

Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Name und Anschrift der Bank
DenizBank (Wien) AG
Münchner Straße 7
60329 Frankfurt am Main
Telefon 069 / 4272603 – 0

Stand 26.06.2025

Liebe Kundin,
lieber Kunde,

hier möchten wir Ihre möglichen Fragen zu unseren Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr beantworten.

Mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach § 14 Absatz 1 Nummer 2 Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG). Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen müssen garantieren, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Das Ziel ist, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen unsere Dienstleistungen Zahlungskonto und Zahlungsdienste verständlich zu erläutern. Sie ist rechtlich nicht verbindlich. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in 4 Teile gegliedert:

Teil 1 enthält konkrete Informationen zu unseren Dienstleistungen Zahlungskonto und Zahlungsdienste.

Die Teile 2, 3 und 4 enthalten allgemeine Informationen.

- Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
- Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? In Teil 3 informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.
- Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In Teil 4 informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ein Inhaltsverzeichnis finden Sie unmittelbar vor Teil 1 dieser Information.

Ihre DenizBank (Wien) AG

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen	3
1.1. Was sind Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?	3
1.2. Welche Wege gibt es, um Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr zu nutzen?	3
1.3. Welche Kosten entstehen Ihnen bei Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?	4
1.4. Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen? ...	4
1.5. Gibt es ein Widerrufsrecht?	4
2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde	4
2.1. Kundenbeschwerden	5
2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung	5
3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen	5
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen	6
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	7
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	8

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie sie funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistung wichtig sind.

1.1 Was sind Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?

Unter den Begriff „Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr“ fällt der Online-Verkauf jeglicher Produkte und Dienstleistungen. Deshalb spricht man auch von digitalen Diensten. Wir bieten Ihnen digitale Dienste über unsere Website sowie über unsere Banking-Apps (auf Mobilgeräten wie Smartphones und Tablets) an.

Folgende Dienstleistungsverträge bieten wir Verbrauchern digital an:

- Stammkonto (näheres siehe Information Zahlungskonto und Zahlungsdienste)
- Festgeldkonto (näheres siehe Information Festgeldkonto)
- Tagesgeldkonto (näheres siehe Information Tagesgeldkonto)
- Sparplan (näheres siehe Information Sparplan)

Folgende Dienstleistungsverträge vermitteln wir lediglich digital (Vermitteln bedeutet den Kontakt herstellen oder alle vorbereiten für den Abschluss zwischen dem Kunden und dem anderen Unternehmen):

- Bausparvertrag Wüstenrot

1.2 Welche Wege gibt es, um Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr zu nutzen?

Bei den meisten Dienstleistungen bieten wir Ihnen an, dass Sie Ihre für den Vertragsabschluss erforderlichen Daten digital eingeben können. Das können Sie auf den umgangssprachlich sogenannten Antragstecken tun. Antragstecke meint, dass Sie über einzelne Webseiten, auf welchen Sie Angaben machen können, automatisch weitergeleitet werden. Am Schluss können Sie durch die Bestätigung eines Buttons Ihre Erklärung an uns übermitteln.

Es gibt verschiedene Wege, wie Sie die Antragstecken nutzen können. Entweder können Sie diese auf unserer Webseite oder in der DenizMobile App nutzen.

Das müssen Sie bei der Nutzung einer digitalen Antragstrecke beachten:

- Füllen Sie das Antragsformular online aus. Je nach Dienstleistung fragen wir verschiedene Informationen ab. Sie müssen Ihre Kontaktdaten eingeben und persönliche Angaben machen. Eventuell müssen Sie auch weitere Angaben machen.
- Wenn Sie das Antragsformular ausgefüllt haben, bekommen Sie von uns eine Zusammenfassung: die sogenannte Antragsübersicht.
- Innerhalb der Antragstecke können Sie noch Angaben korrigieren.

- Weiterhin erhalten Sie gegebenenfalls von uns noch bestimmte gesetzlich vorgeschriebene Informationen sowie die entsprechenden Vertragsbedingungen.
- Wenn Sie Ihre Erklärung abschicken wollen, klicken Sie auf den entsprechenden Button.

So geht es nach der Betätigung des Buttons weiter:

- Sie erhalten sofort eine Eingangsbestätigung per E-Mail von uns. Damit bestätigen wir Ihnen, dass Ihre Erklärung bei uns eingegangen ist.
- Zudem ist dies bei einigen Dienstleistungen die Bestätigung, dass wir mit Ihnen den Vertrag abschließen und die Dienstleistung ausführen werden.
- Bei manchen Dienstleistungen erhalten Sie von uns eine gesonderte Mitteilung zum Vertragsabschluss, nachdem wir Ihren Antrag geprüft haben.
- Bei manchen Dienstleistungen machen wir Ihnen auf der Grundlage Ihrer Eingaben ein Vertragsangebot und senden Ihnen die entsprechenden Vertragsunterlagen zu. Dieses Angebot können Sie entweder annehmen oder ablehnen.
- Bei einigen unserer Verträge müssen Sie sich auch online ausweisen.

1.3 Welche Kosten entstehen Ihnen bei Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?

Für Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr berechnen wir keine Kosten. Jedoch können sich Kosten aus dem Dienstleistungsvertrag ergeben, den wir mit Ihnen abgeschlossen haben. Nähere Informationen zu einzelnen Kosten finden Sie in Ihren Vertragsunterlagen und in unserem **Preiseshang**.

1.4 Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Die Antragstecken können Sie bis auf weiteres auf unserer Webseite oder in unserer DenizMobile App nutzen. Gesonderte Kündigungsbedingungen gibt es keine. Es kann aber sein, dass wir uns entschließen Antragstecken anzupassen oder nicht mehr anzubieten.

Wenn Sie die Antragstecke zum Abschluss eines bestimmten Vertrages nutzen, finden Sie die Informationen zur Vertragslaufzeit und zur Kündigung in Bezug auf diesen konkreten Vertrag in den Ihnen übermittelten Informationen.

1.5 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Für die Nutzung der Antragstecken gibt es kein Widerrufsrecht.

Kommt es zum Abschluss eines Vertrags, kann Ihnen ein gesetzliches Widerrufsrecht in Bezug auf den konkreten Vertrag zustehen. Darüber, ob ein solches Widerrufsrecht besteht, werden wir Sie vor Abschluss des jeweiligen Vertrags informieren.

2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

2.1 Kundenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **persönlich** bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater in unserer Bank
- **telefonisch** unter: 0800 488 66 00
- **per E-Mail** an feedbackde@denizbank.de
- **schriftlich** an: DenizBank (Wien) AG, Münchener Straße 7, 60329 Frankfurt am Main

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter

<https://www.denizbank.de/de/kundenservice/beschwerden>

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil: **Ombudsmann der privaten Banken**. Dort können Sie sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Beschwerde: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter www.bankenombudsmann.de. Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. unter www.bankenverband.de.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

Adresse: Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Fax: 030 1663-3169

E-Mail: schlichtung@bdb.de

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllen? In diesem Teil informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.

Zum Hintergrund: Das BFSG verpflichtet uns unter anderem, die **Richtlinien für barrierefreie Webinhalte** einzuhalten. Diese Richtlinien sollen es ermöglichen, Webinhalte für alle Menschen so barrierefrei wie möglich zu gestalten. Das gilt insbesondere für Menschen mit

Behinderung. Den Richtlinien liegen die folgenden vier **Prinzipien der Barrierefreiheit** zugrunde:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen unsere Webinhalte in einer möglichst einfachen Sprache anbieten.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards für die Nutzung von assistiven Technologien einhalten, zum Beispiel Standards zur technischen Struktur und zur Kennzeichnung der Webinhalte.

Wir erfüllen mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFGG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Die Bank richtet sich nach den Vorgaben der EN 301 549 (Europäische Norm über die Anforderungen an die Barrierefreiheit der Informations- und Kommunikationstechnik). Außerdem berücksichtigt die Bank die Vorgaben (A, AA) der Vereinigung für Internetstandards „World Wide Web Consortium“ (abgekürzt W3C). Diese Vorgaben sind auch unter dem englischen Namen „Web Content Accessibility Guidelines“ oder kurz WCAG bekannt.

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer **Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr** nach den vier Prinzipien der Barrierefreiheit der WCAG:

- **Wahrnehmbarkeit**
Wir bieten Ihnen unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr über mehrere Zugangsmöglichkeiten an, und zwar über zwei sensorische Kanäle: Sie können Anträge über unsere Website oder unsere Banking-Apps stellen, um Verbraucherverträge abzuschließen. In unseren Antragsformularen erhalten Sie Erklärungen zu Texten, Grafiken und Bildern. Außerdem sind unsere Antragsformulare so gestaltet, dass Sie diese mit den Augen gut wahrgenommen können. Dies betrifft vor allem Kontraste und Formate. Für die Bedienelemente in unseren Antragsformularen gilt: Für das Durchlaufen der Antragsstrecken sind Bildelemente ohne Text grundsätzlich nicht ausgenommen; Optimierung von Kontrasten; Anpassung von Textgröße und Zeilenabstand; Eingabe mit Hilfe einer Tastatur auf der Webseite.

- **Bedienbarkeit**

Sie können unsere digitalen Antragsformulare und unsere Website-Angebote mit einer Tastatur bedienen. Dabei können Sie auch Hilfstasten verwenden, zum Beispiel Umschalttasten, Steuerungstasten oder Befehlstasten. Ansonsten erhalten Sie den Hinweis, dass Sie mit Pfeiltasten oder Tabulatortasten arbeiten müssen. Normalerweise haben Sie genug Zeit, um unsere digitalen Antragsformulare auszufüllen. Manchmal haben Sie aus Gründen der Sicherheit weniger Zeit. Dann werden Sie aber gewarnt. Sie bekommen mindestens 20 Sekunden Zeit, um eine einfache Handlung auszuführen. So wird die Nutzungszeit verlängert. Unsere Webseiten mit Dienstleistungsangeboten sind übersichtlich strukturiert. Dazu gehört auch ein Titel, der Thema oder Zweck der Inhalte beschreibt.

- **Verständlichkeit**

Unsere digitalen Inhalte zu Dienstleistungsangeboten sind möglichst einfach und übersichtlich dargestellt. Texte, Grafiken und Bilder sind logisch und strukturiert aufgebaut. Die Texte sind in einer verständlichen Sprache. Dazu gehören möglichst kurze und einfache Sätze.

In unseren digitalen Antragsformularen gibt es eine Fehlererkennung. Wenn Sie Pflichtfelder nicht ausgefüllt haben, wird Ihnen der Fehler in Textform beschrieben.

- **Robustheit**

Unsere digitalen Inhalte zu Dienstleistungsangeboten können mit assistiven Technologien genutzt werden, zum Beispiel **[Beispiele]**. So können Sie die Inhalte nach Ihren Bedürfnissen aufbereiten. Inhalte von Videos werden zusätzlich mit Text wiedergegeben. Zudem können Sie digitale Inhalte auch anhören. Folgende Anwendungen haben eine Vorlesefunktion: **[Beispiele]**.

Dokumente zu Ihrem Dienstleistungsvertrag, die Sie herunterladen können oder als E-Mail bekommen, können technisch gelesen werden. Dokumente im Dateiformat PDF entsprechen dem PDF/UA-Standard. Das ist ein internationaler Standard für barrierefreie PDF-Dokumente.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit **dieser Information**:

- Wir stellen Ihnen diese Information über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: persönliche Aushändigung in der Bank, telefonisch über das ServiceCenter der Bank, Internetseite der Bank.
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind.
- Das **Layout dieser Information** hat eine besondere Gestaltung und ist möglichst benutzerfreundlich gewählt worden: Schriftart Arial, Schriftgröße 11, Zeilenabstand 1,1 und Hervorhebung und Einrücken von wichtigen Textteilen.

Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie finden, dass unsere Dienstleistung nicht den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) entspricht? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

Die zuständige Behörde heißt: **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**.

Die MLBF überprüft, ob Wirtschaftsakteure bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bankunternehmen werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns einleiten (Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG).

In Ihrem Antrag können Sie geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung des BFSG verstoßen. Oder Sie können geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Kontaktdaten der MLBF sind:

Adresse: Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes
Sachsen-Anhalt
Abteilung 3 "Soziales und Arbeitsschutz"
Turmschanzenstraße 25
39114 Magdeburg

Telefon: 0391 567 4530

E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de