Julius Bär

VERMÖGENSVERWALTUNG

Informationsschreiben für Verbraucher gemäß dem Gesetz vom 8. März 2023 über die Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen, in seiner aktuellen Fassung.

Bank Julius Baer Europe S.A.
14, rue Edward Steichen
2540 Luxembourg
Großherzogtum Luxemburg
Telefon: +352 4760 1
Email: info@juliusbaer.com
www.juliusbaer.com

Mit dieser Information erfüllt die Bank Julius Baer Europe S.A. (die «Bank», «wir», «uns») die Anforderungen nach § 15 Absatz 2 Nummer 2 des Luxemburger Gesetzes vom 8.März 2023 über die Anforderungen an die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen, in seiner aktuellen Fassung (das «Barrierefreiheitsgesetz»).

Das Barrierefreiheitsgesetz soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen müssen garantieren, dass alle Verbraucherinnen und 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 Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen die Vermögensverwaltung beziehungsweise unsere Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Vermögensverwaltung leicht verständlich zu erläutern. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Dieses Informationsschreiben ist in 4 Teile gegliedert:

Teil 1 enthält konkrete Informationen.

Hier erläutern wir Ihnen die Vermögensverwaltung beziehungsweise unsere Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Vermögensverwaltung.

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

- Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden?

  In **Teil 2** informieren wir Sie, wie sie mit uns in Kontakt treten können und welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

- Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des Barrierefreiheitsgesetzes erfüllen?

  In **Teil 3** informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.

- Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen?

  In **Teil 4** informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Hier finden Sie zudem Informationen zur zuständigen Aufsichtsbehörde in Luxemburg.

INHALT

1 Erläuterung unserer Dienstleistung 2
1.1 Was ist die Vermögensverwaltung? 2
1.2 Was sind Finanzinstrumente? 2
1.3 Wie ist der Ablauf der Vermögensverwaltung? 2
1.4 Voraussetzungen für die Ausführung der Vermögensverwaltung 2
1.5 Ausführung der Vermögensverwaltung 2
1.6 Informationen über die Ausführung der Vermögensverwaltung 2
1.7 Welche Kosten entstehen Ihnen bei der Vermögensverwaltung? 3
1.8 Wie sind die Kündigungsbedingungen? Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? 3
1.9 Gibt es ein Widerrufsrecht? 3
2 Ihre Möglichkeiten uns zu kontaktieren oder eine Beschwerde einzureichen 3
3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen 4
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen 4
3.2 Barrierefreiheit dieser Information 4
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen 5
4 Zuständige Aufsichtsbehörde 5

LU-02513-DE 1-1316 DE_LU_00
20250721

1 ERLÄUTERUNG UNSERER DIENSTLEISTUNG

In diesem Teil erläutern wir Ihnen die Vermögensverwaltung beziehungsweise unsere Dienstleistungen, die damit verbunden sind. Wir informieren Sie über die wesentlichen Merkmale und die Funktionsweise der Vermögensverwaltung.

1.1 Was ist die Vermögensverwaltung?

Bei der Vermögensverwaltung geht es um die Anlage Ihres Vermögens in Finanzinstrumenten (siehe 1.2).

Konkret geht es bei der Vermögensverwaltung darum: Wir als Bank legen Ihr Vermögen in verschiedenen Finanzinstrumenten an. Zudem kümmern wir uns um die Verwaltung Ihrer Vermögensanlagen. Die Sammlung Ihrer Vermögensanlagen nennt man Portfolio.

Sie legen mit uns fest, wie wir Ihr Vermögen anlegen sollen. Wir treffen dann für Sie einzelne Entscheidungen über die Anlage Ihres Vermögens. Die Entscheidungen sprechen wir nicht mit Ihnen ab. Das heißt: Wir handeln selbstständig. Wir halten uns aber immer an die Richtlinien, die wir zuvor mit Ihnen vereinbart haben (siehe 1.3).

1.2 Was sind Finanzinstrumente?

Der Begriff «Finanzinstrumente» wird in Gesetzen verwendet, die sich auf Banken beziehen. Er taucht zum Beispiel im luxemburgischen Gesetz vom 5. April 1993 über den Finanzsektor auf. Zu den Finanzinstrumenten gehören:

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

1.3 Wie ist der Ablauf der Vermögensverwaltung?

Wir können die Vermögensverwaltung nur ausführen, wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind (siehe 1.4). Erst dann dürfen wir selbstständig für Sie handeln (siehe 1.5). Während der Ausführung unserer Dienstleistung informieren wir Sie regelmäßig über Ihr Portfolio und unsere Handlungen (siehe 1.6).

1.4 Voraussetzungen für die Ausführung der Vermögensverwaltung

Für die Ausführung der Vermögensverwaltung brauchen wir bestimmte Angaben von Ihnen. Wir fragen Sie daher nach bestimmten persönlichen Daten und Ihren Wünschen zur Anlage Ihres Vermögens. Das ist gesetzlich vorgeschrieben: Ohne Ihre Angaben dürfen wir mit Ihnen keinen Vertrag über die Vermögensverwaltung abschließen. Ihre Angaben helfen uns, Ihre Interessen und Bedürfnisse zu verstehen.

Die folgenden Angaben benötigen wir von Ihnen:

- Finanzielle Verhältnisse (Was ist Ihr Einkommen? Was sind Ihre Ausgaben? Was ist Ihr Vermögen?)
- Tragfähigkeit von Verlusten (Welche finanziellen Verluste könnten Sie bewältigen?)
- Anlageziele (Was wollen Sie mit der Anlage Ihres Vermögens erreichen? Zum Beispiel: langfristiger Vermögensaufbau)
- Anlagehorizont (Für welchen Zeitraum möchten Sie Ihr Geld anlegen?)
- Risikobereitschaft (Welche finanziellen Risiken wollen Sie eingehen? Zum Beispiel: Wertschwankungen, Verluste)
- Nachhaltigkeitspräferenzen (Sollen Kriterien der Nachhaltigkeit bei der Anlage Ihres Vermögens berücksichtigt werden? Zum Beispiel: Investitionen, die zur Erreichung eines Umweltziels beitragen)
- Erfahrungen und Kenntnisse in der Anlage von Vermögen in Finanzinstrumenten / Erfahrungen und Kenntnisse mit Dienstleistungen in Zusammenhang mit Finanzinstrumenten

Auf der Grundlage Ihrer Angaben bestimmen wir mit Ihnen, wie wir Ihr Vermögen verwalten sollen. Dazu legen wir mit Ihnen Anlagerichtlinien fest.

Für die Ausführung der Vermögensverwaltung brauchen Sie zudem ein Depot und ein Verrechnungskonto. Ein Depot ist ein besonderes Bankkonto. In Ihrem Depot verwahren und verwalten wir Ihre Finanzinstrumente. Zu einem Depot gehört auch ein Verrechnungskonto. Über Ihr Verrechnungskonto buchen wir alle Geldbeträge.

1.5 Ausführung der Vermögensverwaltung

Bevor wir mit Ihnen einen Vertrag über eine Vermögensverwaltung abschließen, informieren wir Sie über die voraussichtlichen Kosten.

Nach dem Vertragsabschluss sowie der Eröffnung Ihres Depots und Ihres Verrechnungskontos stellen Sie uns Geld und Wertpapiere zur Verfügung. Dann beginnen wir mit der Vermögensverwaltung. Ab diesem Zeitpunkt handeln wir selbstständig und kaufen und verkaufen Finanzinstrumente. Dabei folgen unsere Entscheidungen den Anlagerichtlinien.

1.6 Informationen über die Ausführung der Vermögensverwaltung

Sie bekommen regelmäßig von uns Berichte mit bestimmten Informationen über die Durchführung der Vermögensverwaltung. Meistens beziehen sich die Informationen auf einen bestimmten Zeitraum, den Berichtszeitraum. Dieser umfasst meistens 3 oder 12 Monate. Einige Informationen in dem Bericht beziehen sich auf einen Stichtag. Dieser Stichtag ist meist der letzte Geschäftstag des Berichtszeitraums.

Die Berichte können die folgenden Informationen enthalten:

- Zusammensetzung und Bewertung Ihres Portfolios (Welche Finanzinstrumente waren am Stichtag in Ihrem Portfolio enthalten? Wie viel waren die einzelnen Finanzinstrumente am Stichtag wert?)
- Wertentwicklung Ihres Portfolios während des Berichtszeitraums (Wie hat sich der Wert Ihrer Finanzinstrumente im Berichtszeitraum entwickelt?)
- Gebühren und Kosten (Wie hoch waren die Kosten für die Vermögensverwaltung im Berichtszeitraum?)
- Kontostand Ihres Verrechnungskontos zum Beginn und zum Ende des Berichtszeitraums
- Eingegangene Zahlungen, zum Beispiel Dividenden und Zinsen
- Einzelne Transaktionen, also Käufe und Verkäufe von Finanzinstrumenten
- Geeignetheitserklärung, also eine Erklärung, wie unser Handeln zu Ihren Anlagezielen und Präferenzen passt und den Anlagerichtlinien entspricht

LU-02513-DE 1-1316 DE_LU_00
20250721

Über die aktuelle Zusammensetzung und die Wertentwicklung Ihres Portfolios informieren wir sie üblicherweise viermal im Jahr (jedes Quartal).

Wir informieren Sie auch, wenn Wertverluste Ihres Portfolios bestimmte Schwellenwerte übersteigen. Ein Schwellenwert ist erreicht, wenn im Berichtszeitraum der anfängliche Wert Ihres Portfolios um einen bestimmten Prozentsatz gefallen ist. Im Gesetz sind bestimmte Schwellenwerte festgelegt. . Sie können mit uns aber auch niedrigere Schwellenwerte vereinbaren

Eventuell haben wir mit Ihnen Nachhaltigkeitskriterien in den Anlagerichtlinien vereinbart. Dann bekommen Sie auch dazu jedes Jahr einen Bericht von uns. Der Bericht dokumentiert, wie Ihre Nachhaltigkeitspräferenzen bei der Vermögensverwaltung berücksichtigt wurden.

1.7 Welche Kosten entstehen Ihnen bei der Vermögensverwaltung?

Bei der Vermögensverwaltung fallen verschiedene Kosten an, die Sie beachten sollten. Zunächst müssen Sie gewöhnlich Verwaltungskosten zahlen. Das kann zum Beispiel eine bestimmte Gebühr für die Vermögensverwaltung sein, die wir pauschal oder prozentual nach dem Bestand Ihres Portfolios berechnen. Eventuell müssen Sie auch Transaktionskosten zahlen, wenn wir Finanzinstrumente für Sie kaufen oder verkaufen.

Bevor wir mit Ihnen einen Vertrag über eine Vermögensverwaltung abschließen, bekommen Sie von uns eine Kosteninformation. Diese Kosteninformation ist eine Schätzung aller Kosten und Folgekosten, die voraussichtlich mit der Vermögensverwaltung verbunden sind.

Zudem bekommen Sie jedes Jahr eine Übersicht über alle Kosten, die Ihnen im vergangenen Jahr tatsächlich bei der Vermögensverwaltung entstanden sind. Diese Kostenübersicht heißt Ex-post-Kostenausweis.

1.8 Wie sind die Kündigungsbedingungen? Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit?

Sie können den Vertrag über die Vermögensverwaltung jederzeit kündigen. Dabei müssen Sie keine Kündigungsfrist einhalten. Eine Kündigung müssen Sie der Bank schriftlich mitteilen.

Die Bank kann diesen Vertrag mit einer Frist von vier Wochen zum Ende jedes Monats kündigen

Es gibt keine Mindestlaufzeit für Verträge über eine Vermögensverwaltung. Im Falle Ihres Todes bleibt der Vertrag so lange wirksam, bis er von einem der berechtigten Erben oder Nachlassverwalter gekündigt wird.

Der Kunde ist berechtigt, diesen Vertrag jederzeit schriftlich zu kündigen; bei mehreren Vollmachtgebern hat jeder Vollmachtgeber das Recht, dies für alle anderen Vollmachtgeber zu tun. Die Geschäfte, die zum Zeitpunkt des Eingangs des Kündigungsschreibens noch nicht abgeschlossen wur-den, sind von der Bank so bald wie möglich abzuschliessen. Der Kunde bleibt allerdings weiterhin rechtlich an diese Geschäfte gebunden.

Die Bank kann diesen Vertrag mit einer Frist von vier Wochen zum Ende jedes Monats kündigen.

Bei einer Kündigung werden Gebühren anteilsmässig in Rechnung gestellt. Etwaige vorausgezahlte Gebühren werden dem Kunden anteilsmässig erstattet. Jeglicher Anteil der Gebühren, der in Rechnung gestellt oder erstattet werden muss, ist sofort nach Versand der zugehörigen Rechnung nach der Kündigung fällig.

Bei Kündigung dieses Vertrags oder einer Änderung der Anlagestrategie ist die Bank berechtigt, für die Anlageinstrumente (Fonds und strukturierte Produkte), in die ausschliesslich im Rahmen dieses Vertrags angelegt wurde und/oder die nicht übertragbar sind, die Rücknahme zu beantragen oder diese anderweitig zu liquidieren oder zu veräussern.

Der vorliegende Vertrag bleibt auch nach dem Tod des Kunden wirksam. Im Falle mehrerer Erben oder Nachlassverwalter ist die Bank nur verpflichtet, mit einer einzigen von den Erben oder Nachlassverwaltern bevollmächtigten Person zu kommunizieren. Bei einem Widerruf durch einen oder mehrere Erben oder einen Nachlassverwalter werden alle Anweisungen und die Vollmacht für alle Erben aufgehoben. Die Bank kann verlangen, dass die die Vollmacht aufhebende Partei einen Nachweis über die Erbschaft seitens des Erben oder entsprechende Nachweise seitens des Nachlassverwalters vorlegt.

1.9 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Sie können den Depotvertrag und den Vertrag über die Vermögensverwaltung innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Das gilt aber nur, wenn die Verträge als Fernabsatz-Geschäft, also zum Beispiel über das Internet oder über Telefon, oder als Außer-Haus-Geschäft abgeschlossen wurden. Dann bekommen Sie von uns bestimmte gesetzliche Informationen. Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie den Vertrag abgeschlossen haben und alle gesetzlichen Informationen hierzu bekommen haben. Nur wenn ein Widerrufsrecht besteht, bekommen Sie von uns vor dem Vertragsabschluss eine Widerrufsbelehrung.

2 IHRE MÖGLICHKEITEN UNS ZU KONTAKTIEREN ODER EINE BESCHWERDE EINZUREICHEN

Selbstverständlich freuen wir uns, Ihr Feedback zu erfahren. Bitte sprechen Sie hierfür direkt Ihren Berater an, er steht Ihnen gerne zur Verfügung. Er ist Ihr direkter Ansprechpartner insbesondere für Rückfragen zur Beratung (z. B. Performance, Transaktionen, Bankdienstleistungen, Preis- und Leistungsverzeichnis, IT-Systeme). Vieles lässt sich auf diesem Wege unbürokratisch und zufriedenstellend lösen. Alternativ senden Sie Ihre Reklamation bitte in schriftlicher Form an folgende Adresse:

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

Es steht Ihnen darüber hinaus frei, Ihre Reklamation auch direkt z.Hd. unserer Geschäftsleitung zu adressieren. Bitte achten Sie in jedem Fall darauf uns folgende Informationen zur Ihrer Reklamation zu übermitteln:

- Grund Ihrer Reklamation bzw. Beschreibung des von Ihnen identifizierten Fehlers
- Ihre Kontaktdaten (Name und Adresse sowie Konto-/Depotnummer)

Wir werden Ihnen den Eingang Ihrer Reklamation innerhalb von maximal 10 Arbeitstagen bestätigen und uns um eine schnellstmögliche Antwort innerhalb von maximal einem Monat bemühen. Sollte die Beantwortung in Einzelfällen mehr Zeit in Anspruch nehmen, werden Sie diesbezüglich informiert. Wenn sich Ihre Beschwerde auf Zahlungsdienstleistungen bezieht, wird die Bank innerhalb von 15 Tagen Feedback geben.

LU-02513-DE 1-1316 DE_LU_00
20250721

Sollten Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sein, können Sie Ihre Reklamation direkt an die Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) adressieren:

Die CSSF ist für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden (von natürlichen oder juristischen Personen), die gegen die von ihr beaufsichtigten Unternehmen gerichtet sind, zuständig. Die CSSF wird hierbei als vermittelnde Stelle mit dem Ziel einer außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit zwischen Beschwerdeführer und Unternehmen tätig. Die CSSF handelt in ihrer Funktion als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle im Einklang, insbesondere, mit den Europäischen Bestimmungen über die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten, die ins Luxemburger Recht umgesetzt und 2016 in das Verbraucherschutzgesetz eingeführt worden sind.

Die CSSF steht im Sinne von Artikel 431-1 des Verbraucherschutzgesetzes auf der von der Europäischen Kommission etablierten und veröffentlichten Liste der außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen. Die Beschwerden werden von der juristischen Abteilung «Legal Department Consumer Protection / Financial Crime» behandelt.

Die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden erfolgt auf freiwilliger Basis und ist unentgeltlich.

Um die Einreichung von Beschwerden zu erleichtern bietet die CSSF ein Beschwerdeformular auf Ihrer Internetseite an: https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/.

Das Beschwerdeformular kann direkt online oder per Post, Fax oder E-Mail eingereicht werden:

- per Post an folgende Adresse:

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

- per Fax an folgende Nummer:

  (+352) 26 25 1-2601

- per E-Mail an folgende E-Mail-Adresse:

  reclamation@cssf.lu

3 MERKMALE DER BARRIEREFREIHEIT UNSERER DIENSTLEISTUNGEN

Sie möchten wissen, wie wir die Anforderungen des Barrierefreiheitsgesetzes hinsichtlich unserer Dienstleistungen erfüllen? In diesem Abschnitt informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.

Hintergrund:

Das Barrierefreiheitsgesetz verpflichtet uns unter anderem, Richtlinien für barrierefreie Webinhalte zu beachten. Diese Richtlinien sollen es allen Menschen, insbesondere Menschen mit Behinderungen, ermöglichen, auf Webinhalte zuzugreifen. Die Richtlinien basieren auf vier Prinzipien der Barrierefreiheit:

- **Wahrnehmbarkeit:** So viele Menschen wie möglich sollten in der Lage sein, Informationen und IT-Funktionen wahrzunehmen. Das bedeutet, dass wir beispielsweise sicherstellen wollen, dass für jedes Bild oder jede Grafik ein alternatives Wahrnehmungsmittel zur Verfügung steht, wie zum Beispiel schriftlicher Text.

- **Bedienbarkeit:** So viele Menschen wie möglich sollten in der Lage sein, die IT-Funktionen zu nutzen. Das bedeutet beispielsweise, dass wir sicherstellen wollen, dass unsere Webinhalte mit einer ordentlichen Tastatur bedient werden können.

- **Verständlichkeit:** So viele Menschen wie möglich sollten in der Lage sein, die Webinhalte klar zu lesen und zu verstehen. Zum Beispiel bieten wir, wenn möglich, unsere Webinhalte immer in einfacher und verständlicher Sprache an.

- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten Hilfstechnologien kompatibel sein, soweit als möglich. Zu den Hilfstechnologien gehören beispielsweise Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zum Umwandeln von Sprache in Text. Das bedeutet beispielsweise, dass wir sicherstellen wollen, dass wichtige Standards für die Nutzung von Hilfstechnologien eingehalten werden, wie zum Beispiel die technische Struktur und Beschriftung des Inhalts.

Wir erfüllen die Anforderungen des Barrierefreiheitsgesetzes, indem wir, soweit möglich, diese Prinzipien in unseren Dienstleistungen umsetzen.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung in Verbindung mit einer Vermögensverwaltung:

- Wir können Ihnen den Vertrag über die Vermögensverwaltung per Post oder aber in elektronischer Form als pdf via Email zukommen lassen. Bitte kontaktieren Sie Ihren Kundenbetreuer oder Ihre Kundenbetreuerin und bitten um eine entsprechende Zusendung über den von Ihnen präferierten Kanal.

- Zudem können wir Ihnen den Vermögensverwaltungsvertrag auch persönlich aushändigen.

- Die unter 1.6 genannten Informationen zur Vermögensverwaltung stellen wir ihnen gerne via Postversand, Email oder aber in Ihrem E-Banking Portal / Ihrer Banking-App zur Verfügung. Dies ist davon abhängig, welchen präferierten Kommunikationskanal sie mit der Bank vereinbart haben.

- Unsere Banking-Apps verfügen über verschiedene sensorische Kanäle, zum Beispiel: Beschreibungen zu Elementen wie Bildern und Grafiken, die keinen Text haben; Optimierung von Kontrasten; Anpassung von Textgröße und Zeilenabstand; Eingabe mit Hilfe einer Tastatur .

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Die Merkmale der Zugänglichkeit dieser Informationen sind wie folgt:

- Wir stellen Ihnen diese Informationen über verschiedene Zugangskanäle zur Verfügung, nämlich durch eine persönliche Übergabe durch Ihren Relationship-Manager oder über die Website der Bank (www.juliusbaer.com).

- Wir bemühen uns, den Inhalt dieser Informationen in klarer Sprache zu verfassen. Das Niveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen wird grundsätzlich nicht überschritten.

Hinweis: Dies gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag oder die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und vorvertragliche Informationen, die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind.

LU-02513-DE 1-1316 DE_LU_00
20250721

– Die Gestaltung dieser Informationen hat ein spezielles Design und die Beschreibung der verwendeten Typografie, z. B. die Schriftart, Zeilenlänge, Zeilenabstand und Hervorhebung wichtiger Texte, wurde benutzerfreundlich gestaltet.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Die Eigenschaften der Zugänglichkeit von Dokumenten im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen (einschliesslich dieser Informationen) sind wie folgt:

Die Dokumente sind wahrnehmbar. Das bedeutet:

– Die Dokumente haben teilweise das Format PDF-UA und/oder sind webbasiert. Dieses Format kann in andere Formate umgewandelt werden. Sie können für eine bessere Lesbarkeit vergrössert werden. Bildschirmlesegeräte können die Dokumente interpretieren und den Inhalt auf dem Bildschirm vorlesen. Daher stehen Ihnen die Dokumente über mehrere Sinneskanäle zur Verfügung.

4 ZUSTÄNDIGE AUFSICHTSBEHÖRDE

Haben Sie Probleme hinsichtlich der Zugänglichkeit unserer Dienstleistungen? In diesem Abschnitt werden wir Sie darüber informieren, wen Sie kontaktieren können.

Die zuständige Behörde in Luxemburg heißt “Office de la surveillance de l’accessibilité des produits et services” (OSAPS).

OSAPS wird unter anderem als Referenzstelle für Zugänglichkeit 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 das OSAPS über die Nichtkonformität eines Produkts oder einer Dienstleistung informieren.

Wenn Sie Probleme mit unserem Service haben, können Sie eine Beschwerde bei dem OSAPS einreichen. Das OSAPS kann dann rechtliche Maßnahmen gegen uns einleiten. In Ihrer Beschwerde können Sie geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung des Barrierefreiheitsgesetzes verstoßen. Die Kontaktdaten des OSAPS sind:

Surveillance authority for the accessibility of products and services (OSAPS)

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

LU-02513-DE 1-1316 DE_LU_00
20250721