Julius Bär

ZAHLUNGSKONTO UND ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN

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, unser Zahlungskonto und unsere Zahlungsdienstleistungen 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 erklären wir Ihnen unser Zahlungskonto und unsere Zahlungsdienstleistungen.

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

- Sind Sie mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden?

  In **Teil 2 i**nformieren wir Sie über die Möglichkeiten, mit uns in Kontakt zu treten oder eine Beschwerde vorzubringen.

- Sie möchten wissen, wie wir die Anforderungen des Gesetzes zur Barrierefreiheit in unseren Dienstleistungen erfüllen?

  In **Teil 3** erläutern wir, wie Sie auf unsere Dienstleistungen zugreifen und diese nutzen können.

- Haben Sie Probleme beim Zugang zu unseren Dienstleistungen?

  In Teil 4 erfahren Sie, wo Sie bei Problemen mit der Barrierefreiheit Unterstützung erhalten können. Zudem finden Sie hier Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde in Luxemburg.

INHALT

1 Erläuterung unserer Dienstleistungen 2
1.1 Was ist ein Zahlungskonto? 2
1.2 Was sind Zahlungsdienstleistungen? 2
1.3 Wie funktioniert die Verwaltung des Kontos? 2
1.4 Wie funktionieren Transfers? 2
1.5 Ist es möglich, das Zahlungskonto zu überziehen? 2
1.6 Welche Kosten fallen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienstleistungen an? 2
1.7 Gibt es eine feste Vertragslaufzeit? Wie lauten die Kündigungsbedingungen? 3
1.8 Wo kann ich die individuellen Vertragsbedingungen finden? 3
2 Wie Sie Feedback geben oder eine Beschwerde einreichen können 3
3 Die Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen 3
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-02512-DE 1-1315 DE_LU_00
20250717

1 ERLÄUTERUNG UNSERER DIENSTLEISTUNGEN

In diesem Abschnitt erklären wir Ihnen unser Zahlungskonto und unsere Zahlungsdienstleistungen. Sie werden erfahren, was die einzelnen Dienstleistungen beinhalten und wie sie funktionieren. Wir gehen auch auf die Begriffe ein, die für das Verständnis und die Nutzung unserer Dienstleistungen wichtig sind.

1.1 Was ist ein Zahlungskonto?

Ein Zahlungskonto ist ein Konto, über das Sie verschiedene Zahlungen (Zahlungsvorgänge) abwickeln können. Folgende Zahlungsvorgänge sind zum Beispiel möglich:

- Sie können über Ihr Zahlungskonto Geld zu erhalten, z. B. Ihr Gehalt, Ihre Rente oder Unterhaltszahlungen.
- Sie können über Ihr Zahlungskonto auch Bargeld einzahlen und abheben.
- Und Sie können Ihr Zahlungskonto für den bargeldlosen Zahlungsverkehr nutzen (z. B. Überweisungen, Bareinzahlungen oder Daueraufträge).

Überweisungen kann über Online-Banking oder eine Mobile-Banking-App in Auftrag gegeben werden. Falls Sie diese Option nutzen möchten, müssen Sie eine Vereinbarung zum Online-Banking mit uns treffen.

1.2 Was sind Zahlungsdienstleistungen?

Wir bieten verschiedene Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto an. Diese Dienstleistungen werden als Zahlungsdienstleistungen bezeichnet. Das Spektrum der Dienstleistungen wird in diesem Dokument beschrieben.

1.3 Wie funktioniert die Verwaltung des Kontos?

Wenn Sie an einem Zahlungskonto interessiert sind, müssen Sie einen Vertrag zur Eröffnung eines Kontos mit uns abschliessen. Wir werden dann ein Zahlungskonto für Sie eröffnen. Auf Ihrem Zahlungskonto können Sie uns mit Zahlungsdienstleistungen (z. B. Bareinzahlungen, Barabhebungen, Überweisungen, Lastschriften, Daueraufträge) beauftragen. Wir erfüllen unsere vertraglichen Verpflichtungen, indem wir Ihrem Konto die entsprechenden Buchungen gutschreiben oder belasten. Sie können einen Kontoauszug erhalten, in dem alle Transaktionen und Ihr aktueller Kontosaldo aufgeführt sind. Der Kontoauszug zeigt Ihnen alle Transaktionen, die wir gemäss Ihren Anweisungen über Ihr Konto abgewickelt haben. Er enthält auch das Nettoergebnis dieser Transaktionen, den sogenannten Tagessaldo. Dies ist Ihr Kontosaldo.

Wir führen das Zahlungskonto als Kontokorrentkonto. Ein Kontokorrentkonto wird auch als Geldkonto bezeichnet. Der Saldo aller durchgeführten Einzeltransaktionen wird Ihnen in Form eines Kontoabschlusses mitgeteilt.

1.4 Wie funktionieren Transfers?

Ein Transfer ist eine Transaktion, bei der Geld von Ihrem Konto auf einem anderen von Ihnen gewählten Konto gutgeschrieben wird. Mit anderen Worten: Sie beauftragen uns, einen bestimmten Geldbetrag an eine bestimmte Zahlungsempfängerin oder einen bestimmten Zahlungsempfänger zu überweisen. Dieser Betrag wird Ihrem Zahlungskonto belastet und dem Konto der Zahlungsempfängerin beziehungsweise des Zahlungsempfängers gutgeschrieben.

Sie können uns eine Transferinstruktion als Zahlungsauftrag auf verschiedene Arten erteilen, je nachdem, was Sie bei der Kontoeröffnung mit der Bank vereinbart haben (z. B. per Online-Banking, E-Mail und/oder Telefon).

Wenn Sie eine Transferinstruktion erteilen, müssen Sie die folgenden Angaben machen:

- Name der Zahlungsempfängerin/des Zahlungsempfängers
- IBAN (Internationale Bankkontonummer)
- BIC (Bank Identifier Code), falls zutreffend
- Betrag in Euro oder in einer anderen Währung

Wir werden Ihre Transferinstruktion bearbeiten, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Ihre Transferinstruktion ist bei uns eingegangen.
- Ihre Transferinstruktion ist legitimiert, zum Beispiel durch Ihre Unterschrift.
- Sie haben alle notwendigen Informationen zur Verfügung gestellt.
- Ihr Zahlungskonto weist eine ausreichende Deckung oder einen Kreditrahmen auf. (Ein Kreditrahmen ist eine feste Obergrenze für einen Kredit, den Sie bei uns aufgenommen haben.)

Alle wichtigen Regelungen zu Transfers finden Sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank.

1.5 Ist es möglich, das Zahlungskonto zu überziehen?

Sie können mit uns vereinbaren, dass Sie Ihr Zahlungskonto überziehen dürfen. Das bedeutet, dass Sie Ihr Konto auch dann belasten können, wenn Ihr Zahlungskonto keine ausreichende Deckung aufweist. Wir gewähren Ihnen, wie wir sagen, einen Kontokorrentkredit. Wir sprechen daher von einem vereinbarten Kontokorrentkredit.

Ein solcher Vertrag ist ein allgemeiner Verbraucherkredit oder ein allgemeiner Verbraucherkreditvertrag (siehe auch unsere Informationen zum Verbraucherkreditvertrag). In diesem Vertrag vereinbaren wir mit Ihnen, wie hoch Sie Ihr Zahlungskonto überziehen dürfen. Wir vereinbaren mit Ihnen auch die Zinssätze und Gebühren, die wir Ihnen für den Kontokorrentkredit in Rechnung stellen. Die notwendige Voraussetzung für den Abschluss eines allgemeinen Verbraucherkreditvertrags ist Ihre Kreditwürdigkeit. Die Höhe des Kontokorrentkredits richtet sich in der Regel nach den regelmässigen Zahlungseingängen auf Ihrem Konto, z. B. nach Ihrem Gehalt.

Wenn Sie die vereinbarte Höhe des Kontokorrentkredits überschreiten, können wir trotzdem freiwillig einen Zahlungsauftrag ausführen. Wir können in der Regel beurteilen, ob eine Überziehung Ihres Zahlungskontos akzeptabel ist. In diesem Fall spricht man von einer geduldeten Kontoüberziehung. Allerdings liegt dies allein in unserem Ermessen; Sie haben keinen Anspruch auf eine geduldete Kontoüberziehung. Dies gilt auch, wenn wir mit Ihnen keinen Kontokorrentkredit vereinbart haben.

Alle Einzelheiten zur geduldeten Überziehung Ihres Zahlungskontos werden im Zahlungskontovertrag vereinbart.

1.6 Welche Kosten fallen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienstleistungen an?

Für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienstleistungen fallen spezifische Kosten an. Eine Aufstellung der einzelnen Kosten finden Sie in unserem Preis- und Leistungsverzeichnis.

LU-02512-DE 1-1315 DE_LU_00
20250717

Die Zinssätze für vereinbarte Kontokorrentkredite und geduldete Kontoüberziehungen richten sich nach den Regelungen, die Sie und wir in einer gesonderten Vereinbarung getroffen haben. Wir werden Sie regelmässig über den geltenden Zinssatz informieren.

Alle fälligen Kosten und Zinsen werden am Ende eines jeden Abrechnungszeitraums von Ihrem Zahlungskonto abgebucht.

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

Wir schliessen mit Ihnen einen Zahlungskontovertrag und Verträge über Zahlungsdienstleistungen auf unbestimmte Zeit ab. Sie können den jeweiligen Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Die Bank muss eine Kündigungsfrist von zwei Monaten einhalten, wenn wir den jeweiligen Vertrag mit Ihnen kündigen wollen.

Im Falle einer ausserordentlichen Kündigung (Kündigung aus wichtigem Grund) gibt es grundsätzlich keine Kündigungsfrist, weder für Sie noch für uns als Bank. Die Bedingungen für die Kündigung eines Vertrags aus wichtigem Grund sind in den jeweiligen Verträgen mit der Bank dargelegt.

1.8 Wo kann ich die individuellen Vertragsbedingungen finden?

Die Bedingungen beziehungsweise Bestimmungen zu unseren Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Zahlungskonto oder unseren Zahlungsdienstleistungen finden Sie in den Kontoeröffnungsunterlagen, die auch die jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen zwischen Ihnen und der Bank enthalten. Weitere Bestimmungen finden Sie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

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. Viele Fragen lassen sich so schnell und unbürokratisch klären. Wenn Sie eine Beschwerde vorzubringen haben, können Sie diese auch schriftlich über einen der folgenden Kommunikationskanäle an uns richten:

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

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

LU-02512-DE 1-1315 DE_LU_00
20250717

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

3.1 Zugänglichkeit von Dienstleistungen

Im Folgenden beschreiben wir die Barrierefreiheitsmerkmale unserer Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto oder unseren Zahlungsdienstleistungen:

Ausführen von Zahlungen:

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Zahlungsaufträge auszulösen:

- Sie können Zahlungsaufträge 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).

Informationen über Ihr Konto:

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Informationen über Ihr Konto abzurufen, z. B. Ihren Kontosaldo und Ihre Transaktionen (Gutschriften und Abbuchungen aufgrund von Zahlungen, Wertpapiertransaktionen usw.):

- Sie können Informationen über Ihr Konto auch elektronisch abrufen, 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. Zudem können Informationen mit einem Bildschirmlesegerät abgerufen werden.

- Sie können Informationen auch per E-Mail oder Telefon bei Ihrer Kundenberaterin oder Ihrem Kundenberater anfordern.

Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen:

Sie können Authentifizierungsverfahren und Sicherheitsfunktionen barrierefrei nutzen, zum Beispiel barrierefrei Ihre PIN eingeben, um Online-Banking oder Mobile-Banking-Apps zu nutzen. Auch die Zwei-Faktor-Authentifizierung ist barrierefrei möglich.

Mobile-Banking-Apps:

Mobile-Banking-Apps bieten verschiedene Sinneskanäle, wie zum Beispiel: Kennzeichnung von Bedienungselementen mittels Bildern und Grafiken statt Text; Optimierung des Kontrasts; Anpassung der Schriftgrösse und des Zeilenabstands; Tastatureingabe. Zudem können Informationen mit einem Bildschirmlesegerät abgerufen werden.

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).

- Der Inhalt dieser Informationen ist nach Möglichkeit in klarer Sprache formuliert. Dabei wird das Niveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) im Allgemeinen 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 Hervorhebungen 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-02512-DE 1-1315 DE_LU_00
20250717

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-02512-DE 1-1315 DE_LU_00
20250717