



Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

Information für Verbraucher
nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz



DWS Investment GmbH Mainzer Landstr. 11-17 60329 Frankfurt am Main	DWS International GmbH Mainzer Landstr. 11-17 60329 Frankfurt am Main
Telefon 069/910-12371	Telefon 069/910-12371

- zusammen nachfolgend „**DWS**“ -

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unseren Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr? Hier möchten wir Ihre 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 von Unternehmen sicherstellen. 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 so alle am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können. Bitte beachten Sie: Diese Information soll Ihnen die Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr erklären. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in **4 Teile** gegliedert:

- **Teil 1** mit konkreten Informationen:
Hier erklären wir Ihnen unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr.
- **Teile 2, 3 und 4** mit allgemeine Informationen.
 - Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden?
In **Teil 2** erfahren Sie, wie und wo Sie sich beschweren können.
 - Sie möchten wissen, wie unsere Dienstleistungen das BFSG erfüllen?
Das lesen Sie in **Teil 3**.
 - Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen?
In **Teil 4** erfahren Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre
DWS Investment GmbH/DWS International GmbH

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen	4
1.1. Was ist eine Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?	4
1.2. Wie kommt es zu einer solchen Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?	4
1.3. Welche Kosten entstehen Ihnen bei einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?	5
1.4. Gibt es eine bestimmte Laufzeit für den Vertrag? Wie kann ich kündigen?	5
1.5. Gibt es ein Widerrufsrecht?	5
2. Umgang mit Beschwerden.	5
2.1. Beschwerde bei der DWS einlegen	5
2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung	6
3. Merkmale der Barrierefreiheit.	6
3.1. Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen	7
3.2. Barrierefreiheit dieser Information	8
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde.	9

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen. Diese erbringen wir im elektronischen Geschäftsverkehr. Sie erfahren, was die Dienstleistungen umfasst und wie diese funktionieren.

1.1. Was ist eine Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?

Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr sind digitale Dienste. Diese Dienste können auf den Abschluss eines Verbrauchervertrages abzielen. Angeboten werden sie elektronisch über Webseiten.

1.2. Wie kommt es zu einer solchen Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?

Auf unseren deutschen Webseiten kann eine Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr in zweifacher Hinsicht zustande kommen. Zu unterscheiden ist zwischen unseren deutschen Produkt-Webseiten und unserem Informationsangebot zum Investieren.

Auf unseren deutschen Produkt-Webseiten befinden sich verschiedene Schaltflächen: „Kaufen“, „ETF handeln“ oder „ETC handeln“. Mit einem Klick auf diese Schaltflächen gelangen Sie auf eine Zwischen-Webseite. Dort haben Sie die Möglichkeit, einen unserer Vertriebspartner auszuwählen.

Darüber hinaus können Sie über unser Informationsangebot zum Investieren auf eine „Kaufen“-Webseite gelangen. Auch hier gibt es die Möglichkeit, einen unserer Vertriebspartner auszuwählen.

Durch das Klicken der Schaltflächen „Weiter zum Partner“ verlassen Sie den Webauftritt der DWS. Sie gelangen zum Webauftritt des gewählten Vertriebspartners. Die DWS übernimmt keine Haftung für den Inhalt der weiterführenden Webseiten der Vertriebspartner. Auf diesen Webseiten können Sie nach Produkten auswählen oder Leistungen des Vertriebspartners in Anspruch nehmen. Sie haben hier die Gelegenheit zum Abschluss eines Verbrauchervertrages mit dem Vertriebspartner.

1.3. Welche Kosten entstehen Ihnen bei einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?

Für Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr berechnet die DWS keine Kosten.

Kosten können sich jedoch aus dem mit Ihrem Vertriebspartner abgeschlossenen Verbrauchervertrag ergeben. Nähere Informationen zu den einzelnen Kosten finden Sie bei Ihrem Vertriebspartner.

1.4. Gibt es eine bestimmte Laufzeit für den Vertrag? Wie kann ich kündigen?

Die Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr stellen wir Ihnen bis auf Weiteres zeitlich unbegrenzt zur Verfügung.

1.5. Gibt es ein Widerrufsrecht?

Für Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr haben Sie kein Widerrufsrecht.

Für Fragen zu einem Widerrufsrecht für den Verbrauchervertrag wenden Sie sich bitte an den entsprechenden Vertriebspartner.

2. Umgang mit Beschwerden

Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In diesem Teil lesen Sie, wie und wo Sie sich beschweren können.

2.1. Beschwerde bei der DWS einlegen

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- per Brief an: DWS Investment GmbH / DWS International GmbH, 60612 Frankfurt am Main
- telefonisch bei: unserer Hotline unter 069/910-12371
- per E-Mail an: info@dws.com

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter <https://www.dws.de/footer/rechtliche-hinweise/>

2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben sich bei uns beschwert, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann können Sie den Streit außergerichtlich klären. Wie? Durch den Ombudsmann für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e. V. (nachfolgend auch „Ombudsstelle“ genannt).

Allgemeine Informationen zur Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e. V. finden Sie unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de. Möchten wissen, wie ein Ombudsmann-Verfahren abläuft? Dies erfahren Sie in der Verfahrensordnung der Ombudsstelle. Gern geben wir Ihnen diese. Sie finden sie aber auch im Internet auf: www.ombudsstelle-investmentfonds.de/schlichtungsverfahren/verfahrensordnung/.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an die Ombudsstelle schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

Adresse: Büro der Ombudsstelle des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
Under den Linden 42
10117 Berlin

Fax: 030/6449046-29

E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de

3. Merkmale der Barrierefreiheit

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen das BFGG erfüllen? In diesem Teil lesen Sie, welche barrierefreien Merkmale unsere Dienstleistungen haben.

Das BFGG 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 besonders für Menschen mit Behinderung. Die Richtlinien basieren auf folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit**:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Bilder und Grafiken einen Alternativ-Text haben.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Sie unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedienen können.

- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen möglichst für sogenannte assistive Technologien geeignet sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten. Manche verwandeln auch Sprache in Text.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards einhalten, damit Sie assistive Technologien nutzen können. Dazu gehören zum Beispiel Standards für die technische Struktur und zur Kennzeichnung der Webinhalte.

Unsere Dienstleistungen erfüllen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

3.1. Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

Die DWS richtet sich nach den Vorgaben der EN 301 549 (Europäische Norm über die Anforderungen an die Barrierefreiheit der Informations- und Kommunikationstechnik) in ihrer aktuellen Version. Außerdem berücksichtigen wir die Vorgaben A bzw. AA der Vereinigung für Internet-Standards „World Wide Web Consortium“ (abgekürzt W3C). Diese Vorgaben sind auch unter dem englischen Namen „Web Content Accessibility Guidelines“ oder kurz WCAG bekannt.

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer **Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr:**

- **Wahrnehmbarkeit**

Die Informationen und Informationstechniken sollten wahrgenommen werden können. Dies wird bei uns z. B. durch technische Unterlegung von Texten, Grafiken und Bildern mit Erklärungen umgesetzt. Außerdem sind diese Elemente visuell barrierefrei aufbereitet. Dies betrifft vor allem Kontraste und Formate. Bedienelemente sind ebenso an barrierefreie Standards angepasst. Hierzu zählen Beschreibungen zu Elementen wie Bildern und Grafiken, die keinen Text haben, die Optimierung von Kontrasten, die Anpassung von Zoomstufe, sowie die Unterstützung der Eingabe und Steuerung mit Hilfe einer Tastatur.

- **Bedienbarkeit**

Die Bedienung der Informationstechnik sollte möglich sein. Bei uns wird dies z. B. durch Bedienung per Tastatur umgesetzt. Hilfstasten, wie zum Beispiel Umschalt-, Steuerungs- oder Befehlstaste können verwendet werden. Andernfalls wird auf modifizierte Pfeil- oder Tabulatortasten bei der Nutzung hingewiesen. Sofern keine Sicherheitserfordernisse vorrangig sind, hat der Nutzer bei allen Eingaben und Funktionalitäten ausreichend Zeit zur Bedienung. Der Nutzer erhält bei zeitlich begrenzten Elementen die Möglichkeit, die zeitliche Begrenzung mit einer einfachen Handlung zu deaktivieren. Angebotsrelevante Webseiten sind strukturiert. Sie haben einen Titel, der Thema oder Zweck beschreibt.

- **Verständlichkeit**

Webinhalte sollten lesbar und klar verständlich sein. Bei uns wird dies z. B. durch die Verwendung von Überschriften umgesetzt. Texte, Bilder und grafische Darstellungen werden logisch und strukturiert aufgebaut. Eingabefelder enthalten bei bestimmten Angaben Fehlererkennung. Dem Nutzer wird bei Eingabe der Fehler in Textform beschrieben. Es erfolgt eine Korrekturempfehlung, wenn Eingabefehler automatisch erkannt werden.

- **Robustheit**

Unsere Webinhalte sind für assistive Technologien geeignet. Sie können sie sich zum Beispiel von Screen-Readern vorlesen lassen. Geeignet dafür sind zum Beispiel JAWS, NVDA, VoiceOver und TalkBack. Auch die Umsetzung der Inhalte in Braille-Zeichen ist möglich oder Sie nutzen eine Software zur Vergrößerung. Die von Ihnen genutzte assistive Technologie stellt Ihnen den Inhalt entsprechend Ihrer individuellen Einstellungen dar. Videoinhalte sind mit einem Text unterlegt.

3.2. Barrierefreiheit dieser Information

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

- Die Inhalte dieser Information sind verständlich. Wir haben sie mit einer gängigen Software geprüft. Demnach erfüllt dieser Text das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER).
- Sie haben auf verschiedenen sensorischen Wegen Zugang zu dieser Information. Sie können sie auf der Internetseite der DWS lesen oder sich durch eine assistive Technologie vorlesen lassen.
Somit sind die Informationen auffindbar und wahrnehmbar.
- Wir haben dieses Informationsblatt benutzerfreundlich gestaltet. Dafür haben wir eine sinnvolle Einteilung mit Überschriften gewählt. Zusätzlich verwenden wir eine klare Schriftart und angemessene Zeilenlängen und Zeilenabstände. Wichtige Informationen haben wir hervorgehoben.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Die **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen („MLBF“)** prüft, ob Unternehmen bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch die DWS wird von der MLBF überwacht.

Sie haben Probleme, unsere Dienstleistungen zu nutzen? Dann können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns einleiten (Die Rechtsgrundlage dafür steht in Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG).

In Ihrem Antrag können Sie angeben, dass wir gegen eine Anforderung des BFSG oder der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (**„BFSGV“**) verstoßen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Marktüberwachungsbehörde gemäß Abschnitt 6 des BFSG ist noch nicht errichtet worden. Bis auf Weiteres können Sie sich an folgende Anschrift wenden :

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt
Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“

Robert Richard

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

Telefon: 0391 567 4530

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