

Stand: August 2025

Informationen zur Barrierefreiheit der Dienstleistungen der VisualVest GmbH



Informationen für Verbraucher nach dem Barrierefreiheits- stärkungsgesetz (BFSG)

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die Barrierefreiheit der Dienstleistungen der VisualVest GmbH.

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 Ihre Vertragsunterlagen.

Die Information ist in 4 Teile gegliedert.

In Teil 1 erläutern wir Ihnen die von uns angebotenen Wertpapierdienstleistungen. Die Teile 2 bis 4 enthalten allgemeine Informationen:

- 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.

Ihre VisualVest



Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung der Dienstleistungen der VisualVest GmbH	4
1.1 Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung)	4
1.1.1 Grundeigenschaften einer Vermögensverwaltung	4
1.1.2 Merkmale unserer Vermögensverwaltung „WeDo“	4
1.1.3 Gesamtpreis	5
1.1.4 Steuerliche Auswirkungen	5
1.1.5 Vertragslaufzeit	5
1.1.6 Kündigungsbedingungen	5
1.1.7 GarantieMöglichkeiten	6
1.1.8 Digitale Funktionalität und Kompatibilität	6
1.1.9 Widerrufsrecht	6
1.2 Anlagevermittlung	7
1.2.1 Grundeigenschaften einer Anlagevermittlung	7
1.2.2 Merkmale unserer Anlagevermittlung „Select“	7
1.2.3 Gesamtpreis	7
1.2.4 Steuerliche Auswirkungen	7
1.2.5 Vertragslaufzeit	7
1.2.6 Kündigungsbedingungen	7
1.2.7 Widerrufsrecht	8
1.2.8 Digitale Funktionalität und Kompatibilität	8
2. Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde	9
3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen	12
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	15



1. Erläuterung der Dienstleistungen der VisualVest GmbH

Welche Wertpapierdienstleistungen bieten wir an?

Wir bieten folgende Wertpapierdienstleistungen an:

- Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung)
- Anlagevermittlung

1.1 Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung)

1.1.1 Grundeigenschaften einer Vermögensverwaltung

Vermögensverwaltung (auch: Finanzportfolioverwaltung) heißt: Sie beauftragen uns, Ihr Vermögen für Sie zu verwalten. Das bedeutet, dass wir für Sie die Entscheidung treffen, wie Ihr Geld angelegt wird.

Die Voraussetzungen dafür regelt der Vermögensverwaltungsvertrag. Dieser wird im Rahmen von „WeDo“ „Rahmenvereinbarung zur Vermögensverwaltung“ genannt. In diesem Vertrag vereinbaren wir eine Anlagestrategie mit Ihnen. Diese müssen wir immer beachten, wenn wir Entscheidungen zur Anlage Ihres Vermögens treffen.

Der Ablauf der Vermögensverwaltung ist wie folgt:

1.1.1.1 Ermittlung und Empfehlung der geeigneten Anlagestrategie

Um Ihnen eine für Sie geeignete Anlagestrategie empfehlen zu können, bitten wir Sie zuerst um verschiedene Angaben. Diese Angaben holen wir in Ihrem Interesse ein. Wenn Sie die erforderlichen Angaben nicht machen, können wir keine Vermögensverwaltung durchführen.

Auf Basis Ihrer Angaben ermitteln wir die für Sie geeignete Anlagestrategie und empfehlen Ihnen diese. In der Anlagestrategie wird festgelegt, in welche Arten von Vermögensgegenständen und wie Ihr Geld angelegt werden soll (Portfolio). Das bedeutet: Das Portfolio stellt die Gesamtheit der von uns für Sie verwalteten Vermögensgegenstände dar. Zudem erläutern wir Ihnen Details zu den Kosten und zu den weiteren Vertragsbedingungen unserer Vermögensverwaltung.

1.1.1.2 Abschluss des Vermögensverwaltungsvertrags

Wenn Sie mit der Anlagestrategie zufrieden sind, können Sie ein Angebot zum Abschluss der Vermögensverwaltung abgeben. Sobald wir Ihr Angebot annehmen, kommt der Vermögensverwaltungsvertrag zustande.

1.1.1.3 Laufende Verwaltung Ihres Portfolios

Während der Vertragslaufzeit verwalten wir Ihr Portfolio entsprechend der festgelegten Anlagestrategie. Das heißt: Wir treffen die nötigen Anlage-Entscheidungen. Zudem stellen wir sicher, dass Ihr Portfolio die aktuellen Marktbedingungen berücksichtigt. Dazu erfolgen regelmäßige Überprüfungen und Anpassungen des Portfolios nach Maßgabe der festgelegten Anlagestrategie. Ebenso überprüfen wir regelmäßig, ob Ihre Anlagestrategie weiterhin für Sie geeignet ist.

Sie bekommen von uns regelmäßig und gegebenenfalls bei bestimmten Anlässen Berichte über die Wertentwicklung Ihres Portfolios. Zudem haben Sie die Möglichkeit, Ihre Anlagestrategie anzupassen.

Dies kann dann notwendig werden, wenn sich Ihre Angaben einmal ändern sollten.

1.1.2 Merkmale unserer Vermögensverwaltung „WeDo“

Bei unserer Vermögensverwaltung „WeDo“ wird Ihr Geld ausschließlich in eine bestimmte Art von Wertpapieren, nämlich in Investmentfondsanteile, investiert. In einem Investmentfonds werden die



Gelder der Anleger gesammelt und dann, entsprechend den Richtlinien des Investmentfonds, breit gestreut wieder angelegt.

Eine Vermögensverwaltung und auch eine Geldanlage in Investmentfonds ist jeweils mit Chancen und Risiken verbunden. Es gibt eine Broschüre, die einen Überblick darüber gibt. Diese Broschüre heißt: Basisinformationen über eine Geldanlage in Investmentfondsanteile im Rahmen einer Vermögensverwaltung. Diese Broschüre stellen wir Ihnen zur Verfügung.

Wir dürfen Ihr Geld dabei immer nur in Investmentfonds investieren, die zu Ihrer Anlagestrategie passen. Das Ziel der Vermögensverwaltung ist es, unter den für Ihre Anlagestrategie passenden und verfügbaren Investmentfonds diejenigen für Sie zu erwerben, die eine möglichst hohe Rendite bringen. Die Rendite gibt an, wie viel Gewinn Sie im Verhältnis zu den in die Vermögensverwaltung eingezahlten Beträgen erwirtschaftet haben.

Wertpapiere werden grundsätzlich in Wertpapierdepots verwahrt. Dies trifft auch für die im Rahmen der Vermögensverwaltung gekauften Investmentfondsanteile zu. Sie müssen deshalb zusätzlich zu dem Vermögensverwaltungsvertrag mit uns, auch einen Depotvertrag mit der Union Investment Service Bank AG (USB) abschließen. Aus diesem Vertrag ergeben sich zwischen Ihnen und der USB weitere Rechte und Pflichten. Die USB wird Sie darüber genauer informieren.

1.1.3 Gesamtpreis

Für die Vermögensverwaltung müssen Sie einen Preis bezahlen: die Servicegebühr. Die Höhe der Servicegebühr wird in einem bestimmten jährlichen Prozentsatz angegeben (zum Beispiel 0,6 % p.a.). Die Berechnung erfolgt konkret wie folgt: Es wird der Gesamtwert aller Fondsanteile in Ihrer Vermögensverwaltung zu bestimmten Stichtagen ermittelt. Sie schulden dann den vereinbarten Prozentsatz von diesem ermittelten Gesamtwert als Servicegebühr.

Die Servicegebühr wird über einen Verkauf von Fondsanteilen aus Ihrer Vermögensverwaltung bezahlt. Dies geschieht grundsätzlich einmal im Jahr; kurz vor Weihnachten.

Alle Informationen zur Servicegebühr finden Sie im Preis- und Leistungsverzeichnis der VisualVest. Dieses stellen wir Ihnen zur Verfügung.

1.1.4 Steuerliche Auswirkungen

Grundsätzlich müssen Sie auf Ihre Einkünfte aus der Vermögensverwaltung Steuern bezahlen: Dies sind die sogenannte Kapitalertragsteuer, eventuell der Solidaritätszuschlag und bei Mitgliedschaft in einer Kirche: die Kirchensteuer. Unter Umständen sind Ihre Einkünfte aber auch von der Steuer befreit. Das ist zum Beispiel bei Freibeträgen der Fall, also bestimmten steuerfreien Beträgen. Oder Sie sind durch das Finanzamt von Ihrer Steuerpflicht befreit. Die Steuern werden gewöhnlich von der USB eingezogen, bei der Sie ein Depot haben.

Die steuerlichen Auswirkungen der Vermögensverwaltung sind von Ihren individuellen Umständen abhängig. Sie können sich dazu an eine Steuerberatung wenden.

1.1.5 Vertragslaufzeit

Der Vermögensverwaltungsvertrag wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen.

1.1.6 Kündigungsbedingungen

Den Vermögensverwaltungsvertrag können Sie jederzeit kündigen. Sie müssen keine Frist einhalten. Sie können auch ohne zu kündigen jederzeit Ihr Geld wieder aus der Vermögensverwaltung herausnehmen.

Der zwischen uns abgeschlossene Vermögensverwaltungsvertrag und der Depotvertrag zwischen Ihnen und der USB sind miteinander verbunden. Immer wenn einer dieser Verträge endet, dann endet auch der andere. Grund dafür ist, dass eine Geldanlage in Wertpapieren nur möglich ist, wenn ein Depot für Sie vorhanden ist.



1.1.7 GarantieMöglichkeiten

Wir können nicht garantieren, dass Sie mit der Vermögensverwaltung einen Gewinn erzielen. Wir haften auch grundsätzlich nicht für Verluste. Jede Geldanlage in Wertpapiere birgt auch Risiken. Wir garantieren zum Beispiel nicht, dass sich der Wert eines Wertpapiers in einer bestimmten Weise entwickeln wird.

1.1.8 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

Unsere Vermögensverwaltung „WeDo“ ist ein rein digitales Angebot. Sie können die Vermögensverwaltung über unsere Internetseite selbständig abschließen. Sie müssen dafür die Online-Abschlussstrecke durchlaufen und sämtliche Pflichtangaben darin eintragen. Die Online-Abschlussstrecke kann über alle gängigen Browser aufgerufen werden. Sie ist mit allen Betriebssystemen kompatibel. Sie können die Abschlussstrecke auch über Ihr Handy (Smartphone) oder die VisualVest App aufrufen. Für Aufträge im Bereich der Vermögensverwaltung „WeDo“ bieten wir Ihnen den digitalen Weg an.

Sie können dafür das Kundenportal zu Ihrer Vermögensverwaltung nutzen. Das Kundenportal können Sie über das Internet aufrufen. Sie benötigen hierfür Zugangsdaten. Beim Abschluss der Vermögensverwaltung erhalten Sie eine E-Mail an Ihre angegebene E-Mail-Adresse. Diese enthält eine Verlinkung, über die Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten festlegen können. Das Kundenportal können Sie auch über Ihr Handy (Smartphone) oder die VisualVest App aufrufen.

Das sollten Sie bei der Nutzung der digitalen Wege beachten:

- 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 bereitgestellte VisualVest App, den Chrome Browser oder den Samsung Browser verwenden.
- Mobile Plattformen iOS / iPadOS
Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellte VisualVest App oder den Chrome Browser oder Safari Browser verwenden.

1.1.9 Widerrufsrecht

Bei unseren Dienstleistungen können Sie ein Widerrufsrecht haben.

Ob ein Widerrufsrecht besteht, hängt von den folgenden Bedingungen ab:

- Ein Widerrufsrecht besteht prinzipiell dann, wenn wir mit Ihnen den Vertrag außerhalb unserer Geschäftsräume oder als Fernabsatz-Geschäft abgeschlossen haben. Fernabsatz-Geschäft heißt: Wir haben mit Ihnen den Vertrag mit Fernabsatz-Mitteln abgeschlossen. Fernabsatzmittel sind zum Beispiel: Online-Abschlussstrecke, Brief, Fax, E-Mail, SMS und Online-Formular.

Wenn ein Widerrufsrecht besteht, gelten die folgenden Bedingungen:

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

Zum Umfang des Widerrufsrechts: Das Widerrufsrecht bezieht sich nur auf den Vermögensverwaltungsvertrag. Die Verwaltungstätigkeit endet mit der Ausübung des Widerrufsrecht.

Die Einzahlungen von Geldern in die Vermögensverwaltung kann nicht widerrufen werden. Sie können eingezahlte Gelder aber jederzeit wieder aus der Vermögensverwaltung herausnehmen. Genauere Informationen zum Widerrufsrecht stehen in den Vorvertraglichen Informationen.



1.2 Anlagevermittlung

1.2.1 Grundeigenschaften einer Anlagevermittlung

Neben der Vermögensverwaltung bieten wir auch die Anlagevermittlung als Wertpapierdienstleistung an. Im Rahmen dieser Dienstleistung vermitteln wir den Kontakt zwischen Ihnen und unserem jeweiligen Partner, bei dem der eigentliche Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten sowie die Depotführung stattfindet.

Die gesamte Durchführung der Anlagevermittlung erfolgen über unsere digitale Applikation. Dabei gelten die dortigen Verfahren zur Nutzerführung und technischen Barrierefreiheit.

1.2.2 Merkmale unserer Anlagevermittlung „Select“

Bei unserer Anlagevermittlung „Select“ schließen Sie Rahmenverträge mit der VisualVest GmbH und der Upvest Securities GmbH ab. Der Vertrag mit der VisualVest GmbH regelt die Dienstleistung „Anlagevermittlung“, während der Vertrag mit der Upvest Securities GmbH den Erwerb und die Veräußerung von Finanzinstrumenten und die Verwahrung von Wertpapieren in einem Wertpapierdepot regelt.

Eine Anlage in Wertpapiere ist jeweils mit Chancen und Risiken verbunden. Es gibt eine Broschüre, die einen Überblick darüber gibt. Diese Broschüre heißt: Allgemeine Informationen zu Investmentfonds, ETFs, ETCs, ETNs und Aktien. Diese Broschüre stellen wir Ihnen zur Verfügung.

1.2.3 Gesamtpreis

Für die Anlagevermittlung müssen Sie einen Preis bezahlen: das Serviceentgelt. Die Höhe des Serviceentgelts richtet sich nach Art der von Ihnen beauftragten Transaktion. ETF-Sparpläne können anders bepreist sein als das Orderentgelt für den Erwerb bzw. die Veräußerung von Wertpapieren außerhalb von ETF-Sparplänen.

Das Serviceentgelt wird bei jeder beauftragten Transaktion berechnet und transparent vor Ausführung der Order angezeigt.

Alle Informationen zum Serviceentgelt finden Sie im Preis- und Leistungsverzeichnis der VisualVest. Dieses stellen wir Ihnen zur Verfügung.

1.2.4 Steuerliche Auswirkungen

Grundsätzlich müssen Sie auf Ihre Einkünfte aus Kapitalerträgen Steuern bezahlen: Dies sind die sogenannte Kapitalertragsteuer, eventuell der Solidaritätszuschlag und bei Mitgliedschaft in einer Kirche: die Kirchensteuer. Unter Umständen sind Ihre Einkünfte aber auch von der Steuer befreit. Das ist zum Beispiel bei Freibeträgen der Fall, also bestimmten steuerfreien Beträgen. Oder Sie sind durch das Finanzamt von Ihrer Steuerpflicht befreit. Die Steuern werden gewöhnlich von der Upvest Securities GmbH eingezogen, bei der Sie das Depot haben.

Die steuerlichen Auswirkungen sind von Ihren individuellen Umständen abhängig. Sie können sich dazu an eine Steuerberatung wenden.

1.2.5 Vertragslaufzeit

Die Anlagevermittlung wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen.

1.2.6 Kündigungsbedingungen

Die Anlagevermittlung können Sie jederzeit kündigen. Sie müssen keine Frist einhalten. Sie können auch ohne zu kündigen jederzeit Ihr Geld wieder aus Ihrem Depot herausnehmen. Dies geschieht über einen Verkauf aller im Depot befindlichen Wertpapiere.

Der zwischen uns abgeschlossene Anlagevermittlungsvertrag und der Depotvertrag zwischen Ihnen und der Upvest Securities GmbH sind miteinander verbunden. Immer wenn einer dieser Verträge endet, dann endet auch der andere.



1.2.7 Widerrufsrecht

Bei unseren Dienstleistungen können Sie ein Widerrufsrecht haben.

Ob ein Widerrufsrecht besteht, hängt von den folgenden Bedingungen ab:

- Ein Widerrufsrecht besteht prinzipiell dann, wenn wir mit Ihnen den Vertrag außerhalb unserer Geschäftsräume oder als Fernabsatz-Geschäft abgeschlossen haben. Fernabsatz-Geschäft heißt: Wir haben mit Ihnen den Vertrag mit Fernabsatz-Mitteln abgeschlossen. Fernabsatzmittel sind zum Beispiel: Online-Abschlusstrecke, Brief, Fax, E-Mail, SMS und Online-Formular.

Wenn ein Widerrufsrecht besteht, gelten die folgenden Bedingungen:

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

Genauere Informationen zum Widerrufsrecht stehen in den Vorvertraglichen Informationen.

1.2.8 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

Unsere Anlagevermittlung „Select“ ist ein rein digitales Angebot. Sie können die Anlagevermittlung über unsere VisualVest App selbständig abschließen. Sie müssen dafür die Online-Abschlusstrecke in der App über Ihr Handy (Smartphone) durchlaufen und sämtliche Pflichtangaben darin eintragen. Für Aufträge im Bereich der Anlagevermittlung „Select“ bieten wir Ihnen den digitalen Weg über unsere App an.

Den Kundenbereich für die Auftragsübermittlung können Sie über unsere App aufrufen. Sie benötigen hierfür Zugangsdaten. Beim Abschluss der Anlagevermittlung erhalten Sie eine E-Mail an Ihre angegebene E-Mail-Adresse. Diese enthält eine Verlinkung, über die Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten festlegen können.



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 VisualVest GmbH

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:

Beschwerdestelle der VisualVest GmbH:

Bei Beschwerden zur Vermögensverwaltung wenden Sie sich bitte schriftlich an kontakt@kundenservice.visualvest.de oder telefonisch unter +49 (0) 69 9623 55 001 bei unserem Kundenservice. Bei Beschwerden zur Anlagevermittlung wenden Sie sich bitte schriftlich an select@kundenservice.visualvest.de oder telefonisch unter +49 (0) 69 9623 55 003 bei unserem Kundenservice.

Wir bitten Sie, bei einer Beschwerde die folgenden Punkte zu beachten:

- Geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Adresse und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse und Depotnummer).
- 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 Aufsichtsbehörde

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.

Schlichtung durch die Ombudsstelle für Investmentfonds

Helfen kann Ihnen die Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI. Mehr Informationen zu dieser Schlichtungsstelle finden Sie unter <https://www.ombudsstelle-investmentfonds.de>. Die genauen Regelungen der Schlichtungsstelle finden Sie auch in einer speziellen Ordnung. Die Ordnung heißt: Verfahrensordnung für die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten bei der Ombudsstelle für Investmentfonds“.

Wir stellen Ihnen die Ordnung auf Wunsch gern zur Verfügung.

Ihre Beschwerde an die Schlichtungsstelle müssen Sie schriftlich verfassen. Bitte schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail an die Schlichtungsstelle.

Die Postadresse ist:

Büro der Ombudsstelle des BVI
BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
Unter den Linden 42 10117 Berlin

Die E-Mail-Adresse ist:

info@ombudsstelle-investmentfonds.de

Weitere Schlichtungsstellen

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. An diese Schlichtungsstelle wenden Sie sich.

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 655 a bis 655 d des BGB sowie Artikel 247 a § 1 des Einführungsgesetzes zum BGB;
- (3) die Vorschriften zu Zahlungsdiensteverträgen in
 - a. den §§ 675 c bis 676 c des BGB,
 - b. der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 (ABl. EU L 226 vom 9.10.2009, S. 11), die durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 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) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22) geändert worden ist,
 - c. der Verordnung (EU) Nr. 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) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22), die durch die Verordnung (EU) Nr. 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, S. 1) 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, S. 1);
- (4) die Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes, 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 Abs. 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Abs. 1 a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen.

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



3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

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

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 müssen unsere Dienstleistungen vier Prinzipien der Barrierefreiheit erfüllen. Die Prinzipien gelten auch für die Informationen zu unseren Dienstleistungen, was wir mit der vorliegenden Information erfüllen. Zudem gelten die Prinzipien für die Erbringung unserer Dienstleistungen. Dazu gehört insbesondere die Barrierefreiheit unserer Abschlusstrecken, die VisualVest App und das Kundenportal, das im Rahmen der Vermögensverwaltung genutzt werden kann.

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 Inhalte lesbar und klar verständlich sein.
- Robustheit: Die Inhalte von Internetseiten müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein.

Die Anforderungen der Barrierefreiheit erfüllen wir in Bezug auf unsere Dienstleistung wie folgt:

Wahrnehmbarkeit

Für unsere Abschlusstrecken, VisualVest App und unser Kundenportal in der Vermögensverwaltung gilt:

- Elemente zum Anklicken und Schaltflächen und auch sonstige Bedienelemente sind mit einer Beschreibung in Textform versehen.
- Videos oder Bilder haben Untertitel oder eine Beschreibung ihres Inhalts in Textform.
- Die Abschlusstrecken, VisualVest App und Kundenportal wurden so programmiert, dass Vorlesesoftware die Inhalte erfassen und wiedergeben kann. Elemente zum Anklicken und Schaltflächen und auch Bedienelemente (zum Beispiel Links, Buttons, Formularelemente etc.) sind so umgesetzt, dass sie mit gängiger Hilfssoftware des Betriebssystems kompatibel sind. Statusmeldungen werden korrekt angezeigt.
- Eingabefelder, in die Daten eingetragen werden müssen, können automatisch vorbefüllt und vervollständigt werden.
- Wichtige Informationen werden nicht allein durch Farbe oder andere Eigenschaften (wie Größe, Positionierung oder Form) vermittelt.
- Die Farbgestaltung entspricht den Barrierefreiheitsanforderungen: es gibt einen ausreichenden Kontrast zwischen Text und Hintergrund, um die Lesbarkeit zu gewährleisten.



Für die vorliegende Information sowie sämtliche Berichte und Dokumente im Rahmen unserer Dienstleistungen gilt:

- Die Information und die Berichte sind 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 und der Berichte individuell anpassen.
- Wenn möglich, wird das Verständnis des Textes durch Grafiken unterstützt.

Bedienbarkeit

Für unsere Abschlusstrecken, VisualVest App und unser Kundenportal in der Vermögensverwaltung gilt:

- Die Inhalte sind ausschließlich mit der Tastatur bedienbar.
- Das Vorhandensein von Seitenelementen wird sichtbar angezeigt, wenn diese angesteuert werden und wenn sie den Tastaturfokus erhalten.
- Es besteht keine Tastaturfalle. Das bedeutet: der Tastaturfokus kann auf ein Element der Seite bewegt und wieder wegbewegt werden.
- Es sind keine Tastatur-Kurzbefehle oder Ziehbewegungen oder komplexe Gesten erforderlich, um Inhalte zu verschieben.
- Formulare, Buttons und andere Bedienelemente sind eindeutig gekennzeichnet, gut sichtbar und leicht erreichbar.
- Inhalte werden ohne Zeitbegrenzung angezeigt.
- Sie haben einen beschreibenden und informativen Dokumententitel.

Für die vorliegende Information gilt:

- Sie können die Information jederzeit über die Tastatur aufrufen.
- Sie können die Information über die Website finden. Zudem hat die Information eine Überschrift, Zwischenüberschriften und ein Inhaltsverzeichnis. Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.
- Die Information ist auf der Website verlinkt.
- Diese Information wird zudem den vorvertraglichen Informationen zu unseren Dienstleistungen beigelegt. Sie erhalten diese Information auf einem dauerhaften Datenträger vor Vertragsabschluss.

Für Berichte und Dokumente in unseren Dienstleistungen gilt:

- Die Berichte und Dokumente werden Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt. Dies ist grundsätzlich eine elektronische Postbox. Die elektronische Postbox können Sie im jederzeit Kundenportal der Vermögensverwaltung oder in der VisualVest App einsehen.
- Die Berichte und Dokumente enthalten Überschriften und gegebenenfalls Zwischenüberschriften an denen Sie sich orientieren können.



Verständlichkeit

Für unsere Abschlusstrecken, VisualVest App und das Kundenportal in der Vermögensverwaltung gilt:

- Unsere Prozesse besitzen eine einheitliche Struktur und Navigation, damit sich Nutzer schnell zurechtfinden können.
- Wir haben Maßnahmen ergriffen damit Sprachausgaben die richtige Aussprache wählen können.
- Bei Benutzereingaben gewährleisten wir Hilfestellung, um fehlerhafte Eingaben zu vermeiden, Fehleingaben zu erkennen und notwendige Korrekturen vorzunehmen. Formulare und interaktive Bedienelemente sind klar beschriftet und leicht zu bedienen. Fehlermeldungen sind verständlich formuliert und enthalten konkrete Hilfestellungen zur Fehlerbehebung.

Für die vorliegende Information und die Berichte im Rahmen unserer Dienstleistungen gilt:

- Diese Information und alle Berichte sind in einer einfachen Sprache gehalten: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Die Information und Berichte werden über verschiedene Zugangsmöglichkeiten bereitgestellt, und zwar über mehr als einen sensorischen Kanal. Das heißt konkret: Sie können diese selbst lesen. Und Sie können sich diese Information und die Berichte auch von einem Programm vorlesen lassen. Diese Information und die Berichte sind mit gängigen Vorleseprogrammen kompatibel.
- Wenn nötig, werden die Fachbegriffe in dieser Information und in den Berichten erläutert.

Robustheit

- Die Struktur der Abschlusstrecken und des Kundenportals ist so organisiert, dass jedes Element klar mit einem Anfang und einem Ende gekennzeichnet ist. Diese sogenannten Markup-Elemente sind richtig angeordnet und es sind keine doppelten Bezeichnungen oder unklare Identifikationen vorhanden. Dies ermöglicht Screenreadern den Umgang mit den Seiten.
- Die Abschlusstrecken und das Kundenportal wurden so programmiert, dass Vorlesesoftware die Inhalte erfassen und wiedergeben kann. Elemente zum Anklicken und Schaltflächen und auch Bedienelemente (zum Beispiel Links, Buttons, Formularelemente) sind so umgesetzt, dass sie mit gängiger Hilfssoftware des Betriebssystems kompatibel sind.

Für unsere Abschlusstrecken, VisualVest App und das Kundenportal gilt:

Diese sind mit assistiven Technologien kompatibel.

Werden für die Durchführung unseren Dienstleistungen unsere Online-Abschlusstrecken und Kundenportal oder Webseiten, einschließlich der zugehörigen Online-Anwendungen, oder Mobilgeräte, in Anspruch genommen, gilt: Auch diese erfüllen die zuvor beschriebenen Anforderungen an die Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit.



4. Zuständige Marktüberwachungs- behörde

Sie sind der Meinung, dass unsere Dienstleistungen 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.

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)

Anstalt des öffentlichen Rechts mit Sitz in Magdeburg

– Ende der Informationen –