

Stand: Juni 2025

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr



Informationen für Verbraucher nach dem Barrierefreiheits- stärkungsgesetz (BFSG)

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die Barrierefreiheit der auf unserer Webseite <https://www.visualvest.de/> angebotenen Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr.

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 auf unserer Webseite <https://www.visualvest.de/> angebotenen Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr.

Die **Teile 2 bis 4** enthalten allgemeine Informationen:

- Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In **Teil 2** informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.
- Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des BFSG erfüllen? In **Teil 3** informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.
- Sie sind der Meinung, unsere Dienstleistung erfüllt nicht die Anforderungen des BFSG? In **Teil 4** informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können.

Ein Inhaltsverzeichnis finden Sie unmittelbar vor Teil 1 dieser Information.

Ihre VisualVest



Inhaltsverzeichnis

1	Erläuterung unserer Dienstleistung	4
2	Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde	4
	Beschwerde bei der VisualVest GmbH.....	4
	Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde	5
	Außergerichtliche Streitbeilegung.....	5
	Schlichtung durch die Ombudsstelle für Investmentfonds	5
	Weitere Schlichtungsstellen	6
	Gerichtliche Streitbeilegung	7
3	Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr	8
	a) Wahrnehmbarkeit	8
	b) Bedienbarkeit.....	9
	c) Verständlichkeit	9
	d) Robustheit.....	10
4	Zuständige Marktüberwachungsbehörde	10



1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Abschnitt erläutern wir Ihnen die auf unserer Webseite <https://www.visualvest.de/> angebotene Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr.

Auf unserer Webseite erreichen Sie über die Schaltfläche „Anlagevorschlag erhalten“ den Einstieg zur Geeignetheitsprüfung, um anschließend gegebenenfalls einen Vertrag über eine Wertpapierdienstleistung mit uns abzuschließen. Zudem können Sie über die Schaltfläche „Login“ im Kundenportal Wertpapierdienstleistungen beauftragen. Sie haben außerdem die Möglichkeit, über den auf unserer Webseite angebotenen Chat mit uns in Kontakt zu treten, um Informationen oder Hilfestellungen im Zusammenhang mit einer Wertpapierdienstleistung zu erhalten.

Weitere Informationen zu unseren Wertpapierdienstleistungen können Sie ebenfalls auf unserer Webseite hinterlegten „Informationen zur Barrierefreiheit unserer Vermögensverwaltung WeDo“ entnehmen.

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 wenden Sie sich bitte schriftlich an kontakt@kundenservice.visualvest.de oder telefonisch unter +49 (0) 69 9623 55 001 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).
- 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/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_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 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes, 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) und (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 am Main

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 Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr

Sie möchten wissen, wie wir auf unserer Webseite <https://www.visualvest.de/> die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllen? In diesem Teil der Information informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr.

Die Anforderungen an die Barrierefreiheit nach dem BFSG finden Sie in den folgenden drei Rechtsgrundlagen:

- Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
- Verordnung über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz = Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV)
- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte = Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

Nach diesen Rechtsgrundlagen muss unsere Dienstleistung vier Prinzipien der Barrierefreiheit erfüllen. Die Prinzipien gelten auch für die Informationen zu unserer Dienstleistung, was wir mit der vorliegenden Information erfüllen. Zudem gelten die Prinzipien für die Erbringung unserer Dienstleistung.

Das sind die vier Prinzipien der Barrierefreiheit:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Inhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit:** Die Webseiten-Inhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien¹ möglichst kompatibel sein.

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

a) Wahrnehmbarkeit

Für die Inhalte unserer Webseite <https://www.visualvest.de> gilt:

- Die Inhalte können von assistiven Technologien wie Screenreadern erfasst und wiedergegeben werden.
- Alle relevanten grafischen Elemente enthalten aussagekräftige Alternativtexte, so dass auch sehbeeinträchtigte Personen die Inhalte verstehen können.
- Die Farbgestaltung bietet einen ausreichenden Kontrast zwischen Text und Hintergrund, um die Lesbarkeit zu gewährleisten.
- Sie haben die Möglichkeit, die Schriftgröße und die Schriftfarbe über die Browsereinstellungen flexibel anzupassen.
- Für audiovisuelle Inhalte stellen wir Untertitel für Videos sowie Transkripte für Audioinhalte zur Verfügung, um eine barrierefreie Nutzung zu ermöglichen.

Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist an den Kontext der Nutzung angepasst. Das betrifft die Form, die Schriftart, die Größe, die Kontraste und den Abstand zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen.
- Sie können die Schriftgröße und den Kontrast der Information individuell anpassen.
- Wenn möglich, wird das Verständnis eines Textes durch Grafiken unterstützt.

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



b) Bedienbarkeit

Für die Inhalte unserer Webseite <https://www.visualvest.de/> gilt:

- Wir stellen verschiedene Zugangswege bereit, um zu den Inhalten der Webseite zu gelangen.
- Unsere Webseite enthält keine Inhalte oder Animationen, die in einem Zeitraum von einer Sekunde häufiger als dreimal aufblitzen.
- Formulare, Buttons und andere interaktive Elemente sind eindeutig gekennzeichnet, gut sichtbar und leicht erreichbar.
- Die Webseite kann mit einem Zeigegerät wie einer Maus und vollständig per Tastatur genutzt werden. So unterstützen wir alternative Eingabemethoden wie Sprachsteuerung, Spezialsteuerung, Mund- und Kopfsteuerung, Schaltersteuerung sowie Augensteuerung. Zudem bieten wir Möglichkeiten an, Inhalte mit einer Hilfstechnologie zu überspringen.
- Für komplexe Bedienarten (Ziehbewegungen, pfadbasierte Zeiger-Gesten wie Wischgesten oder Mehrpunktgesten) stellen wir Ihnen eine alternative einfache Eingabemethode zur Verfügung.
- Wir tragen dafür Sorge, dass die Zielgröße der interaktiven Elemente ausreichend groß ist.
- Sie haben die Möglichkeit, sich bewegende oder automatisch aktualisierte Inhalte anzuhalten.

Für die vorliegende Information gilt:

- Sie können die Information jederzeit über die Tastatur aufrufen.
- Die Information hat eine Überschrift, Zwischenüberschriften und ein Inhaltsverzeichnis. Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.
- Die Information ist mit dem Angebot der Dienstleistung auf der Webseite verlinkt.

c) Verständlichkeit

Für die Inhalte unserer Webseite <https://www.visualvest.de/> gilt:

- Wir berücksichtigen die korrekte Sprachauszeichnung, damit Sprachausgaben die richtige Aussprache wählen können.
- Die Struktur und Navigation unserer Webseite sind konsistent und intuitiv gestaltet, so dass sich Nutzer problemlos zurechtfinden. Durch die webseitenübergreifende, konsistente Reihenfolge und Bezeichnung von Navigationselementen ermöglichen wir, dass unsere Webseite vorhersehbar funktioniert und aufgebaut ist.
- Bei Benutzereingaben gewährleisten wir Hilfestellung, um fehlerhafte Eingaben zu vermeiden, Fehleingaben zu erkennen und notwendige Korrekturen vorzunehmen. Formulare und interaktive Elemente sind klar beschriftet und leicht zu bedienen. Fehlermeldungen sind verständlich formuliert und enthalten konkrete Hilfestellungen zur Fehlerbehebung.

Für die vorliegende Information gilt:

Die Information ist in einer einfachen Sprache gehalten: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten.² Die Information wird über verschiedene Zugangsmöglichkeiten bereitgestellt und zwar über mehr als einen sensorischen Kanal. Das heißt konkret: Sie können diese Information lesen, und Sie können sich diese Information von einem Programm vorlesen lassen.

Wenn nötig, werden die Fachbegriffe in dieser Information erläutert.

² Im GER stehen Kompetenzen von Personen, die Deutsch lernen. Die Kompetenzen sind unterschiedlichen Sprachniveaus zugeordnet. Es gibt sechs Sprachniveaus: A1, A2, B1, B2, C1 und C2. Sprachniveau B2 heißt: Lernende können die deutsche Sprache selbstständig anwenden. Sie können die Hauptinhalte von Texten zu konkreten und abstrakten Themen verstehen.



d) Robustheit

Für die Inhalte unserer Webseite <https://www.visualvest.de/> gilt:

- Unsere Webseite ist mit assistiven Technologien kompatibel.
- Markup-Elemente haben vollständige Start- und End-Tags, sind gemäß den Spezifikationen verschachtelt, und es sind keine doppelten Attribute oder nicht eindeutige ID's vorhanden, so dass eine saubere HTML-Syntax Browsern oder Screenreadern den Umgang mit der Webseite ermöglicht.
- Der HTML-Code ist semantisch korrekt strukturiert, so dass Screenreader die Inhalte erfassen und wiedergeben können. Interaktive Elemente (zum Beispiel Links, Buttons, Formularelemente) sind so umgesetzt, dass semantische Informationen (Name, Rolle und Wert) korrekt an den Accessibility-Tree des Betriebssystems übertragen werden. Statusmeldungen zeichnen wir korrekt aus.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie sind der Meinung, dass unsere Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr 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 -