

Ab Januar 2018 gelten die nachfolgenden Regelungen für Kunden, die Geschäfte in Finanzinstrumenten tätigen wollen.

1. Allgemeine Informationen zur Bank

Name und Anschrift der Bank

Fürst Fugger Privatbank Aktiengesellschaft
Maximilianstraße 38
86150 Augsburg
Tel. +49 821 3201-111
Fax +49 821 3201-258
E-Mail info@fuggerbank.de

Internet

www.fuggerbank.de

Eintragung im Handelsregister

Amtsgericht Augsburg HRB 30002
Die Fürst Fugger Privatbank Aktiengesellschaft ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) unter der Nummer 100317 registriert.

Aufsichtsbehörden

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn (Bankenaufsicht)
und
Marie-Curie-Straße 24–28
60439 Frankfurt a. M. (Wertpapieraufsicht)
www.bafin.de

Europäische Zentralbank
Sonnemannstraße 20
60314 Frankfurt
<http://www.ecb.europa.eu/ecb/>

Die Bank arbeitet unter anderem mit vertraglich gebundenen Vermittlern zusammen, die ausschließlich in Deutschland registriert sind. Namen und Anschrift der vertraglich gebundenen Vermittler finden Sie – soweit zutreffend – in Ihren Vertragsunterlagen.

Allgemeine Hinweise

Maßgebliche Vertragssprache, in der Sie mit der Bank kommunizieren können und in der diese Ihnen Informationen übermittelt, ist deutsch.

Kommunikationsmittel

Sie können mit uns persönlich, telefonisch, schriftlich oder über andere vereinbarte Kommunikationsmittel kommunizieren.

1.1 Sicherung der Vermögenswerte der Kunden

Die Bank ist dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. angeschlossen. Der Umfang der hierdurch geschützten Verbindlichkeiten ist in Nummer 20 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschrieben.

Die Verwahrung der Wertpapiere erfolgt gemäß den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte.

Wertpapiere werden danach grundsätzlich, sofern sie zur Giroverwahrung zugelassen sind, bei der deutschen Wertpapiersammelbank (Clearstream Banking AG, Frankfurt) verwahrt. Die Wertpapiere der gleichen Gattung werden dabei entweder in Form einer Globalurkunde oder in Form eines zusammengefassten Bestandes von Einzelkunden (Wertpapiersammelbestand) gehalten. Der Kunde erhält Miteigentum an diesem Wertpapiersammelbestand.

Zur Durchführung der Verwahrung und Abwicklung von Wertpapiertransaktionen unterhält die Bank bei der deutschen Wertpapiersammelbank - wie vom Depotgesetz vorgesehen - ein Sammeldepot, in dem die Wertpapierbestände aller Kunden zusammen verbucht sind. Die gesetzlichen Regeln gewährleisten einen umfassenden Schutz des Kundenvermögens. Das Sammeldepot wird als Fremddepot geführt, so dass die darin verbuchten Wertpapiere nicht für Verbindlichkeiten der Bank haften. Der Kunde wäre als (anteiliger) Miteigentümer im Fall der Insolvenz der

Bank unabhängig von anderen Kunden der Bank berechtigt, die Übertragung seiner Wertpapierbestände in das Depot bei einer

anderen Bank zu verlangen (sog. "Aussonderung" gemäß Insolvenzordnung).

Alternativ kann der Kunde bei der Bank beantragen, dass die Bank für seine Wertpapierbestände bei der deutschen Wertpapiersammelbank ein gesondertes Depot einrichtet und diese dort getrennt von den Beständen anderer Kunden verbuchen lässt (sog. "Einzelkunden-Kontentrennung"). Auch in diesem Fall erhält der Kunde Miteigentum am Sammelbestand und könnte im Falle einer Insolvenz der Bank in gleicher Weise wie beim Sammeldepot die Aussonderung seiner Wertpapierbestände verlangen. Die Einzelkunden-Kontentrennung ist mit zusätzlichen Kosten verbunden (vgl. Preis- und Leistungsverzeichnis) und kann in Einzelfällen zu längeren Bearbeitungszeiten führen.

1.2 Allgemeine Informationen zur Wertpapierverwahrung

Die Verwahrung von Wertpapieren erfolgt gemäß den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte. Wertpapiere werden regelmäßig bei der deutschen Wertpapiersammelbank (Clearstream Banking AG, Frankfurt) verwahrt, sofern sie zur Giroverwahrung zugelassen sind. Sonstige ausländische Wertpapiere werden in der Regel im Heimatmarkt des betreffenden Papiers oder in dem Land verwahrt, in dem der Kauf getätigt wurde. In welchem Land Ihre Wertpapiere verwahrt werden, teilen wir Ihnen auf der Wertpapierabrechnung mit. An den Wertpapieren, die wir wie zuvor beschrieben verwahren, erhalten Sie Eigentum beziehungsweise eine eigentumsähnliche Rechtsstellung (vgl. Nrn. 11 und 12 der Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte). Dadurch sind Sie nach der Maßgabe der jeweils geltenden ausländischen Rechtsordnung vor dem Zugriff Dritter auf Ihre Wertpapiere geschützt. Im Übrigen haften wir bei der Verwahrung Ihrer Wertpapiere nach Nr. 19 der Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte.

2. Kundenklassifikation

Nach dem Wertpapierhandelsgesetz nehmen wir eine Kundenklassifizierung vor. Wir haben Sie als „Anleger“ (laut Gesetz „Privatkunde“) klassifiziert, sofern Sie von uns keine andere schriftliche Information erhalten haben. Wenn Sie als professioneller Kunde oder geeignete Gegenpartei eingestuft wurden, weisen wir Sie darauf hin, dass Sie das Recht haben, sich als „Anleger“ klassifizieren zu lassen. Für Anleger gilt im Vergleich zu professionellen Kunden und geeignete Gegenparteien das höchste Schutzniveau.

3. Allgemeine Informationen zum Kundenauftrag

3.1 Kosteninformation

Wir informieren Sie über alle relevanten Kosten. Allgemeine Informationen können Sie dem Preis- und Leistungsverzeichnis in seiner jeweils gültigen Fassung entnehmen. Vor jeder Ordererteilung bzw. Anlageentscheidung erhalten Sie im Beratungs- und beratungsfreien Geschäft vorab eine Kosteninformation.

Die Preise für die einzelnen Dienstleistungen werden in den jeweiligen individuellen Verträgen unter „Besondere Vertragsbedingungen“ verbindlich vereinbart. Zudem enthalten die jeweiligen Verkaufsunterlagen weitere Informationen zur Preisgestaltung. Die Kosten und Nebenkosten sind dort ausgewiesen, die absoluten Beträge sind jeweils aus den Einzelabrechnungen oder aus den vertraglich vorgesehenen Berichten ersichtlich.

Soweit die Kosten nicht im Vorhinein feststehen oder ein absoluter Betrag nicht ausgewiesen werden kann, sind die Berechnungsgrundlagen im Vertrag bzw. im jeweils aktuellen Preisverzeichnis enthalten. Preise, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang zum jeweiligen Vertragsverhältnis stehen (z. B. für zusätzliche Dienstleistungen), sind ebenfalls aus dem jeweils aktuellen Preisverzeichnis der Bank ersichtlich. Das Preisverzeichnis der Bank erhalten Sie auf Anfrage zugesandt. Die Einzelheiten und den zu errechnenden Betrag erhalten Sie auf Anfrage mitgeteilt und erläutert.

3.2 Bestätigung der Auftragsabrechnung

Ihnen wird spätestens am ersten Geschäftstag nach Ausführung eines Auftrag oder, sofern die Bank die Bestätigung des Auftrags von einem Dritten erhält, spätestens am ersten Ge-

schäftstag nach Eingang der Bestätigung einen Abrechnung oder eine Auftragsbestätigung übermittelt.

3.3 Bestandsreport

Die Bank übermittelt Ihren Kunden, für die sie Finanzinstrumente in Depots verwahrt, mindestens einmal pro Quartal eine Aufstellung der verwahrten Finanzinstrumente. In diesem Bestandsreport informiert sie über den aktuellen Marktwert, oder – sofern kein Marktwert verfügbar – über den Schätzwert der jeweiligen Bestände des Kunden.

3.4 Ordererteilung

Verbindliche Aufträge sind der Bank schriftlich zu übermitteln. Einzelheiten sind in den jeweiligen Vertragsbedingungen oder in den individuellen Vertragswerken geregelt. In Ausnahmefällen oder bei abweichenden Vereinbarungen kann die Bank auch anders erteilte Aufträge entgegennehmen.

3.5 Transaktionsmeldungen gemäß Artikel 26 MiFIR

Wir sind verpflichtet, Ihre Transaktionen in meldepflichtigen Finanzinstrumenten an die zuständige Aufsichtsbehörde gemäß einem vorgegebenen Standard zu melden.

Sie müssen uns die von uns geforderten Unterlagen zur Ermittlung der sog. National ID vorlegen und eventuelle Änderungen Ihrer hierfür relevanten Daten (z. B. neue Ausweisnummer, Ablaufdatum des Ausweises, Namensänderung etc.) unverzüglich mitteilen. Das Gleiche gilt für alle Bevollmächtigten und für Sie handelnde Personen, die in Ihrem Namen Aufträge für Transaktionen in meldepflichtigen Finanzinstrumenten erteilen. Die Ermittlung der Kennung der National ID ergibt sich aus folgender Übersicht:

https://www.esma.europa.eu/system/files/force/library/2016-1064_rts_22_annex_ii.pdf.pdf?download=1.

Der Legal Entity Identifier (LEI) ist eine international standardisierte Kennung für Teilnehmer am Finanzmarkt und dient dazu, Rechtsträger (insbesondere juristische Personen, aber auch Handels- und Personengesellschaften, Vereine, Partnergesellschaften, Körperschaften, u. U. auch eingetragene Kaufleute) bei Transaktionen in meldepflichtigen Finanzinstrumenten eindeutig zu identifizieren und Meldepflichten gegenüber Aufsichtsbehörden erfüllen zu können. Sie sind verpflichtet, uns Ihre LEI mitzuteilen und diese regelmäßig zu verlängern.

Sofern Sie uns die erforderlichen Informationen nicht vorlegen, sind wir berechtigt, die Ausführung von meldepflichtigen Geschäften abzulehnen.

3.6 Dokumentation und Speicherung von Kundenaufträgen

Wir sind verpflichtet, eine beweissichere und vollumfängliche Dokumentation bezogen auf das Wertpapiergeschäft sicherzustellen. Dazu wird die Kommunikation über Anlageberatung und mit Bezug auf die Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen erfasst, archiviert und gemäß den gesetzlichen Anforderungen gespeichert.

3.6.1 Ausschluss der Auftragserteilung in Telefongesprächen und mittels elektronischer Kommunikation

Zur Stärkung des Anlegerschutzes und um Missverständnissen über telefonisch oder elektronisch getroffene Vereinbarungen vorzubeugen, haben wir unseren Beratern alle Telefongespräche und elektronische Kommunikation mit Bezug auf die Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen sowie Anlageberatungen untersagt.

3.6.2 Auftragserteilung im persönlichen Gespräch

Eteilen Sie uns einen Auftrag zu einem Finanzinstrument oder einer Wertpapierdienstleistung in einem persönlichen Gespräch, erstellen wir hierzu eine interne Dokumentation, das wir Ihnen auf Wunsch zur Verfügung stellen.

3.7 Querverkäufe (oder Bündel- und Kopplungsgeschäfte)

Bei Wertpapierdienstleistungen verbunden mit anderen Dienstleistungen oder anderen Produkten informieren wir Sie darüber, ob die einzelnen Bestandteile auch getrennt voneinander bezogen werden können. Für alle Bestandteile werden getrennt die Kosten und Gebühren ausgewiesen.

Im Falle, dass die mit dem Gesamtpaket oder der Gesamtvereinbarung verknüpften Risiken die mit den einzelnen Bestandteilen verknüpften Risiken übersteigen, werden Anleger über die Art und Wechselwirkung der einzelnen Risiken informiert.

3.8 Information zu veröffentlichten Wertpapierprospekten

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass bei Wertpapieren, die öffentlich angeboten werden, der Prospekt beim Emittenten und in der Regel auf den Internetseiten des Emittenten verfügbar ist und eine Druckversion beim Emittenten angefordert werden kann.

4. Ausführungsgrundsätze

Die Bank trifft Vorkehrungen, um das bestmögliche Ergebnis für unsere Kunden bei der Auftragsausführung von Fondstransaktionen zu erzielen. Diese Grundsätze sind in den „Bedingungen für Fürst Fugger Privatbank Konten und Depots“ ausführlich dargestellt.

5. Finanzdienstleistungen der Fürst Fugger Privatbank im Anlagegeschäft

Die Bank erbringt Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen nach den Wertpapierhandelsgesetz wie z. B. Anlageberatung, Kommissionsgeschäft, Anlagevermittlung, Finanzportfolioverwaltung sowie Depotgeschäft.

Bei der Erbringung der genannten Dienstleistungen stützt sich die Bank auf eine umfangreiche Analyse des in Deutschland über die Bank und die mit ihr kooperierenden Fondsplattformen zugänglichen Spektrums an Investmentfonds. Hieraus stellt die Bank nach eigenen Qualitätsgrundsätzen eine Vielzahl von Investmentfonds als Anlagespektrum (Masterliste) bereit. Diese Investmentfonds werden von ebenfalls vielen Anbietern (Kapitalverwaltungsgesellschaften) bereitgestellt. Die Bank präferiert jedoch Investmentfonds von Anbietern, für die sie selbst eine Dienstleistung, v.a. das Management, erbringt.

Für die von uns in dieses Anlagespektrum aufgenommenen Fonds sowie für unsere Fondsvermögensverwaltungen wird eine Vertriebsstrategie festgelegt. Zudem wird für jeden Investmentfonds und für jede Fondsvermögensverwaltung ein Zielmarkt festgelegt, der das typische Profil eines Kunden beschreibt, an den sich das Produkt richtet. Dieser Zielmarkt wird durch uns bei der Anlageberatung, Finanzportfolioverwaltung sowie jeder Kauforder im beratungsfreien Geschäft im Wege eines Zielmarktgleiches berücksichtigt. Im beratungsfreien Geschäft erfolgt der Zielmarktgleich nur im Hinblick auf die Kundenklassifizierung sowie Kenntnisse und Erfahrungen. Im Rahmen der Finanzportfolioverwaltung können zusätzlich auch Produkte außerhalb ihres Zielmarktes eingesetzt werden, wenn das Portfolio als Ganzes trotzdem unverändert seiner eigenen Zielmarktvorgabe entspricht. Ein Einsatz von Produkten in einen negativen Zielmarkt hinein ist dabei jedoch ausgeschlossen.

5.1 Anlageberatung

5.1.1 Allgemeines

Wir informieren Sie darüber, dass bei Erbringung der Anlageberatung Einschränkungen hinsichtlich der Finanzanalyse, der Finanzinstrumente, der Emittenten oder der Wertpapierdienstleistungen, die berücksichtigt werden können, bestehen und dass wir bestimmte Finanzinstrumente, Emittenten oder Wertpapierdienstleistungen bevorzugt berücksichtigen. Diese Finanzinstrumente stammen teilweise auch von Anbietern oder Emittenten, mit denen wir in einer engen rechtlichen oder wirtschaftlichen Verbindung stehen.

Um Ihnen ein Finanzinstrument oder eine Wertpapierdienstleistung zu empfehlen, müssen wir von Ihnen alle erforderlichen Informationen einholen. Damit stellen wir sicher, dass das jeweilige Finanzinstrument oder die Wertpapierdienstleistung für Sie geeignet ist und Ihrer Risikotoleranz und Verlusttragfähigkeit entspricht. Ohne diese erforderlichen Angaben dürfen wir Sie nicht beraten.

5.1.2 Honoraranlageberatung und Zuwendungen

Wir erbringen Anlageberatung nicht als unabhängige Honoraranlageberatung i. S. v. § 64 Abs. 1 Nr. 1 WpHG.

Im Zusammenhang mit Anlageberatungen nehmen wir Zuwendungen Dritter im Rahmen der rechtlichen Vorgaben an und behalten sie. Die Grundsätze zur Vermeidung von Interessenskonflikten im Zusammenhang mit Zuwendungen sind im Dokument „Umgang mit Interessenskonflikten (Conflicts of Interest Policy)“ unter Punkt 3.3 niedergelegt.

5.1.3 Geeignetheitserklärung

Anleger erhalten nach jeder Anlageberatung eine Geeignetheitserklärung. Sie ist eine Zusammenfassung der erbrach-

ten Beratung und erläutert, inwieweit die Empfehlung mit Ihren Präferenzen, Anlagezielen und sonstigen Merkmalen abgestimmt wurde.

Mit Ausnahme der Finanzportfolioverwaltung stellen wir Ihnen keine regelmäßige Überprüfung der Geeignetheit empfohlener Finanzinstrumente zur Verfügung. Es ist daher notwendig, dass Sie die Entwicklung Ihrer Anlagen fortlaufend überwachen und ggf. überprüfen lassen.

5.1.4 Orderannahme erst nach Erhalt der Geeignetheitserklärung

Die Bank darf eine Order erst nach Aushändigung der Geeignetheitserklärung entgegennehmen.

5.2 Beratungsfreies Geschäft

Im beratungsfreien Geschäft prüfen wir, ob Sie bzw. die für Sie handelnden Personen die erforderlichen Kenntnisse und Erfahrungen hinsichtlich der Risiken der relevanten Produkte und Dienstleistungen besitzen und erteilen Warnhinweise, wenn ein Produkt oder eine Dienstleistung für Sie als unangemessen beurteilt wird. Sie können uns trotz Warnhinweis, dass die erforderlichen Kenntnisse und Erfahrungen fehlen, eine Order erteilen.

Die Bank führt beratungsfreies Geschäft und die damit verbundenen Prüfungen nur für die im oben genannten Anlagespektrum der Bank enthaltenen Investmentfonds durch. Für andere Finanzinstrumente bietet die Bank diese Dienstleistung nicht an.

5.3 Reines Ausführungsgeschäft

Wenn Sie uns ohne ausdrückliche Inanspruchnahme einer Angemessenheitsprüfung einen Auftrag in nicht komplexen Finanzinstrumenten erteilen oder wenn Sie einen Auftrag durch Geldüberweisung konkludent erteilen, behandeln wir diesen Auftrag als reines Ausführungsgeschäft. Wir werden solche Aufträge nicht hinsichtlich ihrer Angemessenheit überprüfen und Ihnen deshalb auch keine Warnhinweise dazu erteilen.

6. Basisinformationsblätter für Anleger bei verpackten Anlageprodukten und Versicherungsanlageprodukten (PRIIP)

PRIIPs sind Anlagen in verpackter Form. Dazu zählen insbesondere Anlageprodukte, bei denen die Anlage nicht direkt (z. B. in Aktien) erfolgt, sondern indirekt am Kapitalmarkt angelegt wird und die Rückzahlung an die Wertentwicklung bestimmter Basis- oder Referenzwerte gekoppelt ist. Dies können z. B. Investmentfonds sein.

Für PRIIPs gilt ein einheitlicher Standard für Basisinformationsblätter (BIB), der es dem Anleger ermöglichen soll, die unterschiedlichen Produkte anhand dieser Basisinformationsblätter vor einem Geschäftsabschluss miteinander zu vergleichen, um eine fundierte Anlageentscheidung treffen zu können.

Entsprechend der gesetzlichen Regelung sind Anlegern sowohl in der Beratung als auch im beratungsfreien Geschäft diese Basisinformationsblätter rechtzeitig vor dem Kauf bereitzustellen.

Wenn uns kein gültiges/aktuelles BIB vorliegt bzw. wir Ihnen dieses nicht zur Verfügung stellen können, können wir einen Auftrag zum Kauf des gewünschten Produktes nicht entgegennehmen.

7. Beschwerdemanagement

Beschwerdeprozess

Unser Ziel ist es, Sie in unserem Hause qualitativ hochwertig zu betreuen, damit Sie uns auch gerne weiterempfehlen. Aus diesem Grund ist es uns wichtig, dass Sie mit unseren Produkten zufrieden sind sowie eine umfassende und kompetente Beratungs- und Serviceleistung erhalten. Sollte dies einmal nicht der Fall sein und Sie einen Anlass zur Beschwerde haben, zögern Sie bitte nicht, mit uns Kontakt aufzunehmen. Nur so können wir Ihre Zufriedenheit steigern und interne Prozesse optimieren. Die Bearbeitung und Klärung ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.

So erreichen Sie uns

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde, die keiner besonderen Form bedarf, über folgende Wege an uns wenden:

- persönlich an Ihren Berater
- per E-Mail direkt an beschwerde@fuggerbank.de
- per Telefon unter der Nummer +49 821 3201-333
- per Fax über die Nummer +49 821 3201-313

- per Brief an folgende Adresse:
Fürst Fugger Privatbank Aktiengesellschaft
Beschwerdemanagement
Maximilianstraße 38
86150 Augsburg

Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

Damit wir auf Ihr Anliegen konkret eingehen können, bitten wir Sie, folgende Angaben zu machen:

- Ihren Namen und Ihre Anschrift
- genauer Zeitpunkt, wann das Ereignis aufgetreten ist
- auf welches Produkt bzw. welchen Service sich Ihre Unzufriedenheit bezieht
- weitere Informationen zum Beratungsgespräch

Sollte Ihr Anliegen ein Wertpapiergeschäft betreffen, helfen Sie uns zusätzlich, wenn Sie, soweit Ihnen diese vorliegen, weiterführende Angaben zu folgenden Punkten machen können:

- die Produktbezeichnung und Wertpapierkennnummer
- das Kaufdatum
- Detailangaben zum Beratungsgespräch

Das können Sie erwarten

Sie erhalten von uns unverzüglich eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde und somit einen Nachweis, dass wir uns darum kümmern.

Zur Vermeidung von Interessenskonflikten übernimmt die Entscheidung über die Beschwerde eine zentrale und somit unabhängige Abteilung.

Das tun wir für Sie

Wir nehmen Ihre Beschwerde ernst! Nach einer fundierten Recherche unter Einbeziehung aller beteiligten Personen versuchen wir, eine für alle Parteien zufriedenstellende Lösung zu finden.

Für die Bearbeitungsdauer hat unser Haus ca. 15 Arbeitstage vorgesehen. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort aufgrund komplexer Sachverhalte benötigen, geben wir Ihnen darüber eine Zwischeninformation.

Bezieht sich Ihr Anliegen auf eine Leistung oder Funktionsweise eines anderen Emittenten, so helfen wir Ihnen mit den Kontaktdaten des betreffenden Unternehmens weiter.

So antworten wir Ihnen

Sobald die Recherche abgeschlossen ist, werden Sie mittels Antwortschreiben darüber informiert. Soweit es uns möglich ist, erläutern wir Ihnen gerne, welche Lösung wir Ihnen unter Berücksichtigung regulatorischer und geschäftspolitischer Vorgaben anbieten können. Gerne besprechen wir das Ergebnis auch persönlich mit Ihnen.

Manchmal braucht es einen Dritten

Neben der Beschwerde an uns direkt haben Sie immer die Möglichkeit, einen unabhängigen Dritten mit Ihrer Beschwerde zu betrauen.

Zur Beilegung einer Streitigkeit zwischen Banken und Verbrauchern können Sie im Rahmen des Ombudsmannverfahrens die Beschwerde in Textform an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken richten:

Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Tel.: +49 (0) 30 1663-3166
Fax: +49 (0) 30 1663-3169
E-Mail: ombudsmann@bdb.de

Ebenso können Sie sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden. Nähere Informationen dazu finden Sie unter:

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/beschwerdenansprechpartner_node.html

Betrifft Ihr Anliegen einen Online-Vertrag, können Sie als Verbraucher zur Beilegung einer außergerichtlichen Streitigkeit auch die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform ("OS-Plattform") nutzen:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Daneben haben sowohl Verbraucher als auch Nichtverbraucher die Möglichkeit der Klage vor einem Zivilgericht.