeht. Das kann zum Beispiel beim Kauf eines Investmentfonds der Fall sein. Dann vereinbaren wir beim Abschluss des Festpreisgeschäfts, dass sich der Kaufpreis nach dem nächsten Ausgabepreis richtet. Der Ausgabepreis wird von der Fondsgesellschaft festgestellt. Bei dieser Möglichkeit handelt es sich um eine Wertpapierdienstleistung.

1.1.2 Beratungsfreies Geschäft

Der Erwerb und Verkauf von Wertpapieren über uns erfolgt ohne Anlageberatung. Das bedeutet: Sie entscheiden selbst, ob und welche Wertpapiere Sie kaufen oder verkaufen möchten. Wir sprechen keine Empfehlungen aus.

Wenn gesetzlich vorgeschrieben, führen wir vor der Ausführung Ihres Auftrags eine sogenannte Angemessenheitsprüfung durch. Dabei prüfen wir anhand Ihrer Angaben zu Kenntnissen und Erfahrungen, ob das jeweilige Wertpapier für Sie angemessen ist.

Ist ein Wertpapier nach dieser Prüfung nicht angemessen, weisen wir Sie darauf hin. Sie können dennoch verlangen, dass wir Ihren Auftrag ausführen.

Eine Anlageberatung kann – soweit Ihre Hausbank diesen Service anbietet – durch einen Berater Ihrer Hausbank erfolgen. Darüber hinaus kann Ihre Hausbank – soweit Ihr Depotmodell dies zulässt – Wertpapieraufträge entgegennehmen oder an uns weiterleiten (Anlagevermittlung).

Wir bieten in keinem Fall eine Anlageberatung oder Anlagevermittlung an.

1.1.3 Depotgeschäft

Wir bieten Ihnen außerdem das Depotgeschäft an. Hierbei handelt es sich um eine Wertpapiernebendienstleistung.

Depotgeschäft bedeutet, dass wir Ihre Wertpapiere für Sie verwahren und ein Depot für Sie führen. Wir schließen hierzu mit Ihnen einen Depotvertrag ab und werden Ihr Vertragspartner für die Depotführung.

Wir verbuchen Ihre Wertpapiere in Ihrem Depot und nehmen Erträge aus Ihren Wertpapieren für Sie entgegen. Diese können Ihrem Depot gutgeschrieben oder auf Ihr bei Ihrer Primärbank geführtes Girokonto ausgezahlt werden.

Das Depotgeschäft wird durch uns erbracht, auch wenn Sie – soweit Ihr Depotmodell dies zulässt – Wertpapieraufträge über Ihre Hausbank erteilen oder dort beraten werden.

1.2 Gesamtpreis

Für den Kauf oder Verkauf von Wertpapieren fallen Kosten an. Zudem entstehen Kosten für die Führung Ihres Depots.

Die jeweils geltenden Preise und Entgelte entnehmen Sie bitte unserem Preis- und Leistungsverzeichnis, das Ihnen bei Abschluss des Depotvertrags zur Verfügung gestellt wird.

Zusätzlich können Kosten von Börsen oder sonstigen Ausführungsplätzen entstehen.

Steuerliche Auswirkungen

Einkünfte aus Wertpapieren unterliegen grundsätzlich der Besteuerung (z. B. Kapitalertragsteuer, Solidaritätszuschlag, ggf. Kirchensteuer). Soweit gesetzlich vorgesehen, führen wir die Steuern für Sie an das Finanzamt ab.

Die steuerlichen Auswirkungen hängen von Ihren persönlichen Verhältnissen ab. Bei Bedarf können Sie eigenständig steuerliche Beratung in Anspruch nehmen.

1.3 Leistungsbedingungen

Unsere gegenseitigen Rechte und Pflichten ergeben sich aus dem Depotvertrag, unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte und den Regelungen zu Ihrem Depotmodell im Preis- und Leistungsverzeichnis.

Wir sind verpflichtet, unsere Dienstleistungen ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Interesse unserer Kunden zu erbringen.

1.4 Vertragslaufzeit

Wertpapieraufträge (z. B. Kauf oder Verkauf) sind einzelne Geschäfte ohne dauerhafte Vertragslaufzeit.

Der Depotvertrag wird grundsätzlich auf unbestimmte Zeit geschlossen.

1.5 Kündigungsbedingungen

Sie können Ihren Depotvertrag jederzeit gemäß den vertraglich vereinbarten Bedingungen kündigen.

Die konkreten Kündigungsregelungen entnehmen Sie bitte Ihrem Depotvertrag und den zugehörigen Bedingungen.

Gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt.

1.6 Garantie-Möglichkeiten

Für Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen bestehen in der Regel keine Garantien. Der Wert von Wertpapieren kann schwanken, und es kann zu Verlusten kommen.

Wir haften jedoch im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Regelungen für die ordnungsgemäße Erbringung unserer Dienstleistungen.

1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

Für die Nutzung unserer Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen stehen Ihnen unterschiedliche Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung:

- digital über Online-Anwendungen (z. B. Depoteröffnungsstrecken, Online-Brokerage, elektronische Postbox, GENO Broker App),
- telefonisch oder per Fax über unser Kunden-Service-Center,
- sowie im Kontakt mit Ihrer Hausbank – soweit Ihre Hausbank diesen Service anbietet

Welche Wege Sie für Wertpapieraufträge nutzen können, hängt von Ihrem Depotmodell ab. Bei meinDepot und meinDepot Neo können Sie Wertpapieraufträge ausschließlich online erteilen. Aufträge per Telefon, Brief, Fax oder E-Mail sowie über Ihre Hausbank sind bei diesen Depotmodellen nicht möglich. Für andere Anliegen können Sie weiterhin Kontakt mit uns aufnehmen.

Für unsere eigenen digitalen Anwendungen gilt:

- Sie sind mit gängigen Betriebssystemen, Browsern und mobilen Endgeräten kompatibel.
- Die Anwendungen sind so gestaltet, dass sie mit assistiven Technologien (z. B. Screenreader) genutzt werden können.
- Formulare und Bedienelemente sind klar strukturiert und beschriftet.

1.8 Widerrufsrecht

Depotvertrag

Beim Abschluss eines Depotvertrags kann ein Widerrufsrecht bestehen, insbesondere wenn der Vertrag im Fernabsatz geschlossen wurde (z. B. online, per Telefon oder per Post).

Ob ein Widerrufsrecht besteht, richtet sich nach den gesetzlichen Voraussetzungen und den Umständen des Vertragsschlusses.

Sofern ein Widerrufsrecht besteht:

- beträgt die Widerrufsfrist 14 Tage,
- der Widerruf ist gegenüber uns zu erklären,
- Gründe müssen nicht angegeben werden.

Die Widerrufsbelehrung erhalten Sie im Rahmen der vorvertraglichen Informationen und mit Ihren Vertragsunterlagen.

Wertpapieraufträge

Für einzelne Wertpapieraufträge besteht in der Regel kein Widerrufsrecht.

1.9 Vertragsablauf

Der Ablauf eines Depotvertrags und der Nutzung unserer Dienstleistungen umfasst typischerweise folgende Schritte:

1. Bereitstellung vorvertraglicher Informationen

2. Antrag auf Depoteröffnung

3. Abschluss des Depotvertrags mit uns

4. Nutzung des Depots und Durchführung von Wertpapiergeschäften

5. Laufende Information (z. B. Abrechnungen, Depotauszüge, Mitteilungen)

6. Beendigung des Vertrags und Übertragung oder Auszahlung der Vermögenswerte

Wie Sie die Depoteröffnung beantragen können, hängt von den angebotenen Abschlusswegen ab. Für die spätere Erteilung von Wertpapieraufträgen gelten die Möglichkeiten Ihres Depotmodells. Bei meinDepot und meinDepot Neo ist die Auftragserteilung ausschließlich online möglich.

Unabhängig vom Weg der Antragstellung gilt:

- Vertragspartner für den Depotvertrag sind stets Sie und wir.
- Die Depotführung sowie die Ausführung der Wertpapiergeschäfte erfolgen durch uns.
- Eine Anlageberatung oder Anlagevermittlung wird – sofern angeboten – ausschließlich durch Ihre Hausbank erbracht und nicht durch uns.

2. Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde

Wenn Sie mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden sind, können Sie sich bei uns beschweren.

Beschwerde beim GENO Broker

GENO Broker GmbH
Beschwerdemanagement
Platz der Republik 6
60325 Frankfurt am Main

Telefo: 069 210 875 181
E-Mail: service@genobroker.de

Bitte geben Sie bei Ihrer Beschwerde möglichst an:

- Ihre Kontaktdaten,
- eine Beschreibung des Sachverhalts,
- ggf. relevante Unterlagen.

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.

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 Dienstleistungen

Unsere Dienstleistungen und die hierfür genutzten digitalen Anwendungen erfüllen die Anforderungen des BFSG, der BFSG-Verordnung (BFSGV) sowie der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

Die vier Grundprinzipien der Barrierefreiheit sind:

- Wahrnehmbarkeit,
- Bedienbarkeit,
- Verständlichkeit,
- Robustheit.

Diese Prinzipien gelten für:

- unsere digitalen Abschluss- und Servicestrecken,
- Dokumente und Informationen,
- die Nutzung unserer Systeme im Rahmen der Depotführung.

Beispiele für umgesetzte Maßnahmen:

Wahrnehmbarkeit:

- Texte mit ausreichendem Kontrast,
- Kompatibilität mit Vorleseprogrammen,
- Textbeschreibungen für Grafiken und Bedienelemente.

Bedienbarkeit:

- Nutzung per Tastatur möglich,
- Klar beschriftete Formulare und Buttons,
- Keine zeitlich begrenzten Nutzungshürden.

Verständlichkeit:

- Einheitliche Navigation,
- Verständliche Fehlermeldungen,
- Klare Sprache.

Robustheit:

- Kompatibilität mit assistiven Technologien,
- Technisch saubere Strukturierung der Inhalte.

Sofern der Vertragsabschluss oder die Auftragserteilung über einen für Ihr Depotmodell angebotenen Weg im persönlichen Kontakt erfolgt, können im Einzelfall individuelle barrierefreie Lösungen bereitgestellt werden.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Wenn Sie der Ansicht sind, dass unsere Dienstleistungen nicht den Anforderungen des BFSG entsprechen, können Sie sich an die zuständige Marktüberwachungsbehörde wenden.

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen - Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)
Carl-Miller-Str. 6
39112 Magdeburg

Telefon: +49 391 567 6970
E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de