

MLP Kryptoaccount

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand
Juni 2025

Name, Anschrift und Telefonnummer der Bank

MLP Banking AG
Alte Heerstraße 40
69168 Wiesloch
Telefon +49 (0) 6222 308 8345

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotenen Dienstleistungen zum **MLP Kryptoaccount**.

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 die mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.

Die Information ist in 4 Teile gegliedert.

In Teil 1 erläutern wir Ihnen die von uns angebotenen Dienstleistungen zum MLP Kryptoaccount.

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

MLP Banking AG

Inhaltsverzeichnis

1	Erläuterung unserer Dienstleistung	3
1.1	Was ist das MLP Kryptoaccount?	3
1.2	Was sind Kryptowerte?	3
1.3	Wie funktioniert der Kauf oder Verkauf von Kryptowerten?	3
1.4	Wie erfolgt die Ausführung von Aufträgen über den Kauf und Verkauf von Kryptowerten?	4
1.5	Welche Kosten entstehen Ihnen in Bezug auf das MLP Kryptoaccount und den Handel mit Kryptowerten?	4
1.6	Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?	4
1.7	Gibt es ein Widerrufsrecht?	4
2	Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde	4
3	Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	6
4	Zuständige Marktüberwachungsbehörde	7

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen das **MLP Kryptoaccount** beziehungsweise unsere Dienstleistungen, die damit verbunden sind. Wir informieren Sie über die wesentlichen Merkmale und die Funktionsweise des MLP Kryptoaccounts.

1.1 Was ist das MLP Kryptoaccount?

Beim MLP Kryptoaccount geht es um den Kauf oder Verkauf von **Kryptowerten** (siehe 1.2).

Das MLP Kryptoaccount ist eine Nutzeroberfläche auf unserer Internet-Plattform, dem MLP Financial Home. Hier können Sie online mit bestimmten Kryptowerten handeln. Das heißt, Sie geben uns Aufträge zum Kauf oder Verkauf von Kryptowerten.

Wenn Sie uns einen Auftrag zum Kauf oder Verkauf von Kryptowerten geben, führen wir diesen Auftrag nur aus. Wir beraten Sie vorher nicht und überprüfen auch nicht, ob Sie typische Risiken einschätzen können.

Neben dem Kryptoaccount richten wir für Sie ein Abwicklungskonto ein. Dieses Abwicklungskonto dient als Verrechnungskonto für das Kryptoaccount in Bezug auf Käufe und Verkäufe von Kryptowerten.

Die Kryptowerte werden nicht von uns verwahrt. Dies tut ein Kryptoverwahrer für Sie. Mit dem Kryptoverwahrer schließen Sie vorher einen Krypto-Verwahrvertrag ab. Ihre Vertragserklärung zum Abschluss des Verwahrvertrages geben Sie uns und wir leiten diese für Sie an den Kryptoverwahrer weiter. Im MLP Kryptoaccount zeigen wir Ihnen dann an, welche und wie viele Kryptowerte für Sie verwahrt werden.

1.2 Was sind Kryptowerte?

Kryptowerte sind virtuelle digitale Währungen. Es gibt dazu keine Geldscheine oder Münzen oder Urkunden. Kryptowerte haben keinen „eigenen“ Wert, wie er sich zum Beispiel bei Goldmünzen aus dem Materialwert ergibt. Sie existieren nur im Internet beziehungsweise auf Datenbanken. Kryptowerte funktionieren unabhängig von Zentralbanken oder Staaten. Über die Menge der verfügbaren Werte und über die Eigentumsrechte entscheidet eine Vielzahl von Teilnehmern, die an der Organisation dieses Systems mitwirken. Die Schaffung neuer Werte-Einheiten bei einem Kryptowert („**Coins**“) erfolgt direkt in der verschlüsselten Datenbank. In dieser Datenbank werden alle Transaktionen und Ereignisse gespeichert und in einzelnen „Blöcken“ versiegelt. Diese Datenblöcke werden in der Regel in Form einer Kette zusammengeknüpft, damit die Blöcke nachträglich nicht mehr geändert werden können. Aus diesem Grund nennt man die Datenbank auch oft „**Blockchain**“. Ein „Coin“ ist dabei lediglich ein Datensatz auf dieser Blockchain und damit ein Teil des Programmcodes auf der Blockchain. Auf der Blockchain wird auch abgespeichert, welcher Nutzer wie viele Kryptowerte besitzt. Hierzu hat jeder Nutzer eine Art Adresse, ähnlich wie eine Kontonummer. An diese Adresse können beispielsweise andere Teilnehmer weitere Coins schicken. Diese Adresse ist öffentlich und wird auch „**Public Key**“ (Key bedeutet Schlüssel) genannt. Daneben hat jeder Teilnehmer auch noch ein Passwort, das geheim gehalten werden muss („**Private Key**“). Der Private Key wird benötigt, wenn man Transaktionen wie zum Beispiel einen Verkauf durchführen möchte. Der Public Key und der Private Key bilden zusammen das „**Wallet**“, welches vergleichbar ist mit einem Geldbeutel. In diesem Geldbeutel werden allerdings nicht die Kryptowerte gespeichert, sondern nur die beiden Schlüssel (Public und Private Key).

Beim Handel mit Kryptowerten über MLP verwalten Sie kein eigenes Wallet. Dies übernimmt der Kryptoverwahrer für Sie, mit dem Sie dazu einen gesonderten Vertrag (Krypto-Verwahrvertrag) abschließen (siehe 1.1).

Der Handel mit Kryptowerten birgt ganz besondere Risiken, die dazu führen können, dass Sie Ihr angelegtes Geld in voller Höhe verlieren können. Zu den Risiken erhalten Sie von uns vor Vertragsabschluss ein Dokument, in dem wir Ihnen die wesentlichen Risiken erklären.

1.3 Wie funktioniert der Kauf oder Verkauf von Kryptowerten?

Für den Handel mit Kryptowerten über MLP benötigen Sie ein MLP Kryptoaccount und ein Abwicklungskonto.

Aufträge zum Kauf oder Verkauf von Kryptowerten können Sie ausschließlich online über das MLP Financial Home erteilen. Die Aufträge müssen dort elektronisch von Ihnen erfasst und autorisiert werden (zum Beispiel durch Eingabe einer TAN oder Freigabe über eine App auf Ihrem Mobiltelefon). Krypto-Aufträge sind lediglich als unlimitierte Aufträge möglich. Das heißt, der Auftrag wird stets zum nächstbesten verfügbaren Preis ausgeführt.

Wenn ein Auftrag ausgeführt wurde, erhalten Sie von uns eine Abrechnung. In der Abrechnung finden Sie wesentliche Informationen über die Ausführung Ihres Auftrags. Wenn der Auftrag nicht ausgeführt werden konnte, informieren wir Sie darüber zeitnah.

Bei einem Kauf werden die Kryptowerte für Sie bei dem Kryptoverwahrer verwahrt. Bei einem Verkauf gibt der Kryptoverwahrer die verkauften Kryptowerte heraus. Gleichzeitig verbuchen wir eine Belastung oder Gutschrift auf Ihrem Abwicklungskonto: Kaufen Sie Kryptowerte, belasten wir den Kaufpreis Ihrem Abwicklungskonto. Verkaufen Sie Kryptowerte, schreiben wir den Verkaufserlös Ihrem Abwicklungskonto gut. Kosten, die beim Kauf oder Verkauf entstanden sind, belasten wir Ihrem Abwicklungskonto.

Alle Einzelheiten dazu vereinbaren wir mit Ihnen in dem Krypto-Accountvertrag.

1.4 Wie erfolgt die Ausführung von Aufträgen über den Kauf und Verkauf von Kryptowerten?

Wir führen Ihre Aufträge als Kommissionärin aus. Das bedeutet, wir handeln in eigenem Namen, aber auf Ihre Rechnung. Dabei beauftragen wir einen Zwischenkommissionär, der in eigenem Namen und für unsere Rechnung ein Ausführungsgeschäft mit dem Kryptohandelspartner abschließt.

1.5 Welche Kosten entstehen Ihnen in Bezug auf das MLP Kryptoaccount und den Handel mit Kryptowerten?

MLP rechnet Ihnen gegenüber den Preis des Ausführungsgeschäfts ab. Wir sind darüber hinaus berechtigt, Ihnen das vereinbarte Entgelt in Rechnung zu stellen.

Informationen zu den einzelnen Kosten finden Sie in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis**.

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

Wir schließen den Kryptoaccount-Vertrag mit Ihnen auf unbestimmte Zeit ab. Sie können den Vertrag jederzeit kündigen. Dabei müssen Sie keine Kündigungsfrist einhalten. Für uns als Bank gilt eine Kündigungsfrist von vier Wochen.

1.7 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Sie können den Kryptoaccount-Vertrag innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Bei Vertragsabschluss erhalten Sie von uns bestimmte gesetzliche Informationen, die Angaben dazu enthalten, wie Sie Ihr Widerrufsrecht ausüben können. Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie den Vertrag abgeschlossen haben und alle gesetzlichen Informationen hierzu bekommen haben.

Bitte beachten Sie: Beim Kauf oder Verkauf von Kryptowerten besteht gewöhnlich **kein** Widerrufsrecht. Es gibt aber Ausnahmen. Nur wenn Ihnen ausnahmsweise ein Widerrufsrecht zusteht, bekommen Sie von uns vor dem Vertragsabschluss eine Widerrufsbelehrung.

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 Bank

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:

MLP Banking AG
Beschwerdemanagement
Alte Heerstraße 40
69168 Wiesloch
Telefon: +49 (0) 6222 308 8345
E-Mail: bankbeschwerde@mlp.de
Beschwerdeformular auf unserer Webseite: <https://mlp.de/banking/kontakt/beschwerde/>

Wir bitten Sie, bei einer Beschwerde die folgenden Punkte zu beachten:

- Geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Adresse und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse und Kontonummer).
- 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 Bankenaufsicht

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/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_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.

Helfen kann Ihnen die folgende Verbraucher-Schlichtungsstelle: **Ombudsmann der privaten Banken**. Dort können Sie sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Rechte: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter www.bankenombudsmann.de. Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. unter www.bankenverband.de.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

Adresse:

Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin

Fax: 030 1663-3169

E-Mail: schlichtung@bdb.de

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 655a bis 655d des BGB sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum BGB;
- (3) die Vorschriften zu Zahlungsdiensteverträgen in
 - a. den §§ 675c bis 676c des BGB,
 - b. der Verordnung (EU) 2021/1230 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Juli 2021 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Union, geändert durch die Verordnung (EU) 2024/886, vormals Verordnung (EG) Nummer 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nummer 2560/2001 (ABl. EU L 226 vom 9.10.2009, Seite 11), die durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nummer 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) Nummer 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, Seite 22) geändert worden ist,
 - c. der Verordnung (EU) Nummer 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) Nummer 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, Seite 22), die durch die Verordnung (EU) Nummer 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, Seite 1) und die Verordnung (EU) 2024/886 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, Seite 1);
- (4) die Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetzes, 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 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen.

Die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (1) bis (5) angewendet werden müssen. Die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (6) bis (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

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

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

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 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 Website-Inhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit**
Die Website-Inhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien¹ möglichst kompatibel sein.

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

Wahrnehmbarkeit

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 des Textes durch Grafiken unterstützt.

Bedienbarkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Sie können die Information jederzeit über die Tastatur aufrufen.
- Sie können die Information über die Website und die Suchfunktion der Website finden. Zudem hat die Information eine Überschrift, Zwischenüberschriften und ein Inhaltsverzeichnis. Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.

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

Verständlichkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist in einer einfachen Sprache: 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.

Robustheit

Für die Informationen auf unserer Website gilt: Unsere Website ist mit assistiven Technologien kompatibel.

Durchführung der Dienstleistung

Werden für die Durchführung der Dienstleistung Webseiten, einschließlich der zugehörigen Online-Anwendungen, oder Mobilgeräte, einschließlich mobiler Apps, in Anspruch genommen, gelten auch für diese in Bezug auf Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit die vorhergehenden Ausführungen. Bei der Durchführung der Dienstleistung im persönlichen Kontakt innerhalb oder außerhalb der Geschäftsstelle werden individuelle, barrierefreie Lösungen zur Verfügung gestellt.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie sind der Meinung, dass unsere Dienstleistung nicht die Anforderungen des BFGS 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.³

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)

Das Bundesland Sachsen-Anhalt hat für Anfragen bzw. Meldungen bis zur formalen Errichtung der MLBF folgende Adresse publiziert:

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

Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

Tel.: (0391) 567 4530

E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de

– Ende der Informationen –

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.

³ Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFGS.