

Generationenberatung

Informationen für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

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 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 pur eG

Inhaltsverzeichnis

1	Erläuterung unserer Dienstleistung	3
1.1	Grundeigenschaften	3
1.2	Gesamtpreis	4
1.3	Leistungsbedingungen	4
1.4	Vertragslaufzeit	4
1.5	Kündigungsbedingungen	4
1.6	Garantiemöglichkeiten	5
1.7	Digitale Funktionalität und Kompatibilität	5
1.8	Widerrufsrecht	5
1.9	Vertragsablauf	6
2	Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde	7
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 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

Die Generationenberatung ist eine Dienstleistung, bei der die Bank, die erforderlichen Informationen mit Unterstützung des Kunden zusammenträgt und sorgfältig analysiert. Hierbei werden für verschiedene (Lebens-)Phasen und erforderlichenfalls auch für veränderte Familienkonstellationen (Scheidung, Heirat, Tod, Geburt u.a.) die Auswirkungen der verschiedenen Lebensereignisse in Bezug auf Vermögen, Liquidität, eigener Versorgung und Hinterbliebenenversorgung betrachtet.

Im Folgenden erläutern wir Ihnen die Dienstleistung der Generationenberatung.

1.1.1 Rechtliche oder steuerliche Prämissen

Soweit rechtliche oder steuerliche Prämissen verwendet werden, wird die Bank offenlegen, welches diese Prämissen sind und darauf hinweisen, dass diese Prämissen, als auch daraus hergeleitete planerische Annahmen – weil die Bank nicht rechtlich oder steuerlich berät – im Zweifelsfall stets durch Angehörige der rechts- und/oder steuerberatenden Berufe im Kundenauftrag zu prüfen sind.

1.1.2 Vermögensbilanz

Die Bank wird zunächst die von Ihnen zur Verfügung zu stellenden Informationen in einer Vermögensbilanz erfassen (Status Quo) und einen Versorgungsstatus ermitteln.

1.1.3 Auswirkungen auf Ihre Vermögenssituation

Auf der Grundlage der Vermögensbilanz sowie Ihren Wunsch- und Zielvorstellungen für die Zukunft analysiert die Bank die etwaigen Auswirkungen auf die künftige Vermögenssituation

von Ihnen in der Rentenphase und im Pflegefall. Haben Sie eine/n Partner/-in, wird gegebenenfalls deren/dessen künftige Altersversorgung in die Analyse der Bank miteinbezogen.

Des Weiteren erarbeitet die Bank auf der Grundlage der Angaben von Ihnen zu Ihren Familienverhältnissen eine planerische Annahme unter Berücksichtigung der zukünftigen eventuellen Verteilung des Vermögens an dessen gesetzlichen Erben bzw. – falls hiervon abweichende – an testamentarisch bestimmte Erben.

Die Bank gleicht sodann die Ergebnisse der vorgenannten Analyse mit den Wunsch- und Zielvorstellungen mit Ihnen für die Zukunft ab. Daraus resultierend unterbreitet die Bank allgemeine Handlungsempfehlungen, die den Wunsch- und Zielvorstellungen von Ihnen möglichst weitestgehend entsprechen oder nahekommen. Sofern dies nach Auffassung der Bank nicht möglich ist, wird sie Ihnen dies mitteilen und gegebenenfalls Alternativvorschläge unterbreiten.

Anhand von Beispielen für den Geschäftsverkehr mit der Bank im Pflege- oder Todesfall erläutert die Bank welche Vertretungs- oder Legitimationserfordernisse im Rahmen einer rechtsgeschäftlichen oder gesetzlichen Vertretung gegenüber der Bank erforderlich sind, damit solche Bevollmächtigte im Namen eines Kunden der Bank gegenüber rechtswirksam handeln können.

1.2 Gesamtpreis

Diese Dienstleistung ist für die Kunden kostenpflichtig. Außerdem können zusätzliche Gebühren anfallen, sofern die Leistung von unseren Netzwerkpartnern hinzugezogen wird. Informationen über die Kosten stellen wir Ihnen zur Verfügung.

1.3 Leistungsbedingungen

Bei der Generationenberatung bestehen zwischen Ihnen und uns gegenseitige Pflichten. Diese werden vertraglich vereinbart. Die gegenseitigen Pflichten stehen in unserem Beratungsvertrag. Wir sind verpflichtet, die Generationenberatung ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Interesse unserer Kundinnen und Kunden zu erbringen.

1.4 Vertragslaufzeit

Der Vertrag wird mit Unterzeichnung wirksam und endet mit Erbringung der vereinbarten Leistung.

1.5 Kündigungsbedingungen

Jede Partei ist berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von zwei Wochen zu kündigen. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

1.6 Garantiemöglichkeiten

Bei der Generationenberatung gibt es in der Regel keine Garantien. Wir garantieren zum Beispiel nicht, dass sich Ihre finanzielle Situation in einer bestimmten Weise entwickeln wird. 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 Generationenberatung nicht ausschließlich digital anbieten. Das heißt, dass die Beratung persönlich und entweder bei Ihnen zuhause oder in einer Filiale der Volksbank pur stattfindet.

Die Vorbereitung für die Beratung können wir digital anbieten. Hierfür bieten wir eine separate Webseite an.

Das sollten Sie bei der digitalen Umgebung 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 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

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen den Beratungsvertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Volksbank pur eG, Ludwig-Erhard-Allee 1, 76131 Karlsruhe, Tel.: 0721 9350-0, Fax: 0721 9350-1451, E-Mail : mail@volksbank-pur.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, den Beratungsvertrag zu widerrufen, informieren.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

1.9 Vertragsablauf

Im Folgenden beschreiben wir Ihnen den Vertragsablauf bei einer Generationenberatung.

Der Ablauf einer Generationenberatung umfasst:

1. Vertragseinleitung
2. Vertragsabschluss
3. Vertragslaufzeit
4. Vertragsende

Vertragseinleitung

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 brauchen.

Vertragsabschluss

Wir bitten Sie zunächst um Angaben, damit wir Ihnen eine geeignete Beratung anbieten können. Wir erstellen Ihnen ein Angebot für die Generationenberatung. Es enthält auch Details zu den Kosten und weiteren Vertragsbedingungen.

Wenn Sie unser Angebot annehmen, kommt der Generationenberatungsvertrag zustande.

Vor dem Vertragsabschluss haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen. Nach dem Vertragsabschluss können Sie den Vertrag noch innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe 1.8).

Vertragslaufzeit

Während der Vertragslaufzeit werden für verschiedene (Lebens-)Phasen und erforderlichenfalls auch für veränderte Familienkonstellationen (Scheidung, Heirat, Tod, Geburt u.a.) die Auswirkungen der verschiedenen Lebensereignisse in Bezug auf Vermögen, Liquidität, eigener Versorgung und Hinterbliebenenversorgung betrachtet.

Soweit rechtliche oder steuerliche Prämissen verwendet werden, wird die Bank offenlegen, welches diese Prämissen sind und darauf hinweisen, dass diese Prämissen, als auch daraus hergeleitete planerische Annahmen – weil die Bank nicht rechtlich oder steuerlich berät – im Zweifelsfall stets durch Angehörige der rechts- und/oder steuerberatenden Berufe im Kundenauftrag zu prüfen sind.

Die Bank wird zunächst die ihr vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Informationen in einer Vermögensbilanz erfassen (Status Quo) und einen Versorgungsstatus ermitteln.

Auf dieser Grundlage sowie den Wunsch- und Zielvorstellungen des Kunden für die Zukunft analysiert die Bank die etwaigen Auswirkungen auf die künftige Vermögenssituation des Kunden in der Rentenphase und im Pflegefall. Hat der Kunde eine/n Partner/-in, wird gegebenenfalls deren/dessen künftige Altersversorgung in die Analyse der Bank miteinbezogen.

Des Weiteren erarbeitet die Bank auf der Grundlage der Angaben des Kunden zu seinen Familienverhältnissen eine planerische Annahme unter Berücksichtigung der zukünftigen eventuellen Verteilung des Vermögens an dessen gesetzlichen Erben bzw. – falls hiervon abweichende – an testamentarisch bestimmte Erben.

Die Bank gleicht sodann die Ergebnisse der vorgenannten Analyse mit den Wunsch- und Zielvorstellungen des Kunden für die Zukunft ab. Daraus resultierend unterbreitet die Bank dem Kunden allgemeine Handlungsempfehlungen, die den Wunsch- und Zielvorstellungen des Kunden weitestgehend entsprechen oder nahekommen. Sofern dies nach Auffassung der Bank nicht möglich ist, wird sie dies dem Kunden mitteilen und gegebenenfalls Alternativvorschläge unterbreiten.

Anhand von Beispielen für den Geschäftsverkehr mit der Bank im Pflege- oder Todesfall erläutert die Bank dem Kunden welche Vertretungs- oder Legitimationserfordernisse im Rahmen einer rechtsgeschäftlichen oder gesetzlichen Vertretung gegenüber der Bank erforderlich sind, damit solche Bevollmächtigte im Namen eines Kunden der Bank gegenüber rechtswirksam handeln können.

Vertragsende

Der Vertrag endet in folgenden Fällen:

- Sie oder wir haben den Vertrag gekündigt (siehe 1.5).
- Sie haben den Vertrag widerrufen (siehe 1.8).
- Die vereinbarte Leistung wurde erbracht (siehe 1.4).

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 pur eG

Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden

Volksbank pur eG, Beschwerdemanagement

Postanschrift

Ludwig-Erhard-Allee 1

76131 Karlsruhe

Telefon

0721 9350-0

Telefax

E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden

vm.bmm@vbpur.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/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_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.

269 180

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 Selbstbedienungs-terminals, 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 Technologien² 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.

Unsere Geldautomaten und Selbstbedienungsterminals haben bestimmte Bestandteile, Funktionen und Merkmale. Dazu gehören je nach Gerät:

- Möglichkeiten der sequenziellen Steuerung und Alternativen zur feinmotorischen Steuerung;
- Vermeidung von Bedienungselementen, die eine große Reichweite und viel Kraft erfordern;
- Vermeidung von fotosensitiver Epilepsie (= Lichtempfindlichkeit) bei betroffenen Verbrauchern;
- Schutz der Privatsphäre von Verbrauchern, wenn diese Funktionen der Barrierefreiheit nutzen;
- Alternativen zur biometrischen Identifizierung und Steuerung, zum Beispiel Alternativen zur Identifizierung durch Fingerabdruck;
- Bereitstellung von ausreichend Zeit für die Nutzung von Funktionen der Barrierefreiheit;
- Meldung von Hinweisen, dass die Bedienungszeit begrenzt ist;
- Möglichkeit zur Verlängerung der Bedienungszeit;
- Tasten und Bedienungselemente, die einen ausreichenden Kontrast bieten und die ertastet werden können;
- Audio-Elemente und akustische Elemente, die mit Hilfsmitteln und Technologien in der Europäischen Union (EU) kompatibel sind, zum Beispiel Hörhilfe-Technologie wie Hörgeräte, Telefonspulen, Cochlea-Implantate und technische Hörhilfen;
- Bereitstellung von Informationen, wie die Funktionen der Barrierefreiheit bedient werden können, und zwar über verschiedene Zugangsmöglichkeiten (mehr als einen sensorischen Kanal).

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.³ 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.

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.⁴

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 (MLBF)

Das Bundesland Sachsen-Anhalt hat für Anfragen bzw. Meldungen bis zur formalen Errichtung der MLBF folgende Adresse publiziert:

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 –

