

Zahlungskonto und Zahlungsdienste
Information für Verbraucher
nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
(Stand: 27.06.2025)

<u>Name und Anschrift des Zahlungsdienstleisters</u>	
Financiere des Paiements Electroniques SAS Niederlassung Deutschland "Nickel" % wework, Kemperplatz 1, 10785 Berlin	
<u>Telefon</u>	030 2178 3377

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unseren Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdiensten**? 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 sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen müssen garantieren, 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 **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste** 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. Hier erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste**.
 - Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
 - 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 BFSG 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, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihr Nickel-Team

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen.....	1
1.1 Was ist ein Zahlungskonto?.....	1
1.2 Was sind Zahlungsdienste?.....	1
1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?.....	1
1.4 Wie funktioniert eine Bargeldeinzahlung?.....	2
1.5 Wie funktioniert eine Bargeldauszahlung?.....	2
1.6 Wie funktioniert eine Überweisung?.....	2
1.7 Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift?.....	3
1.8 Welche Funktionen hat die Debit-Zahlungskarte?.....	3
1.9 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der Debit-Zahlungskarte?.....	4
1.10 Wie funktioniert die Bargeldauszahlung mit der Debit-Zahlungskarte?...	4
1.11 Gibt es die Möglichkeit, das Zahlungskonto zu überziehen?.....	5
1.12 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste?.....	5
1.13 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?...	5
1.14 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?.....	5
1.15 Kann das Zahlungskonto vor Pfändungen geschützt werden?.....	5
1.16 Was ist ein Basiskonto?.....	6
2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde.....	6
3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.....	6
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen.....	7
3.2 Barrierefreiheit dieser Information.....	7
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen.....	8
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde.....	8

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste**. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistungen wichtig sind.

1.1 Was ist ein Zahlungskonto?

Ein Zahlungskonto (auch: **Girokonto**) ist ein Konto, über das Sie verschiedene Zahlungen (**Zahlungsvorgänge**) durchführen können. Die folgenden Zahlungsvorgänge sind zum Beispiel möglich:

- Sie können das Zahlungskonto für **Geldeingänge** nutzen, zum Beispiel Ihr Gehalt, Ihre Rente oder Ihren Unterhalt.
- Sie können das Zahlungskonto für **Bargeldeinzahlungen** und **Bargeldauszahlungen** nutzen.
- Und Sie können das Zahlungskonto für **bargeldlose Zahlungsvorgänge** nutzen (zum Beispiel Überweisungen, Lastschriften oder Zahlungen mit einer Zahlungskarte).

Überweisungen können Sie auch über das **Online-Banking** oder Ihre **Mobiltelefon-App** beauftragen. Wenn Sie diesen Weg nutzen wollen, müssen Sie das Online-Banking oder Benutzung einer Mobiltelefon-App mit uns vereinbaren.

1.2 Was sind Zahlungsdienste?

Wir erbringen verschiedene Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto. Diese Dienstleistungen nennt man **Zahlungsdienste**. Wir bieten Ihnen die folgenden Zahlungsdienste an:

- Bargeldeinzahlungen (siehe 1.4)
- Bargeldauszahlungen (siehe 1.5 und 1.10)
- Ausführung von Überweisungen (siehe 1.6)
- Einlösung von SEPA-Basis-Lastschriften (siehe 1.7)
- Zahlungsvorgänge mit der Debit-Zahlungskarte (siehe 1.8, 1.9 und 1.10)

1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?

Wenn Sie Interesse an einem Zahlungskonto haben, müssen Sie mit uns einen **Zahlungskontovertrag** abschließen. Wir richten dann ein Zahlungskonto für Sie ein. Über Ihr Zahlungskonto können Sie uns Aufträge über Zahlungsdienste erteilen (zum Beispiel Bargeldeinzahlungen, Bargeldauszahlungen, Überweisungen, Lastschriften, Daueraufträge). Wir erfüllen unsere vertragliche Pflicht, indem wir die entsprechenden Gutschriften und Belastungen auf Ihrem Zahlungskonto verbuchen. Sie können einen **Kontoauszug** abrufen, also eine Mitteilung über Ihre Zahlungsvorgänge und Ihren Kontostand. Auf dem

Kontoauszug finden Sie alle Buchungen, die wir aufgrund Ihrer Zahlungsvorgänge durchgeführt haben. Zudem steht hier das aktuelle Ergebnis aus diesen Buchungen, der sogenannte **Tagessaldo**. Das ist Ihr Kontostand.

Wir führen das Zahlungskonto **in laufender Rechnung**. Man bezeichnet das Konto deshalb als Kontokorrent-Konto oder **Kontokorrent**. Kontokorrent heißt: Die einzelnen Buchungen werden zum Ende einer vereinbarten Rechnungsperiode verrechnet. Das Ergebnis (Saldo) wird Ihnen als Rechnungsabschluss mitgeteilt.

1.4 Wie funktioniert eine Bargeldeinzahlung?

Wenn Sie Bargeld auf Ihr Zahlungskonto einzahlen wollen, haben Sie folgende Möglichkeit: Sie können Bargeld persönlich bei **teilnehmenden Einzelhändlern (Nickel-Shop)** einzahlen.

1.5 Wie funktioniert eine Bargeldauszahlung?

Wenn Sie Bargeld von Ihrem Zahlungskonto abheben wollen, haben Sie mehrere Möglichkeiten: Sie können Bargeld persönlich bei teilnehmenden **Einzelhändlern (Nickel-Shop)** erhalten. Oder Sie können Bargeld an **Geldautomaten (Geldausgabe-Automaten)** abheben. Das können Geldausgabe-Automaten von anderen Zahlungsdienstleistern sein. Zum Bedienen der Geldausgabe-Automaten brauchen Sie Ihre Debit-Zahlungskarte.

1.6 Wie funktioniert eine Überweisung?

Überweisung heißt: Ein Geldbetrag wird zulasten Ihres Kontos einem anderen Konto gutgeschrieben, das Sie ausgewählt haben. Das heißt: Sie erteilen uns den Auftrag, einen bestimmte Geldbetrag an einen bestimmten Zahlungsempfänger zu überweisen. Dann wird Ihr Zahlungskonto mit diesem Geldbetrag belastet. Und der Geldbetrag wird auf dem Konto des Zahlungsempfängers gutgeschrieben.

Sie können uns eine Überweisung als Zahlungsauftrag über verschiedene Wege erteilen: Sie können das **Online-Banking** oder **Ihre Mobiltelefon-App** nutzen.

Bei einem Überweisungsauftrag müssen Sie insbesondere die folgenden Angaben machen:

- Name des Zahlungsempfängers
- IBAN (Internationale Zahlungsdienstleister-Kontonummer)
- eventuell BIC (Zahlungsdienstleisteridentifizierungscode)
- Geldbetrag in Euro oder in einer anderen Währung

Wir führen Ihren Überweisungsauftrag aus, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihr Überweisungsauftrag ist bei uns angekommen.
- Ihr Überweisungsauftrag ist autorisiert.
- Sie haben alle nötigen Angaben gemacht.
- Ihr Zahlungskonto weist ausreichend Guthaben auf.

Alle wichtigen Regelungen zur Überweisung finden Sie in den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Preis- und Leistungsverzeichnis für Verbraucher:innen**.

1.7 Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift?

Eine SEPA-Basis-Lastschrift ist ein Standard für die Durchführung von Lastschriften innerhalb der Europäischen Union und für den Lastschrift-Verkehr mit anderen SEPA Ländern (zum Beispiel Vereinigtes Königreich von Großbritannien, Nordirland, Schweiz). **SEPA** steht für: Single Euro Payments Area. Eine **Lastschrift** ist ein Geldbetrag, der einem Konto belastet wird. Der Unterschied zur Überweisung ist: Der Zahlungsvorgang wird durch den Zahlungsempfänger ausgelöst. Der Zahlungsempfänger beauftragt seine Zahlungsdienstleister, einen bestimmten Geldbetrag zulasten Ihres Kontos einzuziehen. Dazu müssen Sie dem Zahlungsempfänger ein **SEPA-Lastschrift-Mandat** erteilen.

Das Mandat hat zwei Funktionen: Das Mandat erlaubt dem Zahlungsempfänger, den Geldbetrag einzuziehen. Und das Mandat erlaubt uns als Zahlungsdienstleister, Ihr Zahlungskonto mit dem Geldbetrag zu belasten. Für die Einlösung einer SEPA-Basis-Lastschrift ist erforderlich: Ihr Zahlungskonto weist ausreichend Guthaben auf. Ansonsten wird die Lastschrift an den Zahlungsempfänger zurückgegeben.

Sie können einer SEPA-Basis-Lastschrift innerhalb einer Frist von 8 Wochen **widersprechen**. Sollten Sie dem Zahlungsempfänger kein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt haben, können Sie der Lastschrift innerhalb einer Frist von 13 Monaten widersprechen. Die Frist beginnt jeweils, wenn Ihr Konto mit dem Lastschriftbetrag belastet wird. Wenn Sie einer Lastschrift widersprechen, schreiben wir grundsätzlich den Geldbetrag Ihrem Zahlungskonto wieder gut.

Alle wichtigen Regelungen zum Zahlungsdienst SEPA-Basis-Lastschrift finden Sie in den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Preis- und Leistungsverzeichnis für Verbraucher:innen**.

1.8 Welche Funktionen hat die Debit-Zahlungskarte?

Sie erhalten eine Debit-Zahlungskarte zu Ihrem Zahlungskonto.

Die Debit-Zahlungskarte (Nickel-Standardkarte, My Nickel, Nickel-Premium oder Nickel-Metal) hat die folgenden Funktionen:

- Bargeldlose Zahlungsvorgänge an **Kassenterminals** von Handelsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen im Inland und gegebenenfalls im Ausland und Online- Kartenzahlungen (Kassenterminals sind Geräte zum Lesen Ihrer Debit-Zahlungskarte.)
- Bargeldgeldauszahlungen an **Geldausgabe-Automaten** von anderen Zahlungsdienstleistern/ Banken

Zum Schutz der Debit-Zahlungskarte bekommen Sie von uns eine persönliche

Geheimzahl (Personal Identification Number = **PIN**). Sie müssen dafür sorgen, dass keine andere Person die PIN kennt.

1.9 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der Debit-Zahlungskarte?

Für bargeldlose Zahlungsvorgänge an Kassenterminals von Handelsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen haben Sie die folgenden Möglichkeiten:

- Sie können Ihre Debit-Zahlungskarte **in das Kassenterminal** einführen. Dann müssen Sie Ihre PIN eingeben.
- Sie können auch die kontaktlose Zahlungen, also die sogenannte Nahfeld-Kommunikation (Near Field Communication = NFC) nutzen. Dann müssen Sie Ihre Debit-Zahlungskarte **an das Kassenterminal halten**. Manchmal müssen Sie auch Ihre PIN eingeben, zum Beispiel bei größeren Geldbeträgen.
- Sie können Ihre Debit-Zahlungskarte auch zur **Bezahlung im Internet** nutzen. Wir teilen Ihnen mit, welche Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen wir Ihnen anbieten.
- Und Sie können Ihre Debit-Zahlungskarte als **digitale Karte** nutzen, zum Beispiel mit Ihrem Smartphone. Ihre Zahlung wird dann meistens durch Ihren Fingerabdruck oder durch Gesichtserkennung freigegeben.

Wir garantieren einem Handelsunternehmen oder Dienstleistungsunternehmen den Zahlungsbetrag gewöhnlich nur, wenn Ihr Zahlungskonto ausreichend Guthaben aufweist. Der Zahlungsbetrag wird dann zeitnah Ihrem Zahlungskonto belastet. Wenn wir den Zahlungsbetrag nicht garantieren können, wird die Zahlung abgelehnt.

Alle wichtigen Regelungen zu Zahlungsdiensten aufgrund der Debit-Zahlungskarte finden Sie in den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Preis- und Leistungsverzeichnis für Verbraucher:innen**.

1.10 Wie funktioniert die Bargeldauszahlung mit der Debit-Zahlungskarte?

Sie können mit Ihrer Nickel-Karte (Debit-Zahlungskarte) Bargeld von Ihrem Zahlungskonto an einem Geldausgabe-Automaten abheben. Die Voraussetzung ist, dass Ihr Konto ausreichend Guthaben aufweist. Am Geldausgabe-Automaten müssen Sie Ihre PIN eingeben. Der Geldbetrag der Bargeldauszahlung wird Ihrem Zahlungskonto zeitnah belastet.

Sollten Sie den Geldausgabe-Automaten eines anderen Zahlungsdienstleisters im Inland nutzen, müssen Sie gewöhnlich ein Entgelt zahlen. Andere Zahlungsdienstleister im Inland zeigen Ihnen das Entgelt, das sie verlangen, im Automaten an. Sollten Sie den Geldausgabe-Automaten eines anderen Zahlungsdienstleisters im Ausland nutzen, kann eine Bargeldauszahlung mit verschiedenen Kosten verbunden sein.

1.11 Gibt es die Möglichkeit, das Zahlungskonto zu überziehen?

Wir haben mit Ihnen keine Überziehungsmöglichkeit vereinbart. Wenn Ihr Zahlungskonto nicht ausreichend Guthaben aufweist, können wir Ihre Transaktionen nicht ausführen.

1.12 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste?

Für das Zahlungskonto, die Zahlungsdienste und die Bereitstellung der Debit-Zahlungskarte fallen jeweils bestimmte Kosten an. Die einzelnen Kosten finden Sie in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis**.

Alle fälligen Kosten und Zinsen werden Ihrem Zahlungskonto zum jeweiligen Rechnungsabschluss belastet.

1.13 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Wir schließen mit Ihnen den Zahlungskontovertrag (Zahlungsdiensterahmenvertrag) und damit verbundene Verträge zu Zahlungsdiensten für unbestimmte Zeit ab. Sie können den jeweiligen Vertrag jederzeit kündigen. Sie müssen keine Kündigungsfrist einhalten. Nur wir als Zahlungsdienstleister müssen eine Kündigungsfrist einhalten, wenn wir den jeweiligen Vertrag mit Ihnen kündigen wollen. Diese beträgt mindestens zwei Monate.

Allerdings gilt: Bei einer **außerordentlichen Kündigung (Kündigung aus wichtigem Grund)** gibt es grundsätzlich keine Kündigungsfrist, weder für Sie noch für uns als Zahlungsdienstleister. Die Voraussetzungen für eine Kündigung aus wichtigem Grund sind: Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher kann nicht zugemutet werden, dass Sie am Vertrag festhalten. Oder uns als Zahlungsdienstleister kann nicht zugemutet werden, dass wir am Vertrag festhalten.

1.14 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?

Regelungen zu unseren Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto beziehungsweise zu unseren Zahlungsdiensten finden Sie im **Zahlungskontovertrag** und in den einzelnen **Verträgen zu den Zahlungsdiensten**. Zudem finden Sie weitere Regelungen in unseren **Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Preis- und Leistungsverzeichnis für Verbraucher:innen**.

1.15 Kann das Zahlungskonto vor Pfändungen geschützt werden?

Wir als Zahlungsdienstleister führen kein Pfändungsschutzkonto. Daher ist Ihr Konto bei uns nicht vor Pfändungen geschützt.

1.16 Was ist ein Basiskonto?

Wir bieten kein Basiskonto an.

2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

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

Kundenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- Telefonisch bei unserem Kundenservice unter 030 / 21783377
- Schriftlich an: Financiere des Paiements Electroniques SAS Niederlassung Deutschland, Postfach 4 08 38, 10064 Berlin

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie auf unserer Webseite im Impressum (<https://nickel.eu/de-de/impressum>).

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

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

Zum Hintergrund: Das BFSG 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 insbesondere für Menschen mit Behinderung. Den Richtlinien liegen die folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit** zugrunde:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen unsere Webinhalte in einer möglichst einfachen Sprache anbieten.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistive Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Standards für die Nutzung von assistiven

Technologien eingehalten werden, etwa die technische Struktur und Kennzeichnung der Inhalte.

Wir erfüllen mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto beziehungsweise unserer Zahlungsdienste:

- **Bargeldeinzahlungen, Bargeldauszahlungen:** Sie haben die Möglichkeit, Bargeld einzuzahlen oder abzuheben:
 - Sie können Bargeld persönlich bei unseren Nickel-Partnern in **Nickel-Shops** einzahlen oder abheben.
- **Ausführung von Überweisungen:** Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Überweisungsaufträge zu erteilen:
 - Sie können Überweisungsaufträge **elektronisch** erteilen, zum Beispiel über das Online-Banking oder die Banking-App.
- **Informationen über das Zahlungskonto:** Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Informationen wie Kontostand und Zahlungsvorgänge (Gutschriften und Belastungen aufgrund von Überweisungen, SEPA-Basis-Lastschriften) über Ihr Zahlungskonto abzurufen:
 - Sie können Informationen über Ihr Zahlungskonto **elektronisch** abrufen, zum Beispiel über das Online-Banking oder Banking-Apps.
- **Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen:** Sie können Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen derzeit noch nicht barrierefrei nutzen. Das betrifft zum Beispiel die Eingabe der PIN bei der Nutzung der Zahlungskarte.
- **Nickel-Karten [Debit-Zahlungskarte]:** Die Nickel-Zahlungskarte verfügt über tastbare Elemente. Sie können durch die tastbaren Elemente erkennen, dass es sich um die Debit-Zahlungskarte handelt und durch eine Einkerbung tasten, in welche Richtung die Karte in den Automaten eingefügt werden sollte. Dies gilt unter Umständen nicht für Debit-Zahlungskarten, die bereits vor dem 28. Juni 2025 ausgegeben wurden. Hier gelten die gesetzlichen Übergangsbestimmungen.

3.2 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: Vorlesen lassen (telefonisch durch unseren Kundenservice), Tablett in den Nickel-Shops, Internetseite von uns (www.nickel.eu).

- 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: Die Schriftart Verdana wurde genutzt und wichtige Textstellen wurden fett markiert. Außerdem wurde für den allgemeinen Text die Schrift in Größe 11 eingestellt.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen (dazu gehört auch diese Information):

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Neben dem Lesen auf dem Bildschirm kann der Verbraucher über den Kundenservice die Dokumente vorgelesen bekommen.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

Die zuständige Behörde heißt: **Gemeinsame Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**.

Die MLBF überprüft, ob Wirtschaftsakteure bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Zahlungsdienstleister werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns als Wirtschaftsakteur einleiten (Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG).

In Ihrem Antrag können Sie geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung des BFSG verstoßen. Oder Sie können geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Adresse der MLBF lautet (vorläufig gültig bis Mitte/Ende Juli):

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

Abteilung 3 "Soziales und Arbeitsschutz"

Adresse: Turmschanzenstraße 25, 39114 Magdeburg

Telefonnummer: (0391) 567 4530

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