Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten
Beratungsfreies Geschäft über das
maxblue Depot und maxblue Depotkonto

Information für Verbraucher
nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
(Stand: Februar 2026)

Name und Anschrift der Bank:
Deutsche Bank AG
Taunusanlage 12
60325 Frankfurt am Main

Telefon
069/910-00

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie haben Fragen zum Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im **beratungsfreien Geschäft** bei maxblue und unseren Dienstleistungen, die damit verbunden sind? Hier möchten wir Ihre möglichen Fragen 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 von Unternehmen sicherstellen. 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 am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information beschreibt Ihnen das beratungsfreie Geschäft bei maxblue und unsere Dienstleistungen im beratungsfreien Geschäft. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in **4 Teile** gegliedert:

- **Teil 1** mit konkreten Informationen:
  Hier erklären wir Ihnen das beratungsfreie Geschäft bei maxblue und unsere Dienstleistungen im beratungsfreien Geschäft.
- **Teile 2, 3 und 4** mit allgemeinen Informationen:
  - Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In **Teil 2** lesen Sie, wo und wie Sie sich beschweren können.
  - Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? Dies lesen Sie in **Teil 3.**
  - Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In **Teil 4** erfahren Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre Deutsche Bank

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen 3

1.1. Was ist der Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue und was ist das maxblue Depotgeschäft? 3

1.1.1. Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue 3

1.1.2. maxblue Depotgeschäft 3

1.2. Was sind Finanzinstrumente? 3

1.3. Wie funktioniert der Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue und wie funktioniert das maxblue Depotgeschäft? 3

1.3.1. maxblue Depotgeschäft 3

1.3.2. maxblue Depotkonto (Verrechnungskonto) 5

1.3.3. Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue 5

1.4. Wie werden Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue ausgeführt? 6

1.4.1. Festpreisgeschäft 6

1.4.2. Kommissionsgeschäft 6

1.4.3. Abschlussvermittlung 6

1.4.4. Anlagevermittlung 7

1.5. Was passiert nach der Ausführung von Aufträgen über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue? 7

1.6. Welche Kosten entstehen Ihnen beim Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue? 7

1.7. Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen? 8

1.8. Gibt es ein Widerrufsrecht 8

2. Umgang mit Beschwerden 9

2.1. Beschwerde bei der Bank einlegen 9

2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung 9

3. Merkmale der Barrierefreiheit 10

3.1. Barrierefreiheit der Dienstleistungen 10

3.2. Barrierefreiheit dieser Information 11

3.3. Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen 11

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde 13

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen das beratungsfreie Geschäft bei maxblue, das maxblue Depotgeschäft und was unsere Dienstleistungen hierzu sind. Sie erfahren, was das beratungsfreie Geschäft und das Depotgeschäft umfassen und wie diese funktionieren.

1.1. Was ist der Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue und was ist das maxblue Depotgeschäft?

1.1.1. Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue

Beratungsfreies Geschäft heißt: Sie selbst entscheiden, wie Sie Ihr Vermögen in Finanzinstrumenten anlegen wollen. Der Name beratungsfreies Geschäft sagt es schon: Wir beraten Sie nicht, wenn Sie uns beauftragen, Finanzinstrumente zu kaufen oder zu verkaufen.

1.1.2. maxblue Depotgeschäft

Sie benötigen ein maxblue Depot und ein maxblue Depotkonto (Verrechnungskonto), um Finanzinstrumente im beratungsfreien Geschäft zu kaufen und zu verkaufen. In einem Depot werden Ihre Finanzinstrumente verwahrt und verwaltet.

1.2. Was sind Finanzinstrumente?

Finanzinstrumente sind zum Beispiel:

- Wertpapiere wie Aktien, Anleihen, Zertifikate und Optionsscheine
- Anteile an Investmentfonds
- Derivate

Wertpapiere sind eine Untergruppe von Finanzinstrumenten. Es sind Urkunden oder elektronische Dokumente, die Vermögensrechte verbriefen.

Alle Wertpapiere sind Finanzinstrumente, aber nicht alle Finanzinstrumente sind Wertpapiere.

1.3. Wie funktioniert der Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue und wie funktioniert das maxblue Depotgeschäft?

1.3.1. maxblue Depotgeschäft

Damit wir für Sie ein maxblue Depot eröffnen können, schließen wir mit Ihnen einen Vertrag. Das ist ein Dokument, in dem wir unsere gegenseitigen Rechte und Pflichten festlegen: diejenigen, die mit der Verwahrung und Verwaltung der Finanzinstrumenten im maxblue Depot verbunden sind.

Dafür füllen Sie den Antrag zur Eröffnung eines maxblue Depots elektronisch aus. Wenn Sie nicht bereits unser Kunde sind, müssen Sie sich ausweisen. Denn wir müssen Sie identifizieren, damit wir ein Depot für Sie eröffnen können.

Wir bieten folgende Identifizierungsverfahren an:

- **Video-Legitimation:** Sie sprechen per Video mit einem Unternehmen, das neue Kunden in unserem Auftrag identifiziert. Ein Mitarbeiter des Unternehmens führt Sie durch den Prozess zu Ihrer Legitimation. Dabei zeigen Sie Ihren Ausweis in die Kamera vor. Ihre Daten und alle Sicherheitsmerkmale werden geprüft. Wurden Sie erfolgreich identifiziert? Dann unterzeichnen Sie den Antrag digital per Klick auf einen Bestätigungsbutton. Anschließend leiten Sie diesen an uns weiter.
- **POSTIDENT-Verfahren:** Sie laden die Antragsunterlagen mit dem POSTIDENT-Coupon herunter und drucken sie aus. Dann unterschreiben Sie den Antrag per Hand. Anschließend gehen Sie mit Ihrem Ausweis zur Post. Oder in eine Deutsche Bank Filiale. Dort prüft ein Mitarbeiter Ihre Ausweisdaten und identifiziert Sie. Danach schicken Sie den Antrag per Post ab.

Nehmen wir Ihren Depotantrag an, kommt der Depotvertrag zustande. Mit dem maxblue Depot wird automatisch ein maxblue Depotkonto eingerichtet. Außerdem ein Zugang zum Online-Banking, Telefon-Banking und ein digitales Postfach.

In Ihrem maxblue Depot verwahren wir Ihre Wertpapiere. Die Verwahrung und Verwaltung durch uns stellt keine Finanzportfolioverwaltung dar. Das heißt: Wir treffen keine Anlageentscheidungen für Sie. Auch überwachen wir nicht die Wertpapiere in Ihrem maxblue Depot.

Im Rahmen des Vertrages erteilen wir Ihnen einmal im Jahr einen Depotauszug. Darin informieren wir Sie über den aktuellen Bestand Ihres maxblue Depots.

Bei im Inland verwahrten Wertpapieren sorgen wir für die Einlösung von Zinsen und Gewinnen sowie von rückzahlbaren Wertpapieren. Auch geben wir Ihnen Informationen weiter, die Ihre im maxblue Depot verwahrten Wertpapiere betreffen. Dies geschieht, wenn sich diese auf Ihre Rechte auswirken könnten. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie: in unseren Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte und in Ihren weiteren Vertragsunterlagen.

Bei der Verwahrung und Verwaltung von Finanzinstrumenten haben wir Ihnen gegenüber weitere Berichtspflichten.

Wir informieren Sie jedes Quartal:

- welche Finanzinstrumente und wie viele davon in Ihrem Depot sind.
- welchen jeweiligen Marktwert die Finanzinstrumente haben.
- welche Finanzinstrumente für ein Wertpapier-Finanzierungsgeschäft verwendet wurden.

Auf Wunsch erhalten Sie jederzeit eine Aufstellung darüber, welche und wie viele Finanzinstrumente in Ihrem Depot sind.

Außerdem sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, Privatkunden zu informieren, wenn sich der Wert eines sogenannten gehebelten Wertpapieres in Ihrem Depot verändert. Das heißt, wenn dieses Wertpapier um 10 % und ein Vielfaches davon (20 %, 30 %, ..., 100 %) fällt. Gehebelte Wertpapiere sind so konstruiert, dass sie im Vergleich zu ihrem jeweiligen Basiswert einen 2-fachen oder höheren Hebel aufweisen.

1.3.2. maxblue Depotkonto (Verrechnungskonto)

Über Ihr maxblue Depotkonto buchen wir alle Geldbeträge. Das maxblue Depotkonto wird automatisch zusammen mit dem maxblue Depot für Sie eröffnet.

Das maxblue Depotkonto dient nicht für den laufenden Zahlungsverkehr. Das heißt, Sie können darüber keine Daueraufträge, Überweisungsaufträge und Lastschriften erteilen.

Sie dürfen Ihr maxblue Depotkonto nicht überziehen. Wir vereinbaren mit Ihnen also keine eingeräumte Kontoüberziehung. Das heißt, wenn Sie kein Guthaben auf Ihrem Verrechnungskonto haben, gilt Folgendes: Sie können uns keine Aufträge zum Kauf eines Finanzinstruments erteilen, wenn die Kosten des Auftrags nicht durch Ihr Kontoguthaben gedeckt sind. Jedoch können wir eine Überziehung dulden. In diesem Fall spricht man von einer geduldeten Kontoüberziehung. Ein Anspruch auf eine geduldete Kontoüberziehung besteht nicht.

Dulden wir eine Kontoüberziehung, ist diese von Ihnen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen, zurückzuzahlen. Sofern wir mit Ihnen keine andere Vereinbarung getroffen haben.

Für die geduldete Kontoüberziehung gilt ein variabler Sollzins. Alle wichtigen Regelungen zur geduldeten Kontoüberziehung finden Sie hier: in den Bedingungen für geduldete Kontoüberziehungen sowie in den Vorvertraglichen Informationen, die Sie vor Vertragsabschluss erhalten.

1.3.3. Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue

Wenn Sie ein maxblue Depot und maxblue Depotkonto bei uns eröffnet haben, fragen wir Sie nach Ihren **Kenntnissen und Erfahrungen** mit Finanzinstrumenten. Hierzu füllen Sie einen elektronischen Fragebogen aus.

Danach können Sie uns Aufträge erteilen, Finanzinstrumenten zu kaufen oder zu verkaufen. Ihre Aufträge können Sie uns online oder telefonisch übermitteln. Sie können alle Wertpapiere kaufen und verkaufen, die für Zwecke des beratungsfreien Geschäfts im Rahmen eines maxblue Depots freigegeben wurden und zur Verfügung stehen.

Bevor wir Ihre Kaufaufträge ausführen, müssen wir prüfen, ob die von Ihnen ausgewählten Finanzinstrumente für Sie **angemessen** sind. Nur dann führen wir den Kaufauftrag entsprechend aus. Das heißt: Wir prüfen, ob Sie die typischen Risiken der Finanzinstrumente verstehen. Um dies zu beurteilen, nutzen wir die Informationen über Ihre Kenntnisse und Erfahrungen. Jene, die Sie bei Abschluss des maxblue Depotvertrages angegeben haben. Sie können Ihre Angaben zu Ihren Kenntnissen und Erfahrungen jederzeit online ändern. Dafür melden Sie sich in Ihrem persönlichen Online-Banking an und nehmen dort die Änderungen vor.

Eventuell zeigt unsere Prüfung, dass Sie mit Ihren Kenntnissen und Erfahrungen das Risiko des Finanzinstruments nicht einschätzen können. Oder Sie haben uns die notwendigen Informationen nicht gegeben. In beiden Fällen können wir den Auftrag nicht ausführen. Über die Nichtausführung informieren wir Sie.

Sollten Sie Finanzinstrumente im beratungsfreien Geschäft bei maxblue kaufen oder verkaufen, werden wir nicht prüfen, ob der Kauf oder Verkauf des jeweiligen Finanzinstruments zu Ihnen passt.

Bevor wir Ihren Auftrag für den Kauf oder Verkauf eines Finanzinstruments annehmen, bekommen Sie von uns gewöhnlich eine **Kosteninformation**. Sie enthält einen Überblick über die geschätzten Kosten und Folgekosten. Welche? Diejenigen, die voraussichtlich mit dem Kauf und Verkauf eines Finanzinstruments verbunden oder in diesen enthalten sein könnten. Die Kosteninformation enthält gegebenenfalls auch die Information, dass wir von Dritten eine Zahlung bekommen. Und zwar im Zusammenhang mit dem Kauf oder Verkauf eines Finanzinstruments. Das kann zum Beispiel eine Zahlung von einer Fondsgesellschaft sein. Diese Zahlungen sind in der Regel Vertriebsvergütungen. Man nennt sie auch Zuwendungen.

Für die Ausführung jedes Geschäfts gelten neben den gesetzlichen Bestimmungen die Bestimmungen Ihres maxblue Depotvertrages sowie die Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte einschließlich der Grundsätze zur Ausführung von Aufträgen in Finanzinstrumenten.

1.4. Wie werden Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue ausgeführt?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie Ihre Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt werden: Im beratungsfreien Geschäft unterscheidet man das Festpreisgeschäft (siehe 1.4.1), das Kommissionsgeschäft (siehe (1.4.2), die Abschlussvermittlung und die Anlagevermittlung. Bei maxblue schließen wir mit Ihnen Wertpapiergeschäfte in der Regel in Form von Kommissionsgeschäften oder Festpreisgeschäften ab.

1.4.1. Festpreisgeschäft

Bei einem Festpreisgeschäft schließen Sie mit uns einen Kaufvertrag über ein bestimmtes Finanzinstrument ab. Der Preis ist dabei fest oder bestimmbar. Das heißt: Entweder ist der Preis genau festgelegt, also fest, oder er kann nach klaren Kriterien berechnet werden, ist demnach bestimmbar.

1.4.2. Kommissionsgeschäft

Bei einem Kommissionsgeschäft treten wir **in unserem Namen**, aber **für Ihre Rechnung, also auf Ihre Kosten,** gegenüber anderen Marktteilnehmern auf. Das können zum Beispiel Anbieter von Finanzinstrumenten sein. Kommt ein Geschäft mit einem anderen Marktteilnehmer zustande, führt dieser Ihren Auftrag aus.

1.4.3. Abschlussvermittlung

Bei einer Abschlussvermittlung handeln wir in Ihrem Namen und für Ihre Rechnung gegenüber Anbietern von Finanzinstrumenten. Sie schließen durch unsere Hilfe einen Vertrag mit dem Anbieter ab.

1.4.4. Anlagevermittlung

Bei einer Anlagevermittlung sind wir Bote und leiten Ihren Auftrag an einen Anbieter von Finanzinstrumenten weiter. Sie schließen dann selbst einen Vertrag mit dem Anbieter.

1.5. Was passiert nach der Ausführung von Aufträgen über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue?

Nachdem wir Ihren Auftrag zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren ausgeführt haben, bekommen Sie eine **Wertpapier-Abrechnung**. Darin finden Sie wesentliche Informationen über die Ausführung Ihres Auftrags. Wenn der Auftrag nicht ausgeführt werden konnte, informieren wir Sie darüber.

Bei einem Kauf buchen wir die Wertpapiere in Ihr maxblue Depot ein. Bei einem Verkauf buchen wir sie aus Ihrem maxblue Depot aus. Gleichzeitig verbuchen wir eine Belastung oder eine Gutschrift auf Ihrem Verrechnungskonto: Kaufen Sie Wertpapiere, belasten wir den Kaufpreis Ihrem Verrechnungskonto. Verkaufen Sie Wertpapiere, schreiben wir den Verkaufserlös Ihrem Verrechnungskonto gut. Eventuell müssen wir dabei Steuern einbehalten. Kosten, die im Festpreisgeschäft beim Kauf oder Verkauf entstanden sind, belasten wir Ihrem Verrechnungskonto. Bei einem Kommissionsgeschäft werden diese Kosten in der Regel gesondert abgerechnet. Dazu gehören auch Kosten, die uns Dritte in Rechnung gestellt haben.

Eventuell entspricht die Währung eines Finanzinstruments nicht der Währung Ihres Verrechnungskontos. Dann rechnen wir die Währung um. Dies nennt man **Währungsumrechnung**. Ein Beispiel: Das Finanzinstrument wird in US-Dollar gehandelt. Ihr Verrechnungskonto wird in Euro geführt. Dann rechnen wir den US-Dollar-Betrag in Euro um. So können wir den Betrag Ihrem Verrechnungskonto gutschreiben oder belasten.

Sie erhalten regelmäßig Informationen darüber, welche Wertpapiere wir für Sie in Ihrem maxblue Depot verwahren und verwalten.

Zudem bekommen Sie jedes Jahr von uns eine Übersicht über alle Kosten. Jene, die Ihnen im vergangenen Jahr tatsächlich beim beratungsfreien Geschäft entstanden sind. Diese Kostenübersicht heißt **Ex-post-Kostenausweis**.

Wir sorgen dafür, dass Ihnen Erträge aus Ihren Finanzinstrumenten gutgeschrieben werden, zum Beispiel Zinsen oder Dividenden.

Weitere Einzelheiten vereinbaren wir mit Ihnen im maxblue **Depotvertrag.** Und in den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte.

1.6. Welche Kosten entstehen Ihnen beim Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft bei maxblue?

Beim Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft unter Nutzung eines maxblue Depots fallen verschiedene Kosten an, die Sie beachten sollten.

Dazu gehören zum Beispiel die Kosten für die Ausführung Ihrer Aufträge. Oder für eine Währungsumrechnung (siehe 1.5).

Bevor wir Ihren Auftrag annehmen, bekommen Sie von uns gewöhnlich eine Kosteninformation. Dies ist in Abschnitt 1.3.3 beschrieben.

Die Höhe der Kosten für den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten richtet sich nach Ihrem maxblue Depotvertrag. Für das maxblue Depotkonto fällt kein Kontoführungsentgelt an. Informationen zu weiteren Einzelheiten der Kosten finden Sie in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis.**

Alle fälligen Entgelte werden Ihrem Zahlungskonto zum jeweiligen Rechnungsabschluss belastet.

1.7. Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Der Kauf und Verkauf eines Finanzinstruments sind mit der Ausführung Ihres Auftrages abgeschlossen. Daher gibt es keine Mindestvertragslaufzeit. Eine Kündigungsmöglichkeit besteht ebenfalls nicht.

Den maxblue Depotvertrag schließen Sie mit uns auf unbestimmte Zeit ab. Es besteht also keine Mindestvertragslaufzeit. Sie können den maxblue Depotvertrag jederzeit kündigen. Dabei müssen Sie keine Frist einhalten. Voraussetzung für die Schließung Ihres maxblue Depots ist, dass Sie keine Wertpapiere mehr darin verwahren. Auch darf sich kein Saldo auf Ihrem Verrechnungskonto befinden.

Wenn Sie Ihr Verrechnungskonto schließen wollen, müssen Sie auch zwingend das damit eröffnete maxblue Depot schließen. Und uns mitteilen, wohin wir Ihre Depotwerte übertragen, sollen.

Weitere Einzelheiten vereinbaren wir mit Ihnen im maxblue Depotvertrag. Und in den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte.

Für uns gilt gewöhnlich eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten.

1.8. Gibt es ein Widerrufsrecht

Sie können den maxblue Depotvertrag innerhalb von zwei Wochen widerrufen. Das gilt aber nur, wenn der Vertrag als Fernabsatz-Geschäft oder als Außer-Haus-Geschäft abgeschlossen wurde. Also zum Beispiel über das Internet oder übers Telefon. Dann bekommen Sie von uns bestimmte gesetzliche Informationen. Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie den Vertrag abgeschlossen und alle gesetzlichen Informationen hierzu bekommen haben. Nur wenn ein Widerrufsrecht besteht, bekommen Sie von uns vor dem Vertragsabschluss eine **Widerrufsbelehrung**.

Bitte beachten Sie: Beim Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten besteht gewöhnlich kein Widerrufsrecht. Es gibt aber Ausnahmen. Nur wenn Ihnen ausnahmsweise ein Widerrufsrecht zusteht, bekommen Sie von uns eine Widerrufsbelehrung. Und zwar Sie uns einen Kauf- oder Verkaufsauftrag über Finanzinstrumente erteilt haben.

2. Umgang mit Beschwerden

Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In diesem Teil lesen Sie, wie und wo Sie sich beschweren können.

2.1. Beschwerde bei der Bank einlegen

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **Persönlich** bei Ihrem Berater oder in allen Filialen der Deutschen Bank in Deutschland
- **Telefonisch** bei Ihrem Berater oder unter 069 910-10000
- **Online** über unser Formular auf www.deutsche-bank.de/beschwerde
- **Per E-Mail** an deutsche.bank@db.com
- **Per Brief** an Deutsche Bank, Beschwerdemanagement, 60633 Frankfurt

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter www.deutsche-bank.de/beschwerde

2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben sich bei uns beschwert, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann können Sie den Streit außergerichtlich klären. Wie? Durch den **Ombudsmann der privaten Banken**. Das ist eine Verbraucher-Schlichtungsstelle, die sich um Ihre Rechte kümmert. Sie vermittelt in Streit-Beilegungsverfahren zwischen Ihnen und uns. Wir nehmen als Bank an solchen Verfahren teil.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie auf www.bankenombudsmann.de. Sie möchten wissen, wie ein Ombudsmann-Verfahren abläuft? Dies erfahren Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Gern geben wir Ihnen diese. Sie finden sie aber auch im Internet beim Bundesverband deutscher Banken e. V. auf www.bankenverband.de.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann 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

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) erfüllen? In diesem Teil lesen Sie, welche barrierefreien Merkmale unsere Dienstleistungen haben.

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. Die Richtlinien basieren auf folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit**:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Bilder und Grafiken einen Alternativ-Text haben.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
- Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Sie unsere Webinhalte mit einer Tastatur steuern können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen möglichst für sogenannte assistive Technologien geeignet sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten. Manche verwandeln auch Sprache in Text. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards einhalten, damit Sie assistive Technologien nutzen können. Dazu gehören zum Beispiel Standards für die technische Struktur und zur Kennzeichnung der Web-Inhalte.

Unsere Dienstleistungen erfüllen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

3.1. Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind der Merkmale der Barrierefreiheit unserer **Dienstleistungen** im beratungsfreien Geschäft:

Bei unserem **Angebot auf den Webseiten** wurde auf die **Barrierefreiheit geachtet**. Dazu zählen zum Beispiel folgende Maßnahmen:

- Informative **Bilder und Grafiken** ohne Text **haben einen Alternativ-Text**.
- **Kontraste** sind **optimiert.**
- **Textgröße und Zeilenabstand lassen sich verändern**.
- Die **Funktionen** sind **mit der Tastatur bedienbar**.

Sie können Informationen zu diesem Produkt elektronisch **im Online-Banking oder in der Deutsche Bank App abrufen**. Dabei wurde auf die Barrierefreiheit geachtet, zum Beispiel:

- **Bilder und Grafiken** ohne Text **haben einen Alternativ-Text**.
- **Kontraste** sind **optimiert.**
- **Textgröße und Zeilenabstand lassen sich verändern**.
- Die **Funktionen** sind **mit der Tastatur bedienbar**.

- **Alle Informationen** wurden für die **Nutzung eines Screenreaders** vorbereitet.

Die Anpassungen basieren auf den WCAG Richtlinien in der Version 2.2 mit dem Erfolgslevel AA und der EU Norm EN 301 549 in der jeweils gültigen Fassung.

3.2. Barrierefreiheit dieser Information

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

Aufgrund der folgenden Merkmale ist diese **Information barrierefrei**:

- **Sie haben auf verschiedenen sensorischen Wegen Zugang zu dieser Information**. Dabei können Sie zwischen folgenden Möglichkeiten wählen:
  - In der **Filiale erhalten Sie das ausgedruckte Dokument**.
  - Auf unserer **Webseite finden Sie das Dokument digital als PDF**. Somit sind die **Informationen auffindbar und wahrnehmbar**.

- **Die Inhalte dieser Information sind verständlich**. Wir haben sie mit einer gängigen Software geprüft. Demnach überschreitet **dieser Text** nicht das **Sprachniveau B2** des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER). Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Auch für die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind, gilt dies nicht.

- Die Information wird in **Textformaten** angeboten, die dafür **geeignet sind, alternative assistive Formate zu generieren**. Das heißt: Sie können sich **die Inhalte der Information auf unterschiedliche Art darstellen lassen** und sie über **mehr als einen sensorischen Kanal** wahrnehmen.

- Die Informationen werden in einer **Schriftart mit angemessener Größe und mit geeigneter Form** dargestellt. Dabei berücksichtigen wir auch den Zusammenhang, in dem die Information vermittelt wird. Außerdem achten wir auf **ausreichenden Kontrast** sowie **ausreichende Abstände zwischen den Buchstaben, Zeilen und Absätzen**.

- Das **Layout dieser Information berücksichtigt die jeweils aktuellen Anforderungen an die Barrierefreiheit von Dokumenten**. Diese betrifft die jeweilige Form, zum Beispiel Schriftgröße, Kontraste und Zeilenabstände.

- Diese Informationen werden auf konsistente und angemessene Weise bereitgestellt. Sie sind wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust.

3.3. Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Aufgrund der folgenden Merkmale sind die **Dokumente zu unseren Dienstleistungen barrierefrei:**

- Die **Dokumente sind wahrnehmbar**. Sie haben das **Format PDF/UA**. So können Sie die Dokumente zum Beispiel auf Ihrem Bildschirm mithilfe einer assistiven Technologie Ihren Bedürfnissen entsprechend anpassen. Sie können sich die Dokumente auch vorlesen lassen und dabei die Lautstärke anpassen.

- Alle **informativen Elemente, die kein Text sind, werden beschrieben**. Zum Beispiel haben Bilder und Grafiken einen Alternativ-Text.
- Alle **Textelemente** sind so angelegt und vorbereitet, dass **Screenreader (Bildschirm-Leser) sie ansteuern und vorlesen können**.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? Dann können Sie sich an die **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**, Magdeburg, Sachsen-Anhalt, wenden.
Die MLBF prüft, ob wir gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bank werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme haben, unsere Dienstleistungen zu nutzen, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Die MLBF wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns einleiten. (Die Rechtsgrundlage dafür steht in 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 die Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen.

Die Adresse der Marktüberwachungsbehörde lautet:

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

Telefon: 0391 567 697 0
E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de