

Anlagevermittlung

Information für Verbraucher

nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

finanzen.net zero GmbH
Gartenstraße 67
D-76135 Karlsruhe
service@finanzen-zero.net

Du hast Fragen zu unserer Anlagevermittlung? Hier möchten wir 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 sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: alle Verbraucherinnen und Verbraucher sollen einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. Das Ziel ist, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachte: Diese Information dient dazu, dir die Anlagevermittlung beziehungsweise unsere Dienstleistungen in der Anlagevermittlung zu erläutern. Sie ist rechtlich nicht verbindlich. Rechtlich verbindlich sind nur deine Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in 4 Teile gegliedert:

- Teil 1 enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir unsere Dienstleistung Anlagevermittlung.
- Die Teile 2, 3 und 4 enthalten allgemeine Informationen.
 - Du möchtest wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des BFSG erfüllen? In Teil 2 informieren wir über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.
 - Teil 3 enthält Hinweise zu weiteren Beschwerdemöglichkeiten
 - Du hast Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In Teil 4 informieren wir, an wen du dich in diesem Fall wenden kannst. Du findest hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

finanzen.net zero GmbH

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen	3
1.1. Anlagevermittlung	3
1.2. Finanzinstrumente in der Anlagevermittlung	3
1.3. Wichtige Merkmale der Dienstleistungen	3
1.4. Wie der Vertrag zustande kommt.....	4
1.5. Erteilung und Abwicklung von Aufträgen für Wertpapiere	4
1.6. Änderung oder Löschung von Aufträgen.....	4
1.7. Kosten und Zahlungen durch den Kunden	5
1.8. Hinweise zu Steuern	5
1.9. Widerrufsrechte.....	5
2. Außergerichtliche Beschwerde- und Schlichtungsverfahren.....	6
2.1. Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank	6
2.2. Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)	6
2.3. Beschwerden direkt bei der BaFin	7
3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	7
3.1. Barrierefreiheit der Dienstleistungen	8
3.2. Barrierefreiheit dieser Information	8
3.3. Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	8
4. Marktüberwachungsbehörde.....	8

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

1.1. Anlagevermittlung

In diesem Teil erläutern wir die Anlagevermittlung beziehungsweise unsere Dienstleistungen, die damit verbunden sind. Du erfährst, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert.

Wenn du Finanzinstrumente kaufen oder verkaufen möchtest, arbeitet die DonauCapital Wertpapier GmbH (DCW) mit bestimmten Partnern zusammen. Diese Partner nennt man „vertraglich gebundene Vermittler“ nach § 3 Absatz 2 WpIG. Einer dieser Vermittler ist die Firma finanzen.net zero GmbH (kurz: „finanzen.net zero“). Diese Firma arbeitet nur für die DCW und übernimmt keine eigene Verantwortung. Sie darf für die DCW Aufträge zur Vermittlung von Finanzinstrumenten entgegennehmen und weiterleiten.

Das nennt man Anlagevermittlung.

1.2. Finanzinstrumente in der Anlagevermittlung

Der Begriff Finanzinstrumente kommt in Gesetzen im Bereich der Banken vor, zum Beispiel im Wertpapierhandelsgesetz.

Zu den Finanzinstrumenten gehören:

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

Wir nutzen im Folgenden den Begriff Wertpapier, meinen damit aber alle Finanzinstrumente.

1.3. Wichtige Merkmale der Dienstleistungen

DCW vermittelt – gemeinsam mit dem Vermittler finanzen.net zero – Geschäfte mit Wertpapieren.

Donau Capital Financial Services (DCFS) gibt als Vertreter des Kunden die von DCW vermittelten Aufträge an die Baader Bank AG („Bank“) weiter, damit diese ausgeführt werden können.

Für einfache, nicht-komplexe Wertpapiere (zum Beispiel normale Aktien, börsengehandelte Fonds oder Anleihen) bieten DCW und DCFS die Vermittlung ohne Beratung an. Das nennt man „Execution Only“.

In diesem Fall prüfen DCW und DCFS nicht, ob das Wertpapier für dich als Kunden geeignet oder angemessen ist.

DCW leitet den Auftrag einfach nach den Vorgaben von dir an DCFS weiter. DCFS gibt ihn dann an die Bank weiter – ebenfalls wie von dir beauftragt.

Für komplexe Wertpapiere (wie Optionsscheine, Zertifikate oder strukturierte Anleihen) bieten DCW und DCFS ebenfalls keine Beratung an.

Allerdings wird geprüft, ob du als Kunde genug Erfahrung und Wissen hat, um diese Produkte zu verstehen. Nur wenn das der Fall ist, wird der Auftrag an die Bank weitergeleitet.

1.4. Wie der Vertrag zustande kommt

Der Rahmenvertrag für Wertpapiere wird online über das finanzen.net zero Portal oder die finanzen.net zero App abgeschlossen. Der Ablauf ist wie folgt:

Du als Kunde gibst deine Daten ein.

Danach bekommst du die Vertragsdokumente mit deinen Angaben zum Download.

Über den Button „Zurück“ kannst du mögliche Fehler korrigieren.

Mit dem Klick auf „Einverstanden und Weiter“ schließt du die Eingabe ab und gibst dein Angebot zum Vertragsabschluss ab.

Danach kannst du als Kunde über den Button „jetzt mit der Identifikation loslegen“ die Identitätsprüfung starten.

Du als Kunde bekommst eine Bestätigungs-E-Mail, dass dein Angebot eingegangen ist.

Der Vertrag kommt erst dann rechtsgültig zustande, wenn wir als finanzen.net zero im Namen von DCW und DCFS (bei Wertpapieren) dir als Kunden per E-Mail bestätigen, dass dein Antrag angenommen wurde.

Die Vertragsunterlagen werden nach dem Vertragsabschluss von DCW und DCFS (für Wertpapiere) gespeichert. Sie bleiben so lange gespeichert, wie die Geschäftsbeziehung besteht. Danach werden sie weiter gespeichert, weil das Gesetz es so vorschreibt.

Die Unterlagen werden dir als Kunden im Online-Postfach im finanzen.net zero Portal oder in der finanzen.net zero App bereitgestellt.

1.5. Erteilung und Abwicklung von Aufträgen für Wertpapiere

Wenn du Wertpapiere kaufen oder verkaufen möchtest, musst du deinen Auftrag über das Online-Portal finanzen.net zero oder die finanzen.net zero App erteilen.

finanzen.net zero leitet diesen Auftrag an die Firma DCFS weiter. Die DCFS wurde von dir beauftragt, solche Aufträge als dein Vertreter an die Bank weiterzugeben.

Die Bank führt deine Aufträge aus. Dabei hält sie sich an feste Regeln zur Ausführung, die dir vorher mitgeteilt wurden. Nur wenn du der Bank etwas anderes sagst, wird der Auftrag genau nach diesen Regeln ausgeführt.

Nach der Ausführung des Auftrags verbucht die Bank die Wertpapiere in deinem Depot und führt die Buchungen auf deinem Verrechnungskonto für die Geldseite durch. Diese Buchungen kannst Du dann im Portal der Finanzen.net zero zeitnah sehen.

1.6. Änderung oder Löschung von Aufträgen

Auch wenn ein Auftrag zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren schon an die Bank geschickt wurde, kannst du als Kunde den Auftrag ändern oder löschen.

Solange der Auftrag im Log-In-Bereich noch als „offen“ angezeigt wird, kannst du ihn selbst streichen (löschen).

Die Bank wird die Löschung beachten, wenn der Auftrag noch nicht ausgeführt wurde, also noch nicht an der Börse oder einem anderen Handelsplatz abgeschlossen ist.

1.7. Kosten und Zahlungen durch den Kunden

Welche Kosten und Zahlungsregeln für Wertpapiergeschäfte gelten, steht in der Zusatzvereinbarung nach Nummer 8 der Rahmenvereinbarung zwischen dir als Kunden und der DCW sowie der DCFS.

Wenn du weitere Leistungen beauftragst, gelten dafür die Preise im Preis- und Leistungsverzeichnis (PLV). Die jeweils aktuellen Preisverzeichnisse sind im Online-Portal von finanzen.net zero und in der finanzen.net zero App abrufbar.

Für die Führung des Kundendepots und Verrechnungskontos bei der Bank sowie für die Ausführung der Orders durch die Bank oder von ihr eingeschaltete Dritte (Börsen oder andere Handelsplätze), die DCFS (Wertpapiere) dieser zur Ausführung erteilt, können weitere Kosten anfallen. Diese Kosten richten sich nach der vertraglichen Vereinbarung zwischen dir als Kunden und der Bank.

1.8. Hinweise zu Steuern

Wenn du mit Wertpapieren Gewinne machst, musst du dafür meistens Steuern zahlen. In der Regel fällt die sogenannte Abgeltungsteuer in Höhe von 25 % an. Das gilt auch für Gewinne aus dem Kauf und Verkauf von Investmentfonds-Anteilen.

DCW, DCFS und finanzen.net zero ziehen keine Steuern ab.

Für Fragen zur persönlichen Steuerpflicht solltest du dich als Kunde an einen Steuerberater wenden.

1.9. Widerrufsrechte

Wenn du als Kunde ein Verbraucher ist, hast du ein Widerrufsrecht. Das gilt, wenn der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen oder über das Internet oder Telefon abgeschlossen wurde. Das Widerrufsrecht gilt für den Vertrag über die Vermittlung von Wertpapieren (Anlage- und Abschlussvermittlung).

Mehr Informationen dazu stehen in einer Extra Widerrufsbelehrung.

Wichtig: Für einzelne Aufträge (Orders) gibt es kein Widerrufsrecht. Das liegt daran, dass diese Verträge Finanzdienstleistungen betreffen, bei denen sich der Preis am Finanzmarkt schnell ändern kann. Diese Änderungen kann die Bank nicht beeinflussen.

2. Umgang mit Beschwerden

Du bist mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir dich, welche Möglichkeiten du bei einer Beschwerde hast. Du kannst unseren Kundensupport per E-Mail an service@finanzen-zero.net oder über das Ticketsystem im Verwaltungsbereich deines [finanzen.net](https://www.finanzen.net) zero-Kontos erreichen.

2.1. Kundenbeschwerden

Du kannst deine Beschwerde bei uns melden, Verantwortliche Stelle ist der Kundensupport: Du kannst unseren Kundensupport per E-Mail an service@finanzen-zero.net oder über das Ticketsystem im Verwaltungsbereich deines [finanzen.net](https://www.finanzen.net) zero-Kontos erreichen.

3. Außergerichtliche Beschwerde- und Schlichtungsverfahren

Wenn es zu Streitigkeiten über Fernabsatzverträge zu Finanzdienstleistungen kommt (also Verträge, die zum Beispiel online oder per Telefon geschlossen wurden), kannst du dich – auch zusätzlich zu einer Klage bei Gericht – an eine Schlichtungsstelle wenden.

3.1.1. Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Diese Stelle kann bei Problemen im Zusammenhang mit Fernabsatzverträgen zu Finanzdienstleistungen angerufen werden:

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Postfach 11 12 32

D-60047 Frankfurt am Main

Fax: +49 69 2388 1919

E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

3.1.2. Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Diese Stelle ist zuständig für Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem:

Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB),

Kreditwesengesetz (KWG) – zum Beispiel Bankgeschäfte und Finanzdienstleistungen,

Wertpapierinstitutsgesetz (WpIG) – zum Beispiel Wertpapierdienstleistungen.

Schlichtungsstelle bei der BaFin

Referat ZR 3

Graurheindorfer Straße 108

D-53117 Bonn

Fax: +49 228 4108 62299

E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

3.1.3. Beschwerden direkt bei der BaFin

Du als Kunde der DCW und DCFS kannst dich auch direkt bei der BaFin beschweren (§ 4b FinDAG). Die Beschwerde muss per Brief, Fax oder E-Mail erfolgen und soll Folgendes enthalten:

eine Beschreibung des Sachverhalts,
den Grund der Beschwerde.

Die Beschwerde richtest du bitte an:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Graurheindorfer Straße 108

D-53117 Bonn

Telefax: +49 228 4108-1550

E-Mail: poststelle@bafin.de

4. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

Du möchtest wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllen? In diesem Teil informieren wir über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.

Zum Hintergrund: Das BFSG verpflichtet uns unter anderem, die **Richtlinien für barrierefreie Webinhalte** einzuhalten. Diese Richtlinien sollen es ermöglichen, Webinhalte für alle Menschen so barrierefrei wie möglich zu gestalten. Das gilt insbesondere für Menschen mit Behinderung. Den Richtlinien liegen die folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit** zugrunde:

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

Text.

Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards für die Nutzung von assistiven Technologien einhalten, zum Beispiel Standards zur technischen Struktur und zur Kennzeichnung der Webinhalte.

Wir erfüllen mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen, wobei wir noch nicht in allen Bereichen unseres Angebots barrierefrei sind. Schau dir hier bitte unsere Konformitätserklärung an.

4.1. Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit der Dienstleistung Anlagevermittlung:

Du kannst die Dienstleistung über den Webauftritte der finanzen.net zero und die entsprechenden Apps nutzen.

Damit du diese barrierefrei nutzen kannst, haben wir sie überarbeitet, um Wahrnehmbarkeit und Bedienbarkeit zu verbessern und den Einsatz Assistenzsystemen zu ermöglichen.

Zum Stand der Umsetzung der Barrierefreiheit: Den aktuellen Stand kannst du aus unserer Erklärung zur Barrierefreiheit entnehmen.

4.2. Barrierefreiheit dieser Information

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

- Wir stellen dir diese Information als barrierefreies, digitales Dokument zur Verfügung.
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Bitte beachte: Das gilt nicht für die eigentlichen Nutzungsbedingungen, die wesentlich für die Nutzungsbeziehung sind.
- Wir haben in diesem Dokument die Empfehlungen für die Gestaltung (Layout) von barrierefreien Dokumenten eingehalten (z. B. „Schriftart, Zeilenlänge, Zeilenabstand und Hervorhebung von wichtigen Texten).

4.3. Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

- Für weitere Dokumente, die mit unserer Dienstleistung verbunden sind, gilt das Gleiche wie unter Kapitel 2.2.

5. Marktüberwachungsbehörde

Du findest, dass unsere Dienstleistung nicht den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) entspricht? In diesem Teil informieren wir, an wen du dich in diesem Fall wenden kannst.

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

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

Wenn du Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung hast, kannst du einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns einleiten (Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFGS).

In deinem Antrag kannst du geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung des BFGS verstoßen. Oder du kannst geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFGSV) verstoßen.

Die Adresse der MLBF lautet:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt

Abteilung 3 "Soziales und Arbeitsschutz"

Robert Richard

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

E-Mail: [MLBF\(at\)ms.sachsen-anhalt.de](mailto:MLBF(at)ms.sachsen-anhalt.de).