



Ticket-Bestellung für Veranstaltungen

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand: 28.07.2026

Name, Anschrift und Telefonnummer der Bank

Bankname:	Volksbank eG Oldenburg-Land Delmenhorst
Straße:	Westerstraße 4
PLZ:	27793
Ort:	Wildeshausen
Telefon:	04431 8901-0

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotene Dienstleistung von **Veranstaltungen**, die die Bank anbietet.

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 von **Veranstaltungen**, die die Bank anbietet.

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.

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistung
- 1.1 Grundeigenschaften
- 1.2 Gesamtpreis
- 1.3 Leistungsbedingungen
- 1.4 Rücktrittsbedingungen
- 1.5 Digitale Funktionalität und Kompatibilität
2. Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde
3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

1. Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Dienstleistung **Veranstaltungen**, die die Bank anbietet. Das umfasst die folgenden Punkte:

1.1. Grundeigenschaften

Wir bieten für unsere Kundinnen und Kunden und teilweise auch für Nichtkunden Veranstaltungen an. Wenn Sie an einer dieser Veranstaltungen teilnehmen möchten, können Sie sich dazu online anmelden.

- Eine Veranstaltung ist ein geplantes Ereignis, bei dem Menschen zusammenkommen. Das können zum Beispiel Ausflüge, Konzerte, Theater, Sportveranstaltungen oder Vorträge sein. Veranstaltungen bieten Unterhaltung, Kultur oder Sport.
- Wir bieten Veranstaltungen für unterschiedliche Gruppen unserer Kunden an. Manche sind für junge Kunden zwischen 7 und 11 Jahren oder 12 und 17 Jahren gedacht. Andere sind für Mitglieder der Volksbank eG Oldenburg-Land Delmenhorst gedacht, die mindestens 55 Jahre alt sind. Es gibt auch Veranstaltungen, die für alle Kunden offen sind. Wir schreiben immer dazu, für wen unsere Veranstaltungen gedacht sind.
- Meistens kostet die Teilnahme an unseren Veranstaltungen Geld.
- Wenn Sie sich online anmelden, füllen Sie digital ein Formular aus. Darin tragen Sie zum Beispiel Ihren Namen, Ihre Adresse, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Telefonnummer ein. Diese Daten brauchen wir, damit wir Kontakt mit Ihnen aufnehmen können. Wenn Sie dieses Formular absenden, bestätigen Sie, dass Sie bei der Veranstaltung dabei sein wollen.

1.2. Gesamtpreis

Viele unserer Veranstaltungen kosten eine Teilnahmegebühr. Die Höhe der Gebühr ist abhängig von der Veranstaltung. Wir schreiben bei der Online-Anmeldung immer dazu, wieviel Geld eine Veranstaltung kostet. Ist die Veranstaltung kostenpflichtig, muss der Teilnahmebeitrag vorher an uns bezahlt werden. Erst dann ist der Platz wirklich reserviert.

1.3. Leistungsbedingungen

Zu jeder Veranstaltung gehören unterschiedliche Leistungen. Auf unserer Internetseite oder auf Einladungen, die wir Ihnen zuschicken, steht immer, welche Leistungen dazugehören. Das können zum Beispiel Eintrittsgelder, Busfahrt oder Essen und Getränke sein. Bei den meisten Veranstaltungen haben wir eine begrenzte Anzahl an Plätzen. Die Plätze vergeben wir in der Reihenfolge der Anmeldung.

Wenn die Teilnehmerinnen und Teilnehmer unter 18 Jahre alt sind, brauchen wir mit der Anmeldung immer eine schriftliche Einwilligung der Eltern auf einem bestimmten Formular. Sonst dürfen die Minderjährigen nicht mitfahren.

1.4. Rücktrittsbedingungen

Wenn Sie sich für eine Veranstaltung angemeldet haben und doch nicht mehr teilnehmen können, können Sie uns das mitteilen. Dafür rufen Sie uns an oder schreiben uns einen Brief oder eine E-Mail. Wenn die Abmeldung rechtzeitig kommt, dann bekommen Sie die Teilnahmegebühr vollständig zurück. Kommt die Abmeldung aber zu spät, können wir die Kosten nicht mehr erstatten. Wenn wir eine Veranstaltung ausschreiben, steht immer dabei, bis wann man sich ohne Kosten wieder abmelden kann.

Vielleicht kann es einmal sein, dass etwas Wichtiges passiert und wir die Veranstaltung absagen müssen, zum Beispiel weil ein Konzert ausfällt oder sich zu wenige Teilnehmer anmelden. Dann bekommen Sie Ihre Teilnahmegebühr zurückerstattet.

1.5. Digitale Funktionalität und Kompatibilität

Sie können sich für unsere Veranstaltungen digital anmelden. Das heißt, dass Sie unsere Onlineangebote nutzen können. Dann erreichen Sie die digitale Funktionalität und Kompatibilität mit den gängigen, aktuellen Betriebssystemen und Browsern.

- **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.

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:

Bankname:	Volksbank eG Oldenburg-Land Delmenhorst
Name der Beschwerdestelle:	Maximilian Welz
Straße:	Westerstraße 4
PLZ:	27793
Ort:	Wildeshausen
Telefon:	04431 8901-0
Telefax:	04431 8901-0
E-Mail-Adresse der Beschwerdestelle:	Maximilian.welz@volksbank-oldel.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.

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 Dienstleistungen

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 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.

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

- Alternativen zu farblichen Hervorhebungen;
- flexible Möglichkeiten für die Einstellung der Lautstärke und der Geschwindigkeit;
- erweiterte Audio-Elemente, die manuell bedient und gesteuert werden können, zum Beispiel zur Verringerung störender Audio-Signale von Geräten in der Umgebung und zur auditiven Klarheit;
- eine Sprachausgabe;
- die Möglichkeit zur Nutzung von Einzelkopfhörern.

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)

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

– Ende der Informationen –

1 Rechtsgrundlage: § 314 Bürgerliches Gesetzbuch.

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

3 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 Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFG.