Julius Bär

EXECUTION ONLY (TRADE BASIC)

Informationen für Verbraucher gemäss dem Gesetz vom 8. März 2023 über die Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen in seiner geänderten Fassung

Bank Julius Bär Europe S.A.
14, rue Edward Steichen, 2540 Luxemburg,
Grossherzogtum Luxemburg
Telefon: +352 4760 1
E-Mail: info@juliusbaer.com
www.juliusbaer.com

Mit diesen Informationen erfüllt die Bank Julius Bär Europe S.A. (die «Bank», «wir», «unser») die Anforderungen von Abschnitt 15 (2) des luxemburgischen Gesetzes vom 8. März 2023 über die Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen in seiner geänderten Fassung (das «Gesetz zur Barrierefreiheit»). Dieses Gesetz dient der Umsetzung der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen in luxemburgisches Recht. Es zielt darauf ab, die Barrierefreiheit der von den Unternehmen angebotenen Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten. Das bedeutet, dass die Unternehmen allen Konsumentinnen und Konsumenten den Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen ermöglichen müssen. Ziel ist es, allen Konsumentinnen und Konsumenten die gleiche Teilhabe an der Gesellschaft zu ermöglichen.

Bitte beachten Sie: Diese Informationen dienen dazu, unseren Service «Execution Only (Trade Basic)» klar zu erläutern. Sie sind nicht rechtsverbindlich. Nur Ihre Vertragsunterlagen sind rechtsverbindlich.

Diese Informationen sind in vier Teile gegliedert:

Teil 1 enthält spezifische Informationen.

Hier erläutern wir das reine Ausführungsgeschäft («Execution Only») und unsere Dienstleistungen hierzu.

Die **Teile 2, 3** und **4** enthalten allgemeine Informationen.

- Sind Sie mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden?

  In **Teil 2** informieren wir Sie über die Möglichkeiten, die Sie im Falle einer Beschwerde haben.

- Möchten Sie wissen, wie wir die Anforderungen des BFSG mit unseren Dienstleistungen erfüllen?

  In **Teil 3** erläutern wir die Barrierefreiheitsmerkmale unserer Dienstleistungen.

- Haben Sie Probleme beim Zugang zu unseren Dienstleistungen?

  In **Teil 4** erfahren Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Dort finden Sie die Kontaktdaten der zuständigen Marktaufsichtsbehörde.

INHALT

1 Erläuterung unserer Dienstleistungen 2

1.1 Was ist das «Execution Only»-Geschäft? 2

1.2 Was sind Finanzinstrumente oder nicht komplexe Finanzinstrumente? 2

1.3 Wie funktioniert das «Execution Only»-Geschäft? 2

1.4 Wie werden Aufträge zum Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt? 2
1 Festpreisgeschäft 2
2 Kommissionsgeschäft 2

1.5 Was geschieht nach der Ausführung von Aufträgen zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten? 2

1.6 Welche Kosten entstehen Ihnen bei «Execution Only»-Geschäften? 3

1.7 Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie lauten die Kündigungsbedingungen? 3

1.8 Besteht ein Widerrufsrecht? 3

2 Wie Sie Feedback geben oder eine Beschwerde einreichen können 3

3 Die Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen 4

3.1 Zugänglichkeit von Dienstleistungen 4

3.2 Zugänglichkeit dieser Informationen 4

3.3 Zugänglichkeit von Dokumenten im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen 4

4 Zuständige Marktaufsichtsbehörde 5

LU-02509-DE 1-1312 DE_LU_00
20250718

1 ERLÄUTERUNG UNSERER DIENSTLEISTUNGEN

In diesem Teil werden wir das «Execution Only»-Geschäft und die damit verbundenen Dienstleistungen erläutern. Sie werden erfahren, was der Dienst umfasst und wie er funktioniert.

1.1 Was ist das «Execution Only»-Geschäft?

Als reines Ausführungsgeschäft bezeichnet man den Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten (siehe 1.2). Konkret geht es darum, dass Sie entscheiden, wie Sie Ihr Vermögen anlegen. Das heisst, Sie erteilen uns Aufträge zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten.

Der Name «Reine Ausführungstransaktion» sagt schon alles: Wenn Sie uns einen Auftrag zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten erteilen, führen wir diesen Auftrag lediglich aus. Wir prüfen jedoch, ob Sie die typischen Risiken einschätzen können, bevor Sie Finanzinstrumente zeichnen. Zu diesem Zweck fragen wir Sie nach Ihren Kenntnissen und Erfahrungen. Wir sind möglicherweise der Meinung, dass Sie die Risiken eines Auftrags nicht beurteilen können. In diesem Fall werden wir Sie vorher warnen. Sie können jedoch darauf bestehen, dass wir Ihren Auftrag trotzdem ausführen.

Beratungsfreies Geschäft bedeutet, dass Sie selbst entscheiden, wie Sie Ihr Vermögen anlegen wollen. Konkret geht es darum, wie Sie Ihr Vermögen in Finanzinstrumente investieren wollen (siehe 1.2). Der Name «Beratungsfreies Geschäft» sagt schon alles: Wenn Sie uns einen Auftrag zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten erteilen, beraten wir Sie nicht im Voraus. Wir prüfen jedoch, ob Sie die typischen Risiken einschätzen können. Zu diesem Zweck fragen wir Sie nach Ihren Kenntnissen und Erfahrungen. Wir sind möglicherweise der Meinung, dass Sie die Risiken eines Auftrags nicht beurteilen können. In diesem Fall werden wir Sie vorher warnen. Sie können jedoch darauf bestehen, dass wir Ihren Auftrag trotzdem ausführen.

1.2 Was sind Finanzinstrumente oder nicht komplexe Finanzinstrumente?

Der Begriff «Finanzinstrumente» wird in den Rechtsvorschriften für Banken verwendet. Beispielsweise ist er im luxemburgischen Gesetz vom 5. April 1993 über den Finanzsektor enthalten. Finanzinstrumente beinhalten unter anderem:

- Wertpapiere, z. B. Aktien, Anleihen, Zertifikate und Optionsscheine,
- Anteile an Investmentfonds
- Derivate

Nicht komplexe Finanzinstrumente sind oft leichter zu verstehen. Sie sind klar strukturiert und ihre Risiken sind leichter zu benennen als bei komplexen Finanzinstrumenten. Zu den nicht komplexen Finanzinstrumenten gehören bestimmte Aktien, Anleihen und einfache Investmentfonds. Es gibt rechtliche Kriterien, nach denen wir beurteilen, welche Finanzinstrumente komplex oder nicht komplex sind.

1.3 Wie funktioniert das «Execution Only»-Geschäft?

Für das reine Ausführungsgeschäft benötigen Sie zunächst ein Wertpapierdepot und ein Verrechnungskonto. Ein Wertpapierdepot ist ein spezielles Bankkonto. Wir verwahren Ihre Finanzinstrumente in Ihrem Wertpapierdepot. Zu einem Wertpapierdepot gehört auch ein Verrechnungskonto. Über Ihr Verrechnungskonto buchen wir alle Geldbeträge. Oft dient ein Zahlungskonto als Verrechnungskonto. Wenn Sie bei uns ein Wertpapierdepot und ein Verrechnungskonto eröffnet haben, können Sie uns mit dem Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten beauftragen. Sie können uns Ihre Aufträge auf verschiedenen Wegen zukommen lassen, z. B. persönlich, telefonisch oder per E-Mail, je nachdem, welche Kommunikationswege Sie mit der Bank bei der Kontoeröffnung vereinbart haben.

Im reinen Ausführungsgeschäft erhalten Sie von uns keine Beratung. Gewöhnlich prüfen wir, ob Sie die typischen Risiken der Finanzinstrumente, die Sie kaufen möchten, einschätzen können (siehe 1.2). Ansonsten treffen Sie alle Entscheidungen selbst. Sie müssen sich daher eigenverantwortlich über die Funktionsweise der Finanzinstrumente und die damit verbundenen Risiken informieren.

Bevor wir Ihren Auftrag annehmen, erhalten Sie in der Regel eine Kosteninformation von uns. Diese enthält einen Überblick über die Kosten und Folgekosten, die mit dem Kauf oder Verkauf eines Finanzinstruments voraussichtlich verbunden sind. Die Kosteninformation kann auch die Angabe enthalten, dass wir im Zusammenhang mit dem Kauf eines Finanzinstruments eine Zahlung von einem Dritten erhalten werden. Dabei kann es sich zum Beispiel um eine Zahlung einer Fondsgesellschaft handeln. Die Kosteninformation wird als Ex-ante-Kostenaufstellung bezeichnet.

1.4 Wie werden Aufträge zum Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt?

Ihre Aufträge zum Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten können auf verschiedene Weise ausgeführt werden: Im reinen Ausführungsgeschäft wird zwischen Festpreisgeschäft (siehe 1.4.1) und Kommissionsgeschäft (siehe 1.4.2) unterschieden.

1 Festpreisgeschäft
Bei einem Festpreisgeschäft schliessen Sie mit uns einen Kaufvertrag über ein bestimmtes Finanzinstrument ab. Der Preis ist entweder fest oder bestimmbar. Das bedeutet: Der Preis ist entweder genau festgelegt (fest) oder kann nach klaren Kriterien berechnet werden (bestimmbar).

2 Kommissionsgeschäft
Bei einem Kommissionsgeschäft handeln wir in unserem Namen, aber auf Ihre Rechnung (auf Ihre Kosten) gegenüber anderen Marktteilnehmern. Dies können zum Beispiel Anbieter von Finanzinstrumenten sein. Kommt ein Geschäft mit einem anderen Marktteilnehmer zustande, wird dieser Ihren Auftrag ausführen.

1.5 Was geschieht nach der Ausführung von Aufträgen zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten?

Wenn einer Ihrer Aufträge ausgeführt wurde, erhalten Sie eine Wertpapierabrechnung. In der Wertpapierabrechnung finden Sie wichtige Informationen über die Ausführung Ihres Auftrags. Sollte der Auftrag nicht ausgeführt werden können, informieren wir Sie umgehend. Wenn Sie kaufen, buchen wir die Finanzinstrumente in Ihr Wertschriftendepot. Wenn Sie verkaufen, buchen wir sie aus.

Gleichzeitig buchen wir eine Lastschrift oder eine Gutschrift auf Ihr Verrechnungskonto: Wenn Sie Finanzinstrumente kaufen, belasten wir den Kaufpreis auf Ihrem Verrechnungskonto. Wenn Sie Finanzinstrumente verkaufen, schreiben wir Ihnen den Verkaufserlös auf Ihrem Verrechnungskonto gut (eventuell müssen wir Steuern einbehalten). Die beim Kauf oder Verkauf anfallenden Kosten belasten wir Ihrem Verrechnungskonto.

Die Währung des Finanzinstruments stimmt möglicherweise nicht mit der Währung Ihres Verrechnungskontos überein. In diesem Fall nehmen wir eine Währungsumrechnung vor.

Zum Beispiel: Das Finanzinstrument wird in US-Dollar gehandelt, aber Ihr Verrechnungskonto wird in Euro geführt. In diesem Fall werden wir den US-Dollar-Betrag in Euro umrechnen. So können

LU-02509-DE 1-1312 DE_LU_00
20250718

wir den Betrag auf Ihrem Verrechnungskonto gutschreiben oder belasten.

Sie erhalten regelmässig Informationen darüber, welche Finanzinstrumente wir für Sie in Ihrem Wertschriftendepot halten und verwalten.

Darüber hinaus erhalten Sie von uns jedes Jahr eine Übersicht über alle Kosten, die Ihnen im Vorjahr für das «Execution Only»-Geschäft tatsächlich entstanden sind. Diese Kostenübersicht wird als Ex-post-Kostenaufstellung bezeichnet.

Wir sorgen dafür, dass Ihnen die Erträge aus Ihren Finanzinstrumenten, wie Zinsen oder Dividenden, gutgeschrieben werden. Wenn wir Aktien für Sie halten, unterstützen wir Sie bei der Ausübung Ihrer Stimmrechte in der Hauptversammlung der Aktiengesellschaft. Alle Einzelheiten sind im Kontoeröffnungsantrag, im Dienstleistungsvertrag und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank aufgeführt und vereinbart.

1.6 Welche Kosten entstehen Ihnen bei «Execution Only»-Geschäften?

Beim Handel mit Finanzinstrumenten ohne Beratung entstehen verschiedene Kosten, über die Sie sich im Klaren sein sollten. Dazu gehören z. B. die Kosten für die Ausführung Ihrer Aufträge, für die Depotführung oder für die Währungsumrechnung (siehe 1.5). Informationen zu den einzelnen Kosten finden Sie in unserem Preis- und Leistungsverzeichnis (sofern nicht anders vereinbart).

1.7 Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie lauten die Kündigungsbedingungen?

Die Vereinbarung über die reine Ausführung («Execution Only») wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Sie kann von Ihnen und der Bank jederzeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden.

Darüber hinaus schliessen Sie mit uns den Depotvertrag auf unbestimmte Zeit ab. Sie können den Depotvertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von einem Monat kündigen. Weitere Informationen können Sie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank entnehmen.

1.8 Besteht ein Widerrufsrecht?

Sie können den Depotvertrag innerhalb von zwei Wochen widerrufen. Dies gilt jedoch nur, wenn der Vertrag als Fernabsatzgeschäft oder als Geschäft ausserhalb von Geschäftsräumen, z. B. per Internet oder Telefon, geschlossen wurde. Sie erhalten dann von uns bestimmte rechtliche Informationen. Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie den Vertrag abgeschlossen und alle rechtlichen Informationen dazu erhalten haben.

Bitte beachten Sie: Beim Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten gibt es kein Widerrufsrecht.

2 WIE SIE FEEDBACK GEBEN ODER EINE BESCHWERDE EINREICHEN KÖNNEN

Wir würden uns über Ihr Feedback freuen. Bitte richten Sie Ihr Feedback direkt an Ihre Kundenberaterin oder Ihren Kundenberater, diese stehen Ihnen gerne zur Verfügung. Sie sind Ihre direkten Kontaktpersonen, vor allem bei Rückfragen zu Beratungsleistungen, der Entwicklung des Wertschriftendepots, Transaktionen, Bankdienstleistungen sowie bei Fragen zur Preisgestaltung und zu IT-Systemen. Auf diese Weise lassen sich viele Fragen schnell und unbürokratisch klären. Wenn Sie eine Beschwerde vorbringen möchten, können Sie dies auch schriftlich über einen der folgenden Kommunikationskanäle tun:

Bank Julius Bär Europe S.A.
Beschwerdemanagement
14, rue Edward Steichen,
L-2540 Luxemburg
E-Mail-Adresse: ComplaintManagement.Lux@juliusbaer.com

Darüber hinaus steht es Ihnen frei, Ihre Beschwerde direkt an unseren Vorstand zu richten. Achten Sie bitte in jedem Fall darauf, dass Sie Ihrer Beschwerde die folgenden Informationen beifügen:

- den Grund für Ihre Beschwerde beziehungsweise eine Beschreibung des festgestellten Fehlers
- Ihre Kontaktdaten (Name und Adresse sowie Ihre Kontonummer)

Wir bestätigen den Eingang Ihrer schriftlichen Beschwerde innerhalb von höchstens 10 Geschäftstagen und beantworten sie so schnell wie möglich, spätestens nach einem Monat. Sollten wir im Einzelfall mehr als einen Monat für eine Antwort benötigen, werden wir Sie darüber informieren. Wenn sich Ihre Beschwerde auf Zahlungsdienstleistungen bezieht, wird sich die Bank innerhalb von 15 Tagen dazu äussern.

Wenn Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind, können Sie Ihre Beschwerde direkt an die Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) richten:

Die CSSF ist befugt, Beschwerden von Kundinnen und Kunden (natürlichen oder juristischen Personen) der ihrer Aufsicht unterliegenden Berufsangehörigen entgegenzunehmen und als Vermittlerin zu fungieren, um eine gütliche Einigung über diese Beschwerden herbeizuführen. Die CSSF wird in ihrer Funktion als alternative Streitbeilegungsstelle («ADR» (alternative dispute resolution)) tätig, die sie gemäss der europäischen Gesetzgebung zur aussergerichtlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten wahrnimmt, wie es 2016 in luxemburgisches Recht umgesetzt und in das Verbrauchergesetzbuch aufgenommen wurde. Die CSSF ist in die Liste der Streitbeilegungsstellen im Sinne von Artikel L. 431-1 des Verbraucherschutzgesetzes und in die von der Europäischen Kommission erstellte und veröffentlichte Liste der Streitbeilegungsstellen eingetragen. Die Beschwerden, die bei der CSSF eingehen, werden von der Rechtsabteilung der CSSF bearbeitet: «Rechtsabteilung Verbraucherschutz/Finanzkriminalität» der CSSF. Die aussergerichtliche Streitbeilegung erfolgt auf freiwilliger Basis und ist unentgeltlich. Um die Einreichung einer Beschwerde zu erleichtern, veröffentlicht die CSSF auf ihrer Website ein Beschwerdeformular: https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/. Das Beschwerdeformular kann entweder online eingereicht oder per Post, Fax oder E-Mail verschickt werden:

- per Post an die folgende Adresse:

  Commission de Surveillance du Secteur Financier
  Département Juridique CC
  283, route d'Arlon
  L-2991 Luxemburg

- per Fax unter der folgenden Nummer:

  (+352) 26 25 1-2601

- per E-Mail an die folgende Adresse:

  reclamation@cssf.lu

LU-02509-DE 1-1312 DE_LU_00
20250718

3 DIE BARRIEREFREIHEIT UNSERER DIENSTLEISTUNGEN

Sie möchten wissen, wie wir die Anforderungen des Gesetzes zur Barrierefreiheit in unseren Dienstleistungen erfüllen? In diesem Abschnitt informieren wir Sie über die Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.

Hintergrund:

Das Gesetz zur Barrierefreiheit verpflichtet uns unter anderem zur Einhaltung von Leitlinien für zugängliche Webinhalte. Diese Leitlinien sollen allen Menschen, insbesondere Menschen mit Behinderungen, den Zugang zu Webinhalten ermöglichen. Die Leitlinien beruhen auf vier Grundsätzen der Barrierefreiheit:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst viele Menschen sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Deshalb wollen wir sicherstellen, dass für jedes Bild oder jede Grafik eine alternative Wahrnehmungsmöglichkeit zur Verfügung steht, zum Beispiel ein geschriebener Text.

- **Bedienbarkeit:** So viele Menschen wie möglich sollen die IT-Funktionen nutzen können. Daher wollen wir unter anderem sicherstellen, dass unsere Webinhalte mithilfe einer normalen Tastatur zugänglich sind.

- **Verständlichkeit:** Möglichst viele Menschen sollen die Webinhalte lesen und klar verstehen können. Zum Beispiel bieten wir unsere Webinhalte nach Möglichkeit in einfacher und verständlicher Sprache an.

- **Robustheit:** Die Webinhalte sollten möglichst mit sogenannten assistiven Technologien kompatibel sein. Zu den assistiven Technologien gehören z. B. Programme zum Vorlesen oder Vergrössern von Webinhalten, aber auch zur Umwandlung von Sprache in Text. Damit wollen wir unter anderem sicherstellen, dass wichtige Standards für den Einsatz von assistiven Technologien eingehalten werden, zum Beispiel durch die technische Struktur und die Kennzeichnung der Inhalte unserer Websites.

Wir bemühen uns, die Anforderungen des Gesetzes zur Barrierefreiheit zu erfüllen, indem wir unsere Dienstleistungen nach diesen Grundsätzen gestalten.

3.1 Zugänglichkeit von Dienstleistungen

Im Folgenden beschreiben wir die Barrierefreiheitsmerkmale unserer Dienstleistungen in Verbindung mit unserem «Execution Only»-Geschäfte:

- Wir können Ihnen die Unterlagen für die Kontoeröffnung (darunter die AGB) und den Dienstleistungsvertrag per Post oder elektronisch als PDF per E-Mail zusenden. Bitte wenden Sie sich an Ihre Kundenberaterin oder Ihren Kundenberater und bitten Sie um Zusendung über den von Ihnen bevorzugten Kommunikationskanal.

- Zudem könne wir Ihnen diese Unterlagen für die Kontoeröffnung (darunter die AGB) und den Dienstleistungsvertrag gerne persönlich übergeben.

- Ausführung von Aufträgen
  Sie haben verschiedene Möglichkeiten, die Ausführung von Aufträgen auszulösen:

  - Sie können die Ausführung von Aufträgen elektronisch auslösen, zum Beispiel über Online-Banking oder Mobile-Banking-Apps. Diese bieten eine Reihe von Funktionen, die Ihnen die Bedienung erleichtern: Kennzeichnung von Bedienungselementen mittels Bildern und Grafiken statt Text; Optimierung des Kontrasts; Anpassung der Schriftgrösse und des Zeilenabstands; Tastatureingabe.

  - Sie können die Ausführung von Aufträgen auch per E-Mail oder Telefon bei Ihrer Kundenberaterin oder Ihrem Kundenberater veranlassen (zumindest wenn Sie bei der Kontoeröffnung einen solchen Kommunikationskanal vereinbart haben).

- Wir können Ihnen die Kostenaufstellung per Post oder elektronisch per E-Mail als PDF-Datei zusenden. Bitte wenden Sie sich an Ihre Kundenberaterin oder Ihren Kundenberater und bitten Sie um Zusendung über den von Ihnen bevorzugten Kommunikationskanal.

- Zudem können wir Ihnen die Kostenaufstellung auch persönlich aushändigen.

3.2 Zugänglichkeit dieser Informationen

Wir gewährleisten die Barrierefreiheit dieser Informationen wie folgt:

- Wir stellen Ihnen diese Informationen über verschiedene Kanäle zur Verfügung, nämlich durch persönliche Übergabe durch Ihre Kundenberaterin oder Ihren Kundenberater oder über die Website der Bank (www.juliusbaer.com).

- Wir bemühen uns, den Inhalt dieser Informationen in klarer Sprache zu formulieren. Im Allgemeinen wird das Niveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) nicht überschritten.

Hinweis: Dies gilt weder für den Dienstleistungsvertrag noch für die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die vorvertraglichen Informationen, die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind.

- Diese Informationen wurden benutzerfreundlich gestaltet; die Typografie (z. B. die Schriftart), die Zeilenlänge, der Zeilenabstand und die Hervorhebung wichtiger Textteile wurden so gewählt, dass der Text leicht zu lesen ist.

3.3 Zugänglichkeit von Dokumenten im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen

Wir gewährleisten die Barrierefreiheit von Dokumenten, die unsere Dienstleistungen betreffen, wie folgt:

Dokumente sind wahrnehmbar. Das bedeutet:

- Die ausgewählten Dokumente haben das Format PDF-UA und/oder sind webbasiert. Dieses Format kann in andere Formate umgewandelt werden. Sie können den Text zur besseren Lesbarkeit vergrössern. Mit einem Bildschirmlesegerät können Sie sich den auf dem Bildschirm angezeigten Inhalt der Dokumente vorlesen lassen. Die Dokumente stehen damit über mehrere Sinneskanäle zur Verfügung.

LU-02509-DE 1-1312 DE_LU_00
20250718

4 ZUSTÄNDIGE MARKTAUFSICHTSBEHÖRDE

Haben Sie Probleme beim Zugang zu unseren Dienstleistungen? In diesem Abschnitt informieren wir Sie darüber, an wen Sie sich wenden können.

Die zuständige Behörde in Luxemburg ist das «Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs zu Produkten und Dienstleistungen» (Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services, OSAPS).

OSAPS wird unter anderem als Referenzstelle für Barrierefreiheit fungieren. OSAPS wird Leitlinien, Instrumente und Ratschläge für Unternehmen bereitstellen, um sie bei der Verbesserung der Zugänglichkeit ihrer Produkte und/oder Dienstleistungen zu unterstützen. Darüber hinaus kann jede Person OSAPS über die Nichtkonformität eines Produkts oder einer Dienstleistung informieren.

Wenn Sie Probleme mit unserem Service haben, können Sie eine Beschwerde bei OSAPS einreichen. OSAPS kann dann rechtliche Schritte gegen uns einleiten. In Ihrer Beschwerde können Sie geltend machen, dass wir gegen eine Vorschrift des Gesetzes zur Barrierefreiheit verstossen. Die Kontaktdaten des OSAPS lauten:

Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs zu Produkten und Dienstleistungen (OSAPS)

13c, rue de Bitbourg
L -1273 Luxemburg-Hamm
Luxemburg
E-Mail-Adresse: info@osaps.etat.lu
Telefon: +352 2477-6565

LU-02509-DE 1-1312 DE_LU_00
20250718