

## Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

---

**DenizBank AG**  
**Thomas-Klestil-Platz 1**  
**1030 Wien**  
**Telefonnummer: +43 505 105 2000**

Stand 28.06.2025

---

Liebe Kundin,  
lieber Kunde,

hier möchten wir (die DenizBank) Ihre möglichen Fragen zu unseren Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr beantworten.

Mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach § 14 Barrierefreiheitsgesetz (BaFG). Das BaFG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen müssen sicherstellen, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Das Ziel ist, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen unsere Dienstleistungen verständlich zu erläutern. Sie ist rechtlich nicht verbindlich. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in 4 Teile gegliedert:

**Teil 1** enthält konkrete Informationen zu unseren Dienstleistungen.

**Die Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen zu folgenden Themen:

- Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
- Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BaFG erfüllen? In Teil 3 informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.
- Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In Teil 4 informieren wir Sie, wie Sie sich in diesem Fall an uns wenden können. Weiters finden Sie hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ein Inhaltsverzeichnis finden Sie unmittelbar vor Teil 1 dieser Information.

Ihre DenizBank AG

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Erläuterung unserer Dienstleistungen .....</b>	<b>3</b>
1.1. Was sind Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?.....	3
1.2. Welche Wege gibt es, um Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr zu nutzen?.....	3
1.3. Welche Kosten entstehen Ihnen bei Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?.....	4
1.4. Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?...4	
1.5. Gibt es ein Widerrufsrecht?.....	<a href="#">45</a>
<b>2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde .....</b>	<b><a href="#">45</a></b>
2.1. Kundenbeschwerden .....	<a href="#">45</a>
2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung .....	5
<b>3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen <a href="#">Error! Bookmark not defined.</a></b>	<b><a href="#">6</a></b>
3.1 Barrierefreiheit dieser Information .....	<a href="#">68</a>
<b>4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde .....</b>	<b><a href="#">68</a></b>

## 1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie sie funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistung wichtig sind.

### 1.1 Was sind Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?

Unter den Begriff „Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr“ fällt der Online-Verkauf jeglicher Produkte und Dienstleistungen. Deshalb spricht man auch von digitalen Diensten. Wir bieten Ihnen digitale Dienste online sowie über unsere Banking-Apps (auf Mobilgeräten wie Smartphones und Tablets) an.

Folgende Dienstleistungsverträge bieten wir Verbrauchern digital an:

- Zahlungskonto (näheres siehe Information Zahlungskonto und Zahlungsdienste)
- Festgeldkonto (näheres siehe Information Festgeldkonto)
- Tagesgeldkonto (näheres siehe Information Tagesgeldkonto)
- Sparplan (näheres siehe Information Sparplan)

Folgende Dienstleistungsverträge vermitteln wir lediglich digital (Vermitteln bedeutet, dass wir nur den Kontakt herstellen zwischen Ihnen und einem anderen Unternehmen, mit dem Sie dann einen Vertrag schließen):

- Bausparvertrag Wüstenrot
- Jetzt Sofort Kredit Santander

### 1.2 Welche Wege gibt es, um Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr zu nutzen?

Bei den meisten Dienstleistungen bieten wir Ihnen an, dass Sie Ihre für den Vertragsabschluss erforderlichen Daten eingeben können. Das können Sie über einzelne Eingabeseiten, auf welche Sie automatisch weitergeleitet werden. Am Schluss können Sie durch die Bestätigung eines Buttons Ihre Erklärung an uns übermitteln. Sie können dies auf unserer Webseite oder in der DenizMobile App tun.

Das müssen Sie bei der Dateneingabe beachten:

- Füllen Sie das Antragsformular online aus. Je nach Dienstleistung fragen wir verschiedene Informationen ab. Sie müssen Ihre Kontaktdaten eingeben und persönliche Angaben machen. Eventuell benötigen wir noch weitere Angaben.
- Wenn Sie das Antragsformular ausgefüllt haben, bekommen Sie von uns eine Zusammenfassung: die sogenannte Antragsübersicht.
- Lesen Sie sich die Antragsübersicht gut durch: Wenn etwas nicht stimmt dann können Sie auf den Eingabeseiten nun noch Ihre Angaben korrigieren.
- Weiters erhalten Sie noch die entsprechenden Vertragsbedingungen sowie gegebenenfalls noch bestimmte gesetzlich vorgeschriebene Informationen.

- Wenn Sie Ihre Erklärung abschicken wollen, klicken Sie auf den entsprechenden Button.

So geht es nach der Betätigung des Buttons weiter:

- Sie erhalten sofort eine Eingangsbestätigung per E-Mail von uns. Damit bestätigen wir Ihnen, dass Ihre Erklärung bei uns eingegangen ist.
- Zudem ist dies bei einigen Dienstleistungen die Bestätigung, dass wir mit Ihnen den Vertrag abschließen und die Dienstleistung ausführen werden.
- Bei manchen Dienstleistungen erhalten Sie von uns eine gesonderte Mitteilung zum Vertragsabschluss, nachdem wir Ihren Antrag geprüft haben.
- Bei manchen Dienstleistungen machen wir Ihnen auf der Grundlage Ihrer Eingaben ein Vertragsangebot und senden Ihnen die entsprechenden Vertragsunterlagen zu. Dieses Angebot können Sie entweder annehmen oder ablehnen.
- Bei einigen unserer Verträge müssen Sie sich auch online ausweisen

### **1.3 Welche Kosten entstehen Ihnen bei Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?**

Für Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr berechnen wir keine Kosten. Jedoch können sich Kosten aus dem Dienstleistungsvertrag ergeben, den wir mit Ihnen abgeschlossen haben. Nähere Informationen zu einzelnen Kosten finden Sie in Ihren Vertragsunterlagen und in unserem **Preisaushang**.

### **1.4 Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?**

Bei manchen Produkten – zB Festgeldanlage - vereinbaren wir mit Ihnen eine Vertragslaufzeit. Bei anderen Produkten – zB Zahlungskonten oder Tagesgeldkonten – gibt es keine Vertragslaufzeit. Diese sind unbefristet.

Über die Kündigungsbedingungen informieren wir Sie vor Vertragsabschluss. Näheres dazu finden Sie in den Produktbeschreibungen.

### **1.5 Gibt es ein Widerrufsrecht?**

Kommt es zum Abschluss eines Vertrags, kann Ihnen ein gesetzliches Widerrufsrecht in Bezug auf den konkreten Vertrag zustehen. Darüber, ob ein solches Widerrufsrecht besteht, werden wir Sie vor Abschluss des jeweiligen Vertrags informieren.

## **2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde**

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

### **2.1 Kundenbeschwerden**

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **persönlich** bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater in unserer Bank
- **telefonisch** unter: 0800 88 66 00
- **per Fax** : [+43 \(0\) 505 105 - 2829](tel:+4305051052829)

- **per E-Mail** an [feedback@denizbank.at](mailto:feedback@denizbank.at)
- **schriftlich** an: DenizBank AG, Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter

<https://www.denizbank.at/at/kundenservice/beschwerden>

## 2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie können Ihre Beschwerde schriftlich an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

**Adresse:** Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien

**Tel:** [+43 1 505 42 98](tel:+4315054298)

**Fax:** +43 5 90 900 118337

**E-Mail:** [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)

**Website:** [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)

## 3. Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Die DenizBank richtet sich nach den Vorgaben der EN 301 549 (Europäische Norm über die Anforderungen an die Barrierefreiheit der Informations- und Kommunikationstechnik). Außerdem berücksichtigt die DenizBank die Vorgaben (A, AA) der Vereinigung für Internetstandards „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** nach den vier Prinzipien der Barrierefreiheit der WCAG:

- **Wahrnehmbarkeit**

Wir bieten Ihnen unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr über mehrere Zugangsmöglichkeiten an, und zwar über zwei sensorische Kanäle: Sie können Anträge über unsere Website oder unsere Banking-Apps stellen, um Verbraucherverträge abzuschließen. In unseren Antragsformularen erhalten Sie Erklärungen zu Texten, Grafiken und Bildern. Außerdem sind unsere Antragsformulare so gestaltet, dass Sie diese mit den Augen gut wahrgenommen können. Dies betrifft vor allem Kontraste und Formate. Für die Bedienelemente in unseren Antragsformularen gilt: Für das Durchlaufen der Antragsstrecken sind Bildelemente ohne Text grundsätzlich nicht ausgenommen; Optimierung von Kontrasten; Anpassung von Textgröße und Zeilenabstand; Eingabe mit Hilfe einer Tastatur auf der Webseite.

- **Bedienbarkeit**

Sie können unsere digitalen Antragsformulare und unsere Website-Angebote mit einer Tastatur bedienen. Dabei können Sie auch Hilfstasten verwenden, zum Beispiel Umschalttasten, Steuerungstasten oder Befehlstasten. Ansonsten erhalten Sie den Hinweis, dass Sie mit Pfeiltasten oder Tabulatortasten arbeiten müssen.

Normalerweise haben Sie genug Zeit, um unsere digitalen Antragsformulare auszufüllen. Manchmal haben Sie aus Gründen der Sicherheit weniger Zeit. Dann werden Sie aber gewarnt. Sie bekommen mindestens 20 Sekunden Zeit, um eine einfache Handlung auszuführen. So wird die Nutzungszeit verlängert. Unsere Webseiten mit Dienstleistungsangeboten sind übersichtlich strukturiert. Dazu gehört auch ein Titel, der Thema oder Zweck der Inhalte beschreibt.

- **Verständlichkeit**

Unsere digitalen Inhalte zu Dienstleistungsangeboten sind möglichst einfach und übersichtlich dargestellt. Texte, Grafiken und Bilder sind logisch und strukturiert aufgebaut. Die Texte sind in einer verständlichen Sprache. Dazu gehören möglichst kurze und einfache Sätze.

In unseren digitalen Antragsformularen gibt es eine Fehlererkennung. Wenn Sie Pflichtfelder nicht ausgefüllt haben, wird Ihnen der Fehler in Textform beschrieben.

- **Robustheit**

Unsere digitalen Inhalte zu Dienstleistungsangeboten können mit assistiven Technologien genutzt werden. So können Sie die Inhalte nach Ihren Bedürfnissen aufbereiten. Inhalte von Videos werden zusätzlich mit Text wiedergegeben. Zudem können Sie digitale Inhalte auch anhören.

Dokumente zu Ihrem Dienstleistungsvertrag, die Sie herunterladen können oder als E-Mail bekommen, können technisch gelesen werden. Dokumente im Dateiformat PDF entsprechen dem PDF/UA-Standard. Das ist ein internationaler Standard für barrierefreie PDF-Dokumente.

### **3.1 Barrierefreiheit dieser Information**

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

- Wir stellen Ihnen diese Information über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: persönliche Aushändigung in der Bank, telefonisch über das ServiceCenter der Bank, Internetseite der Bank.
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind.
- Das **Layout dieser Information** hat eine besondere Gestaltung und ist möglichst benutzerfreundlich gewählt worden: Schriftart Arial, Schrittgröße 11, Zeilenabstand 1,1 und Hervorhebung und Einrücken von wichtigen Textteilen.

### **4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde**

- Wir arbeiten daran, unsere Produkte und Dienstleistungen barrierefrei zu gestalten. Wenn Ihnen Verbesserungen auffallen und/oder Sie auf Barrieren stoßen, so kontaktieren Sie uns gerne per E-Mail an [kundenservice@denizbank.at](mailto:kundenservice@denizbank.at). Beschreiben Sie den Verbesserungsbedarf bitte möglichst genau, mit Link zur jeweiligen Webseite

und/oder zum Dokument. Wir halten Sie über Verbesserungen am Laufenden und freuen uns über jedes Feedback.

- Im Hinblick auf die Barrierefreiheit unserer Produkte und Dienstleistungen wird die DenizBank vom Sozialministeriumservice überwacht.

**Die Kontaktdaten der Sozialministeriumservice sind:**

Sozialministeriumservice  
Gruberstraße 63, 4021 Linz  
marktueberwachung-bafg@sozialministeriumservice.gv.at  
www.sozialministeriumservice.at