

**Dienstleistungen im
elektronischen Geschäftsverkehr**

Information für Verbraucher

nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand: 30.09.2025

Name und Anschrift der Commerzbank AG:

Commerzbank Aktiengesellschaft

Geschäftsräume: Kaiserplatz, 60311 Frankfurt am Main

Postanschrift: 60261 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 98 66 09 33

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unserer Dienstleistung **elektronischer 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 sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: alle 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 alle Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen die Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr 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 im elektronischen Geschäftsverkehr zu erbringende Dienstleistung.
- Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
 - Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In **Teil 2** informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
 - 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 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.

Ihre Commerzbank AG



Inhalt

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen.....	3
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 einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?	4
1.4 Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen? 5	
1.5 Gibt es ein Widerrufsrecht.....	5
2. Umgang der Bank mit Beschwerden.....	5
2.1 Kundenbeschwerden	5
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung.....	6
3. Beschreibung über die Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen.....	6
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen.....	7
3.2 Barrierefreiheit dieser Information.....	7
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	7



1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

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

1.1 Was sind Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?

Unter den Begriff Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr fällt der Online-Verkauf jeglicher Produkte und Dienstleistungen. Wir bieten Ihnen bestimmte Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr über unsere Webseite sowie über unsere Banking Apps (auf Mobilgeräten wie Smartphones und Tablets) an.

Solche Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr können im Einzelnen sein:

- Online-Terminvereinbarung eines Beratungsgesprächs via Online- oder Mobile-Banking mit Beratern der Commerzbank oder mit Vertretern von Kooperationspartnern für Versicherungen und Bausparverträge.
- Antragsstrecke zum Abschluss eines Verbrauchervertrages und Einholung eines Angebots mit der Bank via Online- oder Mobile-Banking, insbesondere in Bezug auf
 - Kreditverträge (Allgemein- und Immobilial-Verbraucherdarlehensverträge)
 - Depotvertrag
 - Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten
 - Girokonten, Verrechnungskonto für Wertpapierumsätze
 - Konto- und Depotwechselservices
 - Kreditkarten
 - Online- und Mobile-Banking
 - Sparverträge, Termingeldverträge, Festgeldkonten, Tagesgeldkonten, Sparpläne und Wertpapier
 - Kauf und Verkauf von Edelmetallen und Sorten

Bezüglich der Bankdienstleistungen im Sinne des BFSG möchten wir Sie zusätzlich auf die folgenden konkreten Verbraucherinformationen hinweisen:

- Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag
- Immobilial-Verbraucherdarlehensvertrag
- Zahlungskonto und Zahlungsdienste
- Anlageberatung
- Beratungsfreies Geschäft
- Portfolioverwaltung

Diese Verbraucherinformationen können Sie auf unserer Webseite einsehen.

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

Bei einigen Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr bieten wir Ihnen an, dass Sie Ihre für den Vertragsabschluss erforderlichen Daten digital eingeben können. Das können Sie auf den umgangssprachlich sogenannten Antragsstrecken tun. Antragsstrecke meint, dass Sie automatisch über einzelne Seiten geleitet werden, auf welchen Sie Angaben machen



können. Am Schluss können Sie durch die Betätigung eines Buttons Ihre Erklärung an uns übermitteln.

Es gibt verschiedene Wege, wie Sie die Antragsstrecken nutzen können. Entweder können Sie diese auf unserer Webseite oder in der Banking App nutzen.

Das müssen Sie bei der Nutzung einer Antragsstrecke 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 müssen Sie auch weitere Angaben machen.
- Wenn Sie das Antragsformular online ausgefüllt haben, bekommen Sie von uns eine Zusammenfassung: die sogenannte Antragsübersicht.
- Innerhalb der Antragsstrecke können Sie noch Angaben korrigieren.
- Weiterhin erhalten Sie gegebenenfalls von uns noch bestimmte gesetzlich vorgeschriebene Informationen sowie die entsprechenden Vertragsbedingungen.
- Wenn Sie Ihre Erklärung abschicken wollen, klicken Sie auf den entsprechenden Button. Als authentifizierter Kunde erreichen Sie im Online-Banking oder via Banking App unsere Terminvereinbarung zu den unter 1.1 genannten Dienstleistungen. Authentifizierung meint, dass wir wissen, dass Sie wirklich die Person sind, die sich im Online-Banking oder in der Banking App angemeldet haben. Sie wählen das Thema, den Kontaktkanal (Persönlich, Telefon, Video) sowie den Tag und die Uhrzeit für das Gespräch aus. Sie haben die Möglichkeit, Ihr Anliegen zu erläutern, Angaben zu korrigieren und den Termin zu speichern. Abschließend erhalten Sie eine Terminbestätigung mit allen Details per E-Mail zugesendet.

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 dafür, 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.
- Einige unserer Verträge können Sie digital mit einer elektronischen Signatur unterschreiben. Eventuell müssen Sie sich auch online authentifizieren.

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

Für die Nutzung der Antragsstrecken berechnen wir keine Kosten.

Jedoch können sich Kosten aus dem Vertrag ergeben, der mittels der Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr abgeschlossen wird. Nähere Informationen zu den einzelnen Kosten finden Sie in Ihren Vertragsunterlagen und in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis**.



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

Die Antragsstrecken können Sie bis auf weiteres auf unserer Webseite oder in unserer Banking App nutzen. Gesonderte Kündigungsbedingungen gibt es keine. Es kann aber sein, dass wir uns entscheiden, Antragsstrecken anzupassen oder nicht mehr anzubieten.

Wenn Sie die Antragsstrecke zum Abschluss eines bestimmten Vertrages nutzen, finden Sie die Informationen zur Vertragslaufzeit und zur Kündigung in Bezug auf diesen konkreten Vertrag in den Ihnen übermittelten Informationen.

1.5 Gibt es ein Widerrufsrecht

Für die Nutzung der Antragsstrecke selbst gibt es kein Widerrufsrecht.

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

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:

Am einfachsten erreichen Sie uns über folgendes Formular: [Beschwerdeformular](#)¹

Um eine effiziente Bearbeitung Ihres Anliegens gewährleisten zu können, benötigen wir folgende Daten von Ihnen:

- Ihre Kontonummer
- Den konkreten Beschwerdegrund
- Ihre Telefonnummer für eventuelle Rückfragen
- Welche konkreten Lösungen wünschen Sie sich von uns?

Selbstverständlich können Sie ihr Anliegen auch telefonisch, schriftlich per Brief oder persönlich in ihrer Filiale adressieren.

Sie können uns unter der nachfolgenden Telefonnummer erreichen:

+49 69 98 66 09 33

Sie können uns unter der nachfolgenden Adresse erreichen:

Commerzbank AG
Beschwerdemanagement
40300 Düsseldorf

¹ https://www.commerzbank.de/prozess/WebObjects/ProzessCenter.woa/wa/default?path=pk_sp/de/Beschwerde/SK02_Beschwerde_NK



Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet auf unserer Homepage unter [Ergänzende Informationen zum Beschwerdeverfahren](#).²

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil: **Ombudsmann der privaten Banken**. Dort können Sie sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Beschwerde: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter [bankenombudsmann](#). 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 [bankenverband](#)

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

3. Beschreibung über die Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFGG erfüllen? In diesem Teil informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr.

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

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und Informationstechnologie-Funktionen wahrnehmen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.

² <https://www.commerzbank.de/ms/documents/de-DE/beschwerde-lob-wichtige-hinweise-pdf.pdf>



- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationstechnologie-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.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Die Bank richtet sich nach den Vorgaben der EN 301 549 (Europäische Norm über die Anforderungen an die Barrierefreiheit der Informations- und Kommunikationstechnik). Außerdem berücksichtigt die Bank die Vorgaben (A, AA) der Vereinigung für Internetstandards „World Wide Web Consortium“ (W3C). Diese Vorgaben sind auch unter dem englischen Namen "Web Content Accessibility Guidelines" oder kurz WCAG bekannt.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

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

- Wir stellen Ihnen diese Information im Dateiformat PDF/ua über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: Webseite der Bank, per E-Mail über den Telefonservice oder persönliche Aushändigung in der Filiale.
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung: Es handelt sich um ein Dokument im Dateiformat PDF/ua, das bestimmte technische und inhaltliche Anforderungen erfüllt.
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

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

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

Die MLBF überprüft, ob bestimmte Wirtschaftsakteure einschließlich Banken Vorschriften zum BFGG beachten.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer digitalen Dienstleistungen haben, können Sie sich an die MLBF wenden. Auf Ihren Antrag kann die MLBF Maßnahmen nach dem BFGG gegenüber uns ergreifen.



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 MLBF befindet sich aktuell noch im Aufbau. Eine aktuelle Adresse der MLBF wurde bisher nicht bekanntgegeben. Zwischenzeitlich können Sie sich unter der folgenden Adresse an die MLBF wenden:

Name: Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)

MLBF (in Errichtung):

c/o Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung Sachsen-Anhalt

Postfach 39 11 55

39135 Magdeburg

Telefon: 0391 - 567 4530

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

Sobald uns eine neue Adresse der MLBF bekannt ist, werden wir das Informationsblatt anpassen.