



Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

Information für Verbraucher
nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
(Stand: 28.06.2025)

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 zu unseren Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr? 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 die Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr. 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 unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr.
- **Teile 2, 3 und 4** mit allgemeinen Informationen:
 - Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In **Teil 3** 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 4**.
 - Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In **Teil 5** 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 eine Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?	3
1.2. Wie kommt es zu einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?	3
1.3. Welche Kosten entstehen Ihnen bei einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?4	
1.4. Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?	4
1.5. Gibt es ein Widerrufsrecht.....	4
2. Umgang mit Beschwerden	5
2.1. Beschwerde bei der Bank einlegen	5
2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung.....	5
3. Merkmale der Barrierefreiheit	6
3.1. Barrierefreiheit der Dienstleistungen.....	6
3.2. Barrierefreiheit dieser Information.....	7
3.3. Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	7
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	8

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen den elektronischen Geschäftsverkehr und was unsere Dienstleistungen dabei sind. Sie erfahren, was den elektronischen Geschäftsverkehr umfasst und wie dieser funktioniert.

1.1. Was ist eine Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?

Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr sind digitale Dienste. Diese Dienste zielen auf den Abschluss eines Verbrauchervertrages ab. Angeboten werden sie elektronisch über Webseiten und über Anwendungen auf mobilen Endgeräten.

Solche Verbraucherverträge können im Einzelnen sein:

- Angebot auf Abschluss eines Verbrauchervertrages mit der Bank via Web-Antragstrecke und/oder Online-Banking, insbesondere
 - Depotvertrag, Verrechnungskonto
 - Kauf- und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft.

1.2. Wie kommt es zu einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?

Auf unserer Webseite oder über unsere elektronische Anwendung auf einem mobilen Endgerät erreichen Sie unsere Antragstrecken zu den unter 1.1 genannten Dienstleistungen. In der jeweils zur Verfügung gestellten Antragstrecke füllen Sie das erforderliche Antragsformular online aus. Darin fragen wir je nach Dienstleistung unterschiedliche Informationen ab. Neben Ihren persönlichen Angaben und Kontaktdaten können weitere Informationen von Ihnen nötig sein.

Haben Sie die Angaben in den dafür vorgesehenen Feldern eingetippt? Dann bekommen Sie von uns eine Zusammenfassung, eine sogenannte Antragsübersicht. Sie haben in der Regel die Gelegenheit, Angaben zu korrigieren.

Bevor Sie den Antrag abgeben, geben wir Ihnen bestimmte gesetzlich vorgeschriebene Informationen. Außerdem bekommen Sie die erforderlichen Vertragsbedingungen.

- Mit Klick auf die in der Antragstrecke integrierte Schaltfläche, auch Button genannt, lösen Sie Ihren Antrag aus.
- Einige unserer Verträge können Sie mithilfe einer qualifizierten elektronischen Signatur unterzeichnen. Es kann zusätzlich nötig sein, dass Sie sich ausweisen müssen.

Sie erhalten von uns eine Eingangsbestätigung. Diese bestätigt, dass Ihr Antrag auf Abschluss eines Verbrauchervertrages eingegangen ist. Die Bestätigung erhalten Sie auf elektronischem Weg.

- Zugleich ist dies bei einigen Dienstleistungen der Zeitpunkt, in dem wir mit Ihnen den Vertrag schließen. Und die Dienstleistung erfüllen werden.
- Bei manchen Dienstleistungen bekommen Sie von uns eine gesonderte Mitteilung zum Vertragsabschluss nach Prüfung durch die Bank.

Bei einigen Dienstleistungen kann Folgendes sein: Dass wir Ihnen aufgrund Ihrer Anfrage zunächst ein Angebot inklusive Vertragsunterlagen vorschlagen. Dieses können Sie entweder annehmen oder ablehnen.

1.3. Welche Kosten entstehen Ihnen bei einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?

Für Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr berechnet die Bank keine Kosten.

Kosten können sich jedoch aus dem abgeschlossenen Verbrauchervertrag ergeben. Nähere Informationen zu den einzelnen Kosten finden Sie: in Ihren Vertragsunterlagen und in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis**.

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

Die Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr stellen wir Ihnen bis auf Weiteres zeitlich unbegrenzt zur Verfügung.

Nähere Angaben zu Folgendem finden Sie in den Vertragsbedingungen: zur Laufzeit und den Kündigungsbedingungen zum jeweils abzuschließenden Verbrauchervertrag.

1.5. Gibt es ein Widerrufsrecht

Für Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr haben Sie kein Widerrufsrecht.

Ob für den abzuschließenden Verbrauchervertrag ein Widerrufsrecht besteht? Dazu werden wir Sie vor Vertragsschluss informieren.

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 Verbraucherschlichtungsstelle, 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 die barrierefreien Merkmale unserer **Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr**:

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 Sicherheits-Funktionen und die Verfahren für die Authentifizierung sind barrierefrei. Das betrifft auch die Nutzung des Online-Bankings oder der App. Auch das BestSign-Verfahren können Sie barrierefrei nutzen. Entweder kostenlos in unserer App oder mit einem Gerät, das Sie bei unserem Partner Seal One kaufen können.

- **Bei unseren Apps sowie dem BestSign-Verfahren wurde auf die Barrierefreiheit geachtet**, zum Beispiel mit folgenden Maßnahmen:
 - **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**.
- Das **BestSign-Gerät** besitzt einen **Lautsprecher**.

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

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 „Marktüberwachungsbehörde“ gemäß Abschnitt 6 des BFSG ist noch nicht errichtet worden. Bis auf Weiteres können Sie sich an folgende Anschrift wenden:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt Abteilung 3
„Soziales und Arbeitsschutz“

Robert Richard

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

Telefon: (0391) 567 4530

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