

## **Das sind Informationen über Dienst-Leistungen nach dem Gesetz zur Stärkung der Barriere-Freiheit**

Datum:

26.06.2025

Name und Adresse der Sparkasse:

1822direkt

Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH

Friesstraße 20

60388 Frankfurt

Telefon-Nummer der Sparkasse:

069 94170-0

Das ist eine Information nach dem Barriere-Freiheits-Stärkungs-Gesetz.

Das wird abgekürzt mit BFSG.

Diese Information ist wichtig.

Sie erfüllt die Regeln des BFSG.

Das BFSG ist ein Gesetz.

Das Gesetz will, dass alle Menschen Produkte und Dienst-Leistungen nutzen können.

Auch Menschen mit Behinderungen.

So können alle Menschen am Leben in der Gesellschaft teilhaben.

In den Informationen geht es um **Dienst-Leistungen**.

Die Sparkasse bietet Dienst-Leistungen in verschiedenen Bereichen an:

- Einlagen
- Raten- und Immobilien-Kredite
- Immobilien-Vermittlung
- Wert-Papiere, Investment-Fonds und Zertifikate
- Versicherungen

Das hier ist nur eine Information.

Was wirklich zählt, steht in den Verträgen.

Die nächsten Texte sind in Abschnitte geteilt. Jeder Abschnitt hat eine Überschrift.

- 1 Das Vermittlungs-Geschäft**
- 2 Zusätzliche Informationen**
- 3 Technische Barriere-Freiheit**
- 4 Markt-Überwachungs-Behörde**

## **1 Das Vermittlungs-Geschäft**

Die Sparkasse erklärt Ihnen die Dienst-Leistungen.

Hier stehen manchmal Fach-Wörter.

Diese Fach-Wörter werden Ihnen erklärt.

### **1.1 Das Vermittlungs-Geschäft**

Das Vermittlungs-Geschäft ist eine Dienst-Leistung.

Die Sparkasse hilft Ihnen dabei, einen Anbieter zu finden.

Der Anbieter hat ein Finanz-Produkt.

Sie wollen oder brauchen das Finanz-Produkt.

Die Sparkasse ist dabei nur der Vermittler.

Sie macht **keinen** Vertrag mit Ihnen.

Und die Sparkasse leiht Ihnen auch **kein** Geld.

Die Sparkasse kann Ihnen helfen, das richtige Finanz-Produkt zu finden.

Dafür berät die Sparkasse Sie.

Für diese Beratung bekommt die Sparkasse in der Regel Geld.

Die Sparkasse bietet viele Produkte und Dienst-Leistungen an.

Zum Beispiel:

- Einlagen-Produkte
- Immobilien
- Immobilien-Kredite

- Versicherungen
- Wert-Papiere

Im nächsten Teil erfahren Sie mehr:

- über die Finanz-Produkte und
- über Dienst-Leistungen der Sparkasse.

## **1.2 Angebotene Produkte und Dienst-Leistungen**

### **1.2.1 Einlagen**

Manche Sparkassen bieten Ihnen Einlagen-Produkte an.

Zum Beispiel Tages-Geld und Fest-Geld.

Diese Angebote finden Sie auf einer Vergleichs-Seite.

Die Sparkasse berät Sie gerne zu diesen Einlagen-Produkten.

Sie können sich auch auf der Web-Seite der Sparkasse informieren.

Was ist eine Kunden-Einlage?

Sie zahlen Geld bei der Bank ein.

Die Sparkasse verwaltet dann Ihr Geld.

Sie kann Ihr Geld verwenden.

Zum Beispiel, um anderen Leuten Kredite zu geben.

Oder um zu investieren.

Das eingezahlte Geld wird verzinst.

Zinsen sind wie Miete für Ihr Geld.

Wie hoch sind die Zinsen.

Das hängt von vielen Dingen ab:

Wie die Lage auf dem Markt ist.

Welche Art von Einlage Sie gewählt haben.

Wie lange Ihr Geld bei der Bank bleibt.

Zinsen können auch negativ sein.

Mehr Infos zu Einlagen finden Sie im Beipackzettel „Einlagen-Produkte“.

### 1.2.2 Raten- und Immobilien-Kredite

Die Sparkasse hilft Ihnen bei Krediten.

Sie schaut sich verschiedene Kredit-Anbieter an.

Die Sparkasse sagt Ihnen, was gut und schlecht an den Krediten ist.

Die Sparkasse hat auch eigene Kredite.

Und sie hat Kredite von ihren Partnern.

Sie können einen Raten-Kredit online beantragen.

Sie bestimmen, wie hoch der Kredit sein soll.

Und Sie bestimmen, wie lange Sie ihn zurückzahlen wollen.

Die Höhe des Kredits hängt von zwei Dingen ab:

- Ihrem Einkommen und
- Ihrer Bonität.

Sie können den Kredit-Antrag online stellen.

Sie brauchen dafür **keine** weiteren Unterlagen.

Sie haben den Antrag gestellt.

Dann bekommen Sie eine Antwort.

Auf der Web-Seite der Sparkasse finden Sie mehr Informationen dazu.

Sie wollen ein Haus bauen, kaufen oder renovieren.

Dann kann die Sparkasse Ihnen helfen.

Sie kann Ihnen einen Kredit für Ihr Haus vermitteln.

Diesen Kredit bekommen Sie von einer Landes-Bausparkasse.

Oder Sie sparen Geld für Ihr Haus.

Dafür machen Sie einen Bau-Spar-Vertrag bei einer Landes-Bausparkasse.

Die Berater der Sparkasse helfen Ihnen gerne weiter.

Sie beraten Sie zum Thema Immobilien-Kredit.

Ein Kredit ist Geld, das Sie sich leihen.

Sie sind der Kreditnehmer.

Die Bank ist der Kredit-Geber.

Sie zahlen das Geld zurück.

Meistens zahlen Sie in Raten.

Jede Rate hat 2 Teile:

Zinsen:

Das ist wie eine Miete für das geliehene Geld.

Tilgung:

Damit zahlen Sie das geliehene Geld zurück.

Mit jeder Rate wird die Kredit-Summe kleiner.

Ein Raten-Kredit ist ein Kredit für Verbraucher.

Sie zahlen den Kredit in gleichen Monats-Raten zurück.

Der Zins bleibt meistens gleich.

Ein Immobilien-Kredit ist:

- für den Bau,
- für den Kauf oder
- die Renovierung von Immobilien.

Mehr Infos zu Krediten finden Sie im Beipackzettel „Kredit-Produkte“.

### **1.2.3 Immobilien-Vermittlung**

Sie wollen ein Haus oder eine Wohnung kaufen.

Die Sparkasse berät Sie dabei.

Zuerst besprechen Sie Ihre Wünsche.

Dann zeigt die Sparkasse Ihnen passende Häuser oder Wohnungen.

Wenn es neue Angebote gibt, sagt die Sparkasse Ihnen Bescheid.

Sie möchten eine Immobilie besichtigen.

Die Sparkasse plant den Termin für Sie.

Sie begleitet Sie auch.

Und sie beantwortet Ihre Fragen.

Sie brauchen Geld für den Kauf.  
Die Sparkasse berät Sie zur Bau-Finanzierung.  
Sie macht Ihnen auch ein Angebot.  
Aber nur, wenn Sie das wollen.

Sie möchten mit dem Verkäufer verhandeln.  
Die Sparkasse verhandelt für Sie mit dem Verkäufer.  
Aber nur, wenn Sie das wollen.  
Die Sparkasse begleitet Sie auch zum Notar.  
Aber nur, wenn Sie das wollen.  
Die Sparkasse hilft Ihnen beim Verkauf Ihrer Immobilie.  
Zuerst bewertet sie Ihre Immobilie.  
Dann macht die Sparkasse schöne Fotos von Ihrer Immobilie.  
Sie schreibt auch eine gute Beschreibung.  
So kann die Sparkasse einen passenden Käufer für Ihre Immobilie finden.

Die Sparkasse zeigt Ihre Immobilie im Internet und in Zeitungen.  
Das macht sie in Ihrer Stadt und in anderen Städten.  
Leute wollen Ihre Immobilie kaufen.  
Die Sparkasse spricht dann mit diesen Leuten.  
Sie zeigt diesen Leuten Ihre Immobilie.  
Die Sparkasse prüft, ob diese Leute genug Geld haben.  
Das Geld brauchen die Leute, um Ihre Immobilie zu kaufen.

Gehen Sie auf die Webseite Ihrer Sparkasse.  
Da stehen die aktuellen Leistungen der Sparkasse zur Vermittlung von Immobilien.

#### **1.2.4 Investment-Fonds und Zertifikate und weitere Wert-Papiere**

Die Sparkasse berät Sie bei der Geld-Anlage.  
Sie findet Anlagen für Sie, die zu Ihnen passen.  
Dabei schaut die Sparkasse auf Ihre persönliche Situation.  
Und auf Ihre Ziele.  
Sie erklärt Ihnen die Vorteile der Anlagen.

Und sie erklärt Ihnen die Nachteile der Anlagen.

Die Sparkasse zeigt Ihnen auch passenden Anlagen von ihren Partnern.

Einige Sparkassen haben auch eigene Anlagen.

Die Sparkasse berät Sie bei der Geld-Anlage.

Sie empfiehlt Ihnen bestimmte Wert-Papiere.

Diese Empfehlung passt zu Ihrer persönlichen Situation.

Die Empfehlung muss für Sie passen.

Dafür müssen mehrere Dinge stimmen:

- Das Wert-Papier passt zu Ihren Zielen.
- Sie verstehen die Risiken des Wert-Papiers.
- Sie haben genug Geld, um Verluste auszugleichen.

Die Sparkasse empfiehlt Ihnen ein Wert-Papier.

Aber nur, wenn alles passt.

Dann bekommen Sie einen Bericht.

In dem Bericht steht, warum die Sparkasse das Wert-Papier empfiehlt.

Sie bekommen mehr Infos zum Wert-Papier.

Und zu den voraussichtlichen Kosten.

Das heißt: Diese Kosten sind wahrscheinlich.

Dann entscheiden Sie:

Wollen Sie das Wert-Papier kaufen.

Oder wollen Sie das Wert-Papier **nicht** kaufen.

Ein Wert-Papier ist ein besonderes Papier.

Es zeigt: Sie haben jemandem Geld gegeben.

Dafür bekommen Sie einen Vermögens-Wert.

Ein Vermögens-Wert ist zum Beispiel eine Aktie.

Mit dem Wert-Papier haben Sie bestimmte Rechte.

Das wichtigste Recht ist das Vermögens-Recht.

Das bedeutet, dass Sie mit dem Wert-Papier Geld verdienen können.

Beispiele für Wert-Papiere sind:

- Fonds

- ETFs
- Zertifikate
- Anleihen  
Anleihen heißen auch Schuld-Verschreibungen.
- Aktien

Mehr Informationen über Wert-Papiere stehen in der Broschüre.

Die Broschüre heißt:

„Basis-Informationen über Wert-Papiere und weitere Kapital-Anlagen“.

Die Broschüre muss aktuell sein.

### 1.2.5 Versicherungen

Die Sparkasse hilft Ihnen bei Versicherungen.

Sie findet eine passende Versicherung für Sie.

Dafür schaut die Sparkasse sich Ihre Situation an.

Sie schaut sich auch Ihre Ziele und Bedürfnisse an.

Sie schaut sich auch Ihre alten Versicherungen an.

Die Sparkasse bietet Produkte von ausgewählten Partnern an.

Manchmal bietet die Sparkasse nur Produkte von einem Partner an.

Dieser Partner gehört zur Sparkassen-Finanz-Gruppe.

Die Sparkasse zeigt Ihnen, wo Sie Risiken haben.

Vielleicht sind Sie **nicht** genug versichert.

Oder vielleicht sind Sie zu viel versichert.

Dann können Sie Geld sparen.

Eine Versicherung ist ein Schutz.

Sie schützt vor finanziellen Verlusten bei Schäden und unerwarteten Ereignissen.

Die Versicherung zahlt, wenn etwas passiert.

Dafür zahlen Sie regelmäßig Geld an die Versicherung.

Das nennt man Prämie.

Es gibt viele verschiedene Versicherungen.

Zum Beispiel:

- Eine Lebens-Versicherung.  
Für später, wenn Sie alt sind.  
Dann nennt man das Alters-Vorsorge.  
Oder, wenn Sie sterben.  
Dann bekommen Ihre Familie oder andere Personen Geld.  
Das nennt man dann finanzieller Schutz für Hinterbliebene.
- Eine Kfz-Versicherung für Schäden am Auto.
- Eine Hausrat-Versicherung für Schäden an den Sachen in der Wohnung.

### **1.3 Ein Vermittlungs-Produkt abschließen**

Die Sparkasse berät Sie gerne.

Sie können zu ihr in die Filiale kommen.

Oder Sie rufen sie an.

Oder die Sparkasse berät Sie online per Video.

Sie haben Probleme mit der Video-Beratung.

Dann rufen Sie Ihre Sparkasse einfach an.

Manche Produkte können Sie online kaufen.

Zum Beispiel den Raten-Kredit.

Für andere Produkte gibt es eine Vergleichs-Seite im Internet.

Schauen Sie auf der Web-Seite Ihrer Sparkasse nach.

Auf der Web-Seite finden Sie alle Infos zu den Produkten der Sparkasse.

## **2 Zusätzliche Informationen**

### **2.1 Steuern und andere Kosten**

#### **Provisionen und Gebühren für die Beratung**

Sie wollen eine Beratung.

Dann müssen Sie vielleicht Geld bezahlen.

Wie viel Geld müssen Sie bezahlen.

Das hängt vom Produkt ab.

Oder das hängt von der Dienst-Leistung ab.

Die Sparkasse sagt Ihnen, wie viel Geld Sie bezahlen müssen.

## **Kosten für ein bestimmtes Produkt**

Manchmal müssen Sie für ein Produkt extra bezahlen.

Zum Beispiel:

- Gebühren für den Kauf von Wert-Papieren
- Zinsen für einen Kredit

Die Sparkasse sagt Ihnen, wie viel das Produkt kostet.

## **Hinweise zu Steuern**

Sie haben Geld mit Wert-Papieren verdient.

Dann müssen Sie vielleicht Steuern zahlen.

Manchmal müssen Sie diese Steuer **nicht** zahlen.

Zum Beispiel, wenn Sie einen Frei-Betrag haben.

Dann sind die Gewinne steuerfrei.

Die Sparkasse macht **keine** Steuer-Beratung.

Sie haben Fragen zu Steuern.

Dann fragen Sie bitte einen Steuer-Berater.

## **2.2 Bedingungen für Zahlung und Leistung**

### **Pflichten der Sparkasse**

Die Sparkasse hält sich an den Vertrag.

Sie informiert Sie über wichtige Dinge.

Zum Beispiel:

- Eigenschaften von Produkten
- Kosten von Produkten
- Die Gebühren der Sparkasse für Beratung oder Vermittlung.

### **Ihre Pflichten als Kunde**

Vermittlungsgeschäft (Fassung Juni 2025) V1.0

Es gibt Kosten im Vermittlungs-Geschäft.

Diese Kosten können zum Beispiel sein:

- Geld für die Vermittlung der Sparkasse
- Geld für Beratung
- Gebühren von Ihrem Vertrags-Partner.

Sie müssen genug Geld auf Ihrem Giro-Konto haben.

Sie haben **nicht** genug Geld auf Ihrem Konto.

Dann kann Ihr Vertrags-Partner Ihren Auftrag ablehnen.

Sie müssen richtige und aktuelle Infos geben.

Die Infos müssen vollständig sein.

Das heißt, es darf **nichts** fehlen.

Die Sparkasse und Sie haben noch mehr Pflichten.

Diese Pflichten stehen in den Vertrags-Bedingungen.

## 2.3 Haftung und Garantien

Das Gesetz gibt **keine** Garantie für vermittelte Produkte.

Die Sparkasse gibt meistens **keine** Garantie für diese Produkte.

Die Sparkasse oder Sie können haften.

Das passiert, wenn die Sparkasse oder Sie den Vertrag **nicht** einhalten.

Zum Beispiel die Pflichten im Vertrag.

## 2.4 Lauf-Zeit und Kündigung des Vertrags

### Lauf-Zeit und Kündigung für Verträge für Vermittlungs- und Beratungs-Leistungen

Einige Dienst-Leistungen sind einmalig.

Zum Beispiel:

- Wenn die Sparkasse Sie zu Geld-Anlagen berät.

- Wenn die Sparkasse Ihnen Angebote zum Fest-Geld vermittelt.

Diese Dienst-Leistungen enden, wenn sie gegeben wurden.

Dann kann oder muss man sie **nicht** mehr kündigen.

## **Lauf-Zeit und Kündigung für Verträge für vermittelte Produkte und Dienst-Leistungen**

Ihr Vertrags-Partner muss Ihnen Infos geben:

- zur Vertrags-Lauf-Zeit
- zum Kündigungs-Recht

Diese Infos können je nach Produkt oder Dienst-Leistung anders sein.

### **2.5 Wie funktioniert das im Internet?**

Sie können einige Produkte online eröffnen.

Zum Beispiel Raten-Kredite.

Dafür brauchen Sie ein Giro-Konto bei Ihrer Sparkasse.

Und Sie brauchen Zugang zum Online-Banking.

Ihr Online-Banking ist sicher.

Es ist mit einem Passwort geschützt.

Sie können das Online-Banking mit den meisten aktuellen Betriebs-Systemen nutzen.

Und sie können die meisten aktuellen Browser nutzen.

Die Sparkasse nutzt Cookies in ihrem Online-Banking.

Cookies sind Daten.

Diese Daten speichert eine Web-Seite auf Ihrem Computer.

Sie besuchen eine Web-Seite.

Dann speichert die Web-Seite Daten.

Die Cookies merken sich, was Sie auf der Web-Seite machen.

Die Web-Seite bekommt dann diese Informationen.

Sie können entscheiden, welche Cookies Sie erlauben.

Und welche Cookies Sie **nicht** erlauben.

Sie wollen eine Video-Beratung.

Dafür brauchen Sie:

- eine Webcam
- Laut-Sprecher
- ein Mikrofon
- einen aktuellen Internet-Browser.

Vor dem Termin können Sie einen System-Check machen.

Das heißt, ob alles funktioniert.

Sie haben technische Probleme.

Dann können Sie auch anrufen.

## **2.6 Widerrufs-Recht**

Normalerweise können Sie Beratungs-Dienst-Leistungen **nicht** widerrufen.

Es gibt aber Ausnahmen.

In diesen Ausnahmen haben Sie ein Widerrufs-Recht.

Sie nehmen die Dienst-Leistung in Anspruch.

Dann erfahren Sie mehr zu Ihren Widerrufs-Recht.

## **2.7 Beschwerden**

Die Sparkasse will, dass Sie zufrieden sind.

Sie sind mit der Beratung **nicht** zufrieden.

Oder haben Sie Vorschläge für Ihre Sparkasse.

Dann sagen Sie Ihrer Sparkasse das bitte.

Die Sparkasse hat eine Stelle für Beschwerden.

Dort kümmert sie sich um Ihre Probleme.

Die Sparkasse will Ihre Probleme gut und schnell lösen.

Sie schaut sich alle Beschwerden genau an.

So kann sie Fehler finden und beheben.

Das Ziel der Sparkasse ist es, dass Sie zufrieden sind und bleiben.

Sie haben eine Beschwerde über die Sparkasse.

Dann können Sie das der Sparkasse sagen.

Das können Sie auf verschiedene Weisen machen:

- Sie können eine E-Mail schreiben.  
Die E-Mail-Adresse ist: [Beschwerdestelle@1822direkt.de](mailto:Beschwerdestelle@1822direkt.de)
- Sie können einen Brief schreiben.
- Sie können mit jemandem von der Sparkasse sprechen.

Sie haben eine Beschwerde.

Dann schreiben Sie bitte an:

1822direkt

Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH

60608 Frankfurt

Sie wollen die Regeln für Beschwerden wissen.

Dann klicken Sie auf diesen Link.

[Beschwerdemanagement-Grundsätze](#)

### **3 Technische Barriere-Freiheit**

Hier erfahren Sie, wie die Web-Seiten und Apps der Sparkasse barrierefrei sind.

Gesetze sagen: Web-Seiten und Apps müssen leicht zu nutzen sein.

Das bedeutet:

- Man muss sie gut sehen können.
- Man muss sie gut bedienen können.
- Man muss sie gut verstehen können.
- Sie müssen gut funktionieren.

### **Wahrnehmbarkeit**

Die Infos sind gut lesbar.

Die Schrift ist passend.

Sie können die Schrift größer machen.

Sie können den Kontrast ändern.  
Manchmal gibt es auch Bilder dazu.

### **Bedienbarkeit**

Sie können die Infos jederzeit mit der Tastatur abrufen.  
Die Infos haben Überschriften.  
Sie finden die Infos im Inhalts-Verzeichnis.  
Oder Sie nutzen die Such-Funktion auf der Web-Seite.  
Die Infos sind mit den Angeboten verlinkt.

### **Verständlichkeit**

Die Sparkasse erklärt ihre Dienste in einfacher Sprache.  
Die Sprache ist schwerer als „B2“.  
Die Sparkasse gibt die Infos auf mehreren Wegen.  
Sie können sie lesen und hören.  
Fach-Begriffe werden erklärt.

### **Robustheit**

Die Web-Seiten und Techniken passen zusammen.

## **4 Markt-Überwachungs-Behörde**

Die Produkte und Dienst-Leistungen sind **nicht** barrierefrei.  
Dann können Sie das sagen.  
Die Markt-Überwachungs-Behörde kümmert sich darum.  
Sie heißt:  
Markt-Überwachungs-Stelle der Länder für die Barriere-Freiheit von Produkten und Dienst-Leistungen.  
Abgekürzt wird das mit MLBF.  
Sie prüft und überwacht die Regeln.  
Sie wollen der Markt-Überwachungs-Behörde etwas melden.  
Dann gehen Sie auf die Web-Seite der MLBF:  
[Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen](#)