



## Digitale Dienstleistungen „Immobilie verkaufen“ und „Immobilie einschätzen“

### Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Name und Anschrift des Dienstleisters

Deutsche Bank Immobilien GmbH

Lubahnstraße 2

31789 Hameln

Telefon

0228 5500 1155

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr „Immobilie verkaufen“ und „Immobilie einschätzen“? 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 bestimmten Produkten und Dienstleistungen für Verbraucher sicherstellen. Das heißt: alle Verbraucher sollen einen einfachen Zugang zu diesen Produkten und Dienstleistungen haben. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. Das Ziel ist, dass alle Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr zu erläutern. Die Information 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 „Immobilie verkaufen“ und „Immobilie einschätzen“ die wir als Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr anbieten.
- Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
  - Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In **Teil 2** informieren wir Sie, wo und wie Sie sich beschweren können.
  - Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? Dies 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 Deutsche Bank Immobilien GmbH

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Erläuterung unserer Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr „Immobilie verkaufen“ und „Immobilie einschätzen“ .....</b>	<b>3</b>
1.1. Was sind Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr? .....	3
1.2. Wie kommt es zu Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr? .....	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
<b>2. Umgang der Bank mit Beschwerden.....</b>	<b>5</b>
2.1. Kundenbeschwerden .....	5
2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung.....	5
<b>3. Beschreibung über die Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen .....</b>	<b>6</b>
3.1. Barrierefreiheit der Dienstleistungen.....	6
3.2. Barrierefreiheit dieser Information.....	7
<b>4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde .....</b>	<b>8</b>

## **1. Erläuterung unserer Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr „Immobilie verkaufen“ und „Immobilie einschätzen“**

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen „Immobilie verkaufen“ und „Immobilie einschätzen“, die wir im elektronischen Geschäftsverkehr anbieten. Sie erfahren, was eine Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert.

### **1.1. Was sind Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?**

Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr sind digitale Dienste. Diese Dienste zielen auf den Abschluss eines Verbrauchervertrages ab.-Angeboten werden sie elektronisch über Webseiten und über Anwendungen auf mobilen Endgeräten.

Solche Dienstleistungen können im Einzelnen sein:

- Kontaktabahnung und Vorbereitung auf einen künftigen Abschluss eines Maklervertrages mit Deutsche Bank Immobilien GmbH
  - Sie möchten eine Immobilie verkaufen? Siehe „Immobilie verkaufen“
  - Sie möchten den Marktpreis Ihrer Immobilie schätzen lassen? Siehe „Immobilie einschätzen“

### **1.2. Wie kommt es zu Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?**

Auf unserer Webseite erreichen Sie unsere Antragstrecken zu den unter 1.1. genannten Dienstleistungen.

#### **Immobilie verkaufen**

Für eine Verkaufsanfrage geben Sie bitte Ihre Daten und die Daten der Immobilie in die hierfür vorgesehenen Felder ein und bestätigen die Erlaubnis zur Kontaktaufnahme. Der selbstständige Immobilienberater meldet sich bei Ihnen, um das weitere Vorgehen zu besprechen.

#### **Immobilie einschätzen**

Deutsche Bank Immobilien bietet Ihnen die kostenlose und unverbindliche Einschätzung des Marktpreises Ihrer Immobilie an. Wir wollen von Ihnen unter anderem wissen:

1. Für welche Art von Immobilie wollen Sie den Marktpreis ermitteln?
2. Um welche Unterart der Immobilie - bei einer Wohnung beispielsweise um eine Erdgeschosswohnung oder ein Loft - handelt es sich?
3. Wie groß ist die Wohnfläche der Immobilie?
4. Wie viele Zimmer hat die Immobilie?
5. Wann wurde das Gebäude errichtet?
6. Wie sind Ausstattung und Zustand der Immobilie?
7. Wofür benötigen Sie den Immobilienwert?

Zudem geben Sie bitte Ihre Kontaktdaten ein und bestätigen die Erlaubnis zur Kontaktaufnahme. Dann wird Ihnen die Ersteinschätzung des ungefähren Marktpreises der Immobilie angezeigt. Im Anschluss erhalten Sie eine E-Mail mit einer Zusammenfassung Ihrer Daten und dem Ergebnis der Marktpreiseinschätzung. Zudem erhalten Sie die Kontaktdaten eines selbstständigen Immobilienberaters. Es besteht die Möglichkeit über den selbstständigen Immobilienberater den Marktpreis genauer einschätzen zu lassen.

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

Für die Dienstleistungen „Immobilie verkaufen“ und „Immobilie einschätzen“ berechnet die Deutsche Bank Immobilien GmbH keine Kosten.

Kosten ergeben sich erst wenn Sie einen Maklervertrag mit uns schließen und wir Ihnen die Gelegenheit zum Abschluss eines notariellen Kaufvertrages nachweisen oder vermitteln.

Die Kosten sind regional unterschiedlich und werden im Maklervertrag einschließlich gesetzlicher Mehrwertsteuer angegeben.

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

Die Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr stellen wir Ihnen bis auf weiteres zeitlich unbegrenzt zur Verfügung.

## **2. Umgang der Bank mit Beschwerden**

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:

- telefonisch unter +49 228 5500 1197
- per E-Mail an [immobilien@db.com](mailto:immobilien@db.com)
- schriftlich an: Deutsche Bank Immobilien GmbH, Lubahnstraße 2 in 31789 Hameln

### **2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung**

Die Deutsche Bank Immobilien GmbH nimmt an außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen nicht teil.

### 3. Beschreibung über die Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen

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

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 assistiven 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 Standards für die Nutzung von assistiven Technologien einhalten, zum Beispiel Standards zur technischen Struktur und zur Kennzeichnung der Webinhalte.

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

#### 3.1. Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Die Deutsche Bank Immobilien GmbH richtet sich nach den Vorgaben der EN 301 549 (Europäische Norm über die Anforderungen an die Barrierefreiheit der Informations- und Kommunikationstechnik). Außerdem berücksichtigt die Deutsche Bank Immobilien GmbH 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:**

- **Wahrnehmbarkeit**  
Inhalte zur Dienstleistung auf elektronischen Antragswegen des Unternehmens sind barrierefrei aufbereitet. Das bedeutet, Texte, Grafiken und Bilder sind technisch mit Erklärungen unterlegt. Außerdem sind diese Elemente visuell barrierefrei aufbereitet. Dies betrifft vor allem Kontraste und

Formate. Bedienelemente sind ebenso an barrierefreie Standards angepasst. Das heißt z.B. für uns die Beschreibungen zu Elementen wie Bildern und Grafiken, die keinen Text haben, Optimierung von Kontrasten, Anpassung von Textgröße und Zeilenabstand oder Eingabe mit Hilfe einer Tastatur.

- **Bedienbarkeit**

Digitale Antragstrecken und Webseiten-Angebote können per Tastatur bedient werden. Hilfstasten, wie zum Beispiel Umschalt-, Steuerungs- oder Befehlstaste können verwendet werden. Andernfalls wird auf modifizierte Pfeil- oder Tabulatortasten bei der Nutzung hingewiesen. Angebotsrelevante Webseiten sind strukturiert. Sie haben einen Titel, der Thema oder Zweck beschreibt.

- **Verständlich**

Alle Inhalte zusammen mit einem Angebot einer Dienstleistung stellen wir Ihnen möglichst einfach und übersichtlich dar. Texte, Bilder und grafische Darstellungen werden logisch und strukturiert aufgebaut. Texte werden verständlich in kurzen einfachen Sätzen formuliert. Eingabefelder enthalten bei bestimmten Angaben Fehlererkennung.

- **Robustheit**

Unsere digitalen Antragstrecken sowie unsere Webseiten mit Dienstleistungsangebote können mithilfe assistiver Werkzeuge wie zum Beispiel die Vorlesefunktion in Microsoft Edge ausgelesen werden. Das jeweilige assistive Werkzeug reproduziert dem Nutzer den Inhalt nach seinen bedürfnisorientierten Voreinstellungen.

### **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: Lesbar oder vorlesbar auf der Internetseite der Deutsche Bank Immobilien GmbH.
- Die Inhalte dieser Information sind in einer verständlichen Sprache. 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: Schriftart, Zeilenlänge, Zeilenabstand und Hervorhebung von wichtigen Texten möglichst benutzerfreundlich gewählt worden sind.

#### 4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unsere Dienstleistung?

In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? Dann können Sie sich an die **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**, Magdeburg, Sachsen-Anhalt, wenden.

Die MLBF prüft, ob wir gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Anbieter von Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme haben, unsere Dienstleistungen zu nutzen, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Die MLBF wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns einleiten. (Die Rechtsgrundlage dafür steht in 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 die Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen.

**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](mailto:MLBF@ms.sachsen-anhalt.de)