

# Kryptowertedienstleistungen

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

---

Stand: Januar 2026

Volksbank Raiffeisenbank Würzburg eG  
Theaterstraße 28  
97070 Würzburg  
0931/359735

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotenen Kryptowerte-Dienstleistungen.

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 angebotenen Kryptowertedienstleistungen.

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 Dienstleistungen.....	3
1.1	Grundeigenschaften.....	3
1.1.1	Ihre Möglichkeit, Kryptowerte zu kaufen oder verkaufen .....	3
1.1.2	Beratungsfreies Geschäft .....	4
1.1.3	Verwahrung Ihrer Kryptowerte .....	4
1.2	Gesamtpreis.....	4
1.3	Leistungsbedingungen.....	5
1.4	Vertragslaufzeit .....	5
1.5	Kündigungsbedingungen .....	5
1.6	Garantiemöglichkeiten .....	5
1.7	Digitale Funktionalität und Kompatibilität .....	6
1.8	Widerrufsrecht.....	6
1.9	Vertragsablauf.....	6
2.	Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde .....	7
3.	Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung .....	11
4.	Zuständige Marktüberwachungsbehörde.....	13

## **1. Erläuterung unserer Dienstleistungen**

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Kryptowerte-Dienstleistungen. 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**

**Kryptowerte** sind digitale Werte. Sie existieren nur elektronisch. Computer-Netzwerke speichern und übertragen sie. Sie werden nicht von einer Zentralbank oder einer anderen öffentlichen Stelle herausgegeben. Kryptowerte kann man für verschiedene Zwecke nutzen: Zum Bezahlen, als Geldanlage oder um Zugang zu digitalen Diensten zu bekommen. Bei uns können Sie derzeit mit diesen Kryptowerten handeln: Bitcoin (BTC), Ethereum (ETH), Cardano (ADA) und Litecoin (LTC).

**Kryptowerte-Dienstleistungen** sind verschiedene Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kryptowerten. In Deutschland dürfen sie nur Unternehmen mit einer besonderen Erlaubnis anbieten. Diese Erlaubnis erteilt die Aufsichtsbehörde. Wir haben diese Erlaubnis und dürfen solche Dienste anbieten.

Im Folgenden erläutern wir Ihnen Ihre Möglichkeiten, Kryptowerte zu kaufen und zu verkaufen. Zudem erläutern wir Ihnen typische Dienstleistungen, die Sie bei dem Kauf eines Kryptowertes nutzen können.

#### **1.1.1 Ihre Möglichkeit, Kryptowerte zu kaufen oder verkaufen**

##### **Kommissionsgeschäft**

Bei einem Kommissionsgeschäft kaufen wir für Sie Kryptowerte von einer dritten Person. Oder wir verkaufen für Sie Kryptowerte an eine dritte Person. Das bedeutet, dass wir mit einer dritten Person für Sie das gewünschte Geschäft abschließen.

Kommt das Geschäft zustande, stellen wir Ihnen darüber eine Rechnung (Kryptowerte-Abrechnung) aus. Kommt das Geschäft nicht zustande, informieren wir Sie zeitnah. Wir stellen Ihnen dann eine sogenannte Nichtausführungsanzeige aus.

### **1.1.2 Beratungsfreies Geschäft**

Beratungsfreies Geschäft heißt: Sie selbst treffen Entscheidungen zur Anlage Ihres Vermögens, also zum Kauf oder Verkauf von Kryptowerten. Sie treffen Entscheidungen ohne eine persönliche Anlageempfehlung von uns. Wir prüfen nicht, ob der Handel mit Kryptowerten für Sie angemessen ist, Ihren Kenntnissen und Erfahrungen entspricht oder sich für Ihre konkrete wirtschaftliche Situation eignet.

Der Kauf und Verkauf von Kryptowerten ist eine sehr riskante Geldanlage. Sie eignet sich nur für sehr erfahrene und sehr gut informierte Anleger. Bitte informieren Sie sich gründlich, bevor Sie Kryptowerte kaufen.

Kryptowerte haben keinen eigenen inneren Wert. Der Preis entsteht nur durch Angebot und Nachfrage am Markt. Deshalb schwanken die Preise stark. Diese Schwankungen können sehr schnell und sehr hoch sein. Wir haben darauf keinen Einfluss. Es ist möglich, dass Sie Ihr gesamtes eingesetztes Geld verlieren.

Erträge aus der Vergangenheit sind kein Hinweis für künftige Erträge. Gewinne von früher bedeuten nicht, dass es künftig wieder Gewinne gibt.

Weitere Informationen finden Sie in den „Basisinformationen zum Handel mit Kryptowerten“.

### **1.1.3 Verwahrung Ihrer Kryptowerte**

Kryptoverwahrung bedeutet: Jemand bewahrt Ihre Kryptowerte sicher auf und verwaltet sie. Diese Aufgabe übernimmt eine Kryptoverwahrerin. Wir selbst verwahren keine Kryptowerte. Sie schließen dafür einen eigenen Vertrag mit der Kryptoverwahrerin. Sie schließen den Vertrag über unsere mobile App ab.

## **1.2 Gesamtpreis**

Für den Kauf eines Kryptowertes müssen Sie einen bestimmten Preis bezahlen. Außerdem fallen für unsere Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Kauf und Verkauf von Kryptowerten Kosten an. Diese Kosten können im Preis für den Kryptowert berücksichtigt sein. Sie können aber auch gesondert anfallen.

Das Preis- und Leistungsverzeichnis zum Kryptowertehandel und weitere Kosteninformationen stellen wir Ihnen zur Verfügung.

## **Steuerliche Auswirkungen**

Wenn Sie Kryptowerte mit Gewinn verkaufen, müssen Sie in der Regel Steuern zahlen. In manchen Fällen sind solche Gewinne steuerfrei.

Wir prüfen nicht, ob Sie Steuern zahlen müssen. Wir behalten keine Steuern für Sie ein und führen auch keine Steuern für Sie ab.

Wie sich Käufe und Verkäufe von Kryptowerten auf Ihre Steuern auswirken, hängt von Ihrer persönlichen Situation ab. Bitte lassen Sie sich dazu von einer Steuerberatung beraten.

### **1.3 Leistungsbedingungen**

Bei Kryptowerte-Dienstleistungen bestehen zwischen Ihnen und uns gegenseitige Pflichten. Diese werden vertraglich vereinbart. Die gegenseitigen Pflichten stehen unter anderem in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und im Kryptowertehandelsvertrag. Wir erbringen unsere Kryptowerte-Dienstleistungen ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Interesse unserer Kundinnen und Kunden.

Der Abschluss des Kryptowertehandelsvertrags ist für Sie kostenlos. Kosten entstehen nur, wenn Sie Kryptowerte kaufen oder verkaufen.

### **1.4 Vertragslaufzeit**

Der Kryptowertehandelsvertrag hat keine feste Laufzeit. Er gilt auf unbestimmte Zeit.

### **1.5 Kündigungsbedingungen**

Jede Partei kann den Kryptowertehandelsvertrag kündigen. Dafür gilt eine Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderquartals. Die Frist ist drei Monate. Das Vertragsende ist immer das Ende eines Kalenderquartals.

Ein Kalenderjahr hat vier Kalenderquartale. Das 1. Quartal endet am 31. März. Das 2. Quartal endet am 30. Juni. Das 3. Quartal endet am 30. September. Das 4. Quartal endet am 31. Dezember.

Beispiel: Sie kündigen am 15. Januar. Rechnen Sie drei Monate dazu. Das ist der 15. April. Das nächste Quartalsende ist der 30. Juni. Der Vertrag endet am 30. Juni.

Unabhängig davon bleibt das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bestehen. Das heißt, dass Sie bei Vorliegen eines wichtigen Grundes den Kryptowertehandelsvertrag auch fristlos kündigen können.

Die Kündigung ist in Textform möglich. Sie können also Ihre Kündigung in Form einer einfachen E-Mail erklären.

## 1.6 Garantiemöglichkeiten

Bei Kryptowerte-Dienstleistungen gibt es in der Regel keine Garantien. Wir garantieren zum Beispiel nicht, dass sich der Wert eines Kryptowertes 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 bieten unsere Kryptowerte-Dienstleistungen momentan nur digital an. Das heißt, dass Sie hierfür unsere mobile App auf Ihrem Smartphone oder Tablet nutzen müssen. Sie erreichen die digitale Funktionalität und Kompatibilität mit den gängigen, aktuellen Betriebssystemen.

Das sollten Sie bei den jeweiligen digitalen Umgebungen beachten:

- **Mobile Plattformen mit Android** Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellten Apps (VR Banking App/SecureGo plus) verwenden.
- **Mobile Plattformen iOS/iPadOS** Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellten Apps (VR Banking App/SecureGo plus) verwenden.

## 1.8 Widerrufsrecht

Widerrufsrecht heißt: Sie können Ihre Vertragserklärung zurücknehmen. Sie sind dann nicht mehr an den Kryptowertehandelsvertrag gebunden.

Voraussetzung für das Widerrufsrecht ist unter anderem, dass wir mit Ihnen den Kryptowertehandelsvertrag abgeschlossen haben. Sie müssen Ihren Widerruf innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Abschluss des Kryptowertehandelsvertrages uns gegenüber erklären. Dabei müssen Sie keine Gründe angeben.

Genauere Informationen zum Widerrufsrecht finden Sie in Ihren vorvertraglichen Informationen.

## 1.9 Vertragsablauf

### Abschluss des Kryptowertehandelsvertrags

Zuerst registrieren Sie sich in der App, wenn Sie noch nicht registriert sind (siehe 1.7).

In der App melden Sie sich für den Kryptowertehandel an. Dabei geben Sie Ihre persönlichen Angaben an und erteilen die nötigen Erklärungen.

Sie schließen die Anmeldung ab, indem Sie in der App auf den Knopf „Handel & Krypto-Wallet eröffnen“ tippen. Danach bestätigen Sie Ihre Anmeldung mit einer TAN. Eine TAN ist ein einmalig verwendbarer Sicherheitscode, der dazu dient, eine Online-Transaktion zu bestätigen.

Ein Vertrag zwischen Ihnen und uns kommt erst zustande, wenn wir Ihre Anmeldung annehmen. Wir erklären den Abschluss des Kryptowertehandelsvertrags, indem wir die Vertragsdokumente in Ihr elektronisches Postfach („ePostfach“) in der App einstellen.

Nach dem Vertragsabschluss können Sie den Vertrag innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe 1.8).

## **Kauf und Verkauf von Kryptowerten**

Die App zeigt Ihnen den aktuellen Preis eines Kryptowerts. Der angezeigte Preis gilt nur, solange die App ihn anzeigt. Wenn Sie in der App die Angaben zu Ihrem Kauf oder Verkauf eintragen und auf „Zahlungspflichtiger Auftrag“ tippen, erteilen Sie uns einen verbindlichen Auftrag. Danach bestätigen Sie Ihren Auftrag mit einer TAN. Wir nehmen Ihren Auftrag an, indem wir die Annahme in der App bestätigen. Erst mit unserer Annahme kommt das Geschäft zustande. Vorher kommt kein Kauf oder Verkauf zustande.

## **Vertragsende**

Der Kryptowertehandelsvertrag endet in den folgenden Fällen:

- Sie oder wir haben den Kryptowertehandelsvertrag gekündigt (siehe 0).
- Sie haben den Kryptowertehandelsvertrag widerrufen (siehe 1.8).

## **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 Raiffeisenbank Würzburg eG

Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung von Beschwerden

Beschwerdemanagement

Postanschrift

Theaterstraße 28, 97070 Würzburg

Telefon

0931/359735

Telefax

0931/359736

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

[beschwerde@vr-bank-wuerzburg.de](mailto:beschwerde@vr-bank-wuerzburg.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](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 in Textform 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](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

□ Helfen kann Ihnen die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank oder die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Diese Schlichtungsstellen bearbeiten jeweils bestimmte Beschwerden. Das hängt davon ab, welche Rechtsgrundlagen angewendet werden müssen. Sie müssen prüfen, welche Schlichtungsstelle Ihre Beschwerde bearbeitet. Möglicherweise werden Sie zu diesem Zweck Rechtsrat benötigen, den Ihnen ein Rechtsanwalt oder eine Rechtsanwältin entgeltlich erteilen kann. Anschließend wenden Sie sich an diese Schlichtungsstelle.

Wenn Sie Beschwerden zu Finanzdienstleistungen haben, werden grundsätzlich die folgenden Rechtsgrundlagen angewendet:

- (1) die Vorschriften zu Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB);

- (2) die §§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des BGB sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum BGB;
- (3) die Vorschriften zu Zahlungsdiensteverträgen in
  - a. den §§ 675c bis 676c des BGB,
  - b. der Verordnung (EU) 2021/1230 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Juli 2021 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Union, geändert durch die Verordnung (EU) 2024/886, vormals Verordnung (EG) Nummer 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nummer 2560/2001 (ABl. EU L 226 vom 9.10.2009, Seite 11), die durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nummer 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nummer 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, Seite 22) geändert worden ist,
  - c. der Verordnung (EU) Nummer 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nummer 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, Seite 22), die durch die Verordnung (EU) Nummer 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, Seite 1) und die Verordnung (EU) 2024/886 geändert worden ist,
  - d. der Verordnung (EU) 2015/751 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2015 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (ABl. L 123 vom 19.5.2015, Seite 1);
- (4) die Vorschriften des Zahlungsdienstesaufsichtsgesetzes, soweit diese Vorschriften die Pflichten von E-Geld-Emittenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen;
- (5) die Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln;
- (6) die Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn am Streit Verbraucher beteiligt sind oder
- (7) sonstige Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen zwischen Verbrauchern und durch das Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen.

Die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (1) bis (5) angewendet werden müssen. Die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (6) bis (7) angewendet werden müssen.

Die genauen Regelungen der Verbraucher-Schlichtungsstellen finden Sie in den jeweiligen Verfahrensordnungen. Die Schlichtungsstellen stellen Ihnen die Ordnungen auf Wunsch gern zur Verfügung. Bitte schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail an die jeweilige Schlichtungsstelle.

Die Postadresse der Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank ist:

Deutsche Bundesbank  
Wilhelm-Epstein-Straße 14  
60431 Frankfurt

Die E-Mail-Adresse ist:  
schlichtung@bundesbank.de

Die Postadresse der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

Die E-Mail-Adresse ist:  
schlichtungsstelle@bafin.de

### **Gerichtliche Streitbeilegung**

Sie wollen keine außergerichtliche Streitbeilegung, sondern eine gerichtliche Klärung? Dann können Sie auch eine Klage bei dem zuständigen Gericht einreichen. Möglicherweise werden Sie zu diesem Zweck Rechtsrat benötigen, den Ihnen ein Rechtsanwalt oder eine Rechtsanwältin entgeltlich erteilen kann.

### **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.

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<sup>1</sup> 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.

---

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

- 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 abgefasst: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten.<sup>2</sup> 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.

☐ **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.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG.

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](mailto:MLBF@ms.sachsen-anhalt.de)

**– Ende der Informationen –**