

Weiler & Eberhardt

DEPOTVERWALTUNG AG 

Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung

(Stand 01/2026)

Die hier dargestellten Grundsätze der Beschwerdebearbeitung sollen eine objektive, angemessene und unverzügliche Behandlung von Beschwerden gewährleisten und so das bestehende Vertrauensverhältnis zwischen unseren (potenziellen) Kunden und unserem Haus wahren.

I. Beschwerdezugang

Eine Beschwerde im Zusammenhang mit den von uns erbrachten Dienstleistungen können Sie formlos unter kurzer Beschreibung des Sachverhalts und Angabe Ihrer Kontaktdaten bei uns per Telefon, Fax, E-Mail oder Brief einreichen oder persönlich vortragen:

Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG
- Beschwerdemanagement -
Fritz-Elsas-Str. 49
70174 Stuttgart
Telefon: +49 (0) 711/335 042-444
Fax: +49 (0) 711/335 042-333
E-Mail: kundenservice@weiler-eberhardt.de

Als Beschwerde gilt dabei jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde oder potenzieller Kunde an die Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG im Zusammenhang mit deren Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenendienstleistung richtet.

II. Verantwortliche Stelle

Die Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG hat ein Beschwerdemanagement eingerichtet mit dem Ziel, eine transparente und unverzügliche Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu gewährleisten. Sämtliche eingehende Beschwerden werden an unser Beschwerdemanagement weitergeleitet, welches diese erfasst und deren weitere Bearbeitung veranlasst.

III. Kosten

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

IV. Beschwerdebearbeitung

Sobald uns eine Beschwerde erreicht, wird diese von uns unverzüglich bearbeitet. Den Eingang der Beschwerde werden wir Ihnen bestätigen und Ihnen Informationen bereitstellen, wo sie detaillierte Angaben zum Beschwerdeverfahren finden. Wir werden uns darum bemühen, sämtliche relevanten

Beweismittel und Informationen bezüglich Ihrer Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen. Sofern erforderlich, werden wir noch zusätzliche Unterlagen von Ihnen anfordern. Nach Prüfung des Vorgangs erhalten Sie innerhalb von höchstens fünf Arbeitstagen ab Eingang der Beschwerde

- bei schnell zu klärenden Beschwerden eine direkte Antwort oder
- einen Zwischenbescheid (unter Nennung der Gründe für die Verzögerung und Angabe, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird).

Telefonisch bzw. persönlich vorgebrachte Beschwerden können gegebenenfalls direkt geklärt werden. In diesem Fall erhalten Sie im Nachgang an das Gespräch, sofern von Ihnen gewünscht, eine Zusammenfassung des Gesprächs, etwaige angeforderte Unterlagen sowie unsere Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung übersandt.

Die Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG versteht eine Beschwerde durch Kunden oder Interessenten auch als Anregung, bestehende Prozesse zu überprüfen und ggf. zu verbessern. Daher unterziehen wir die erhaltenen Beschwerden einer genauen Analyse, um möglichen Interessenkonflikten vorzubeugen und ein erneutes Auftreten des Beschwerdegrundes soweit wie möglich zu vermeiden.

V. Beschwerdebeantwortung

Die Beantwortung Ihrer Beschwerde hat klar, eindeutig und verständlich zu erfolgen. Können wir Ihren Forderungen nicht oder nicht vollständig nachkommen, werden wir Ihnen unseren Standpunkt hinsichtlich Ihrer Beschwerde und die Argumente für unsere Entscheidung eingehend erläutern.

Selbstverständlich können Sie sich bei weiteren Fragen an den zuständigen Mitarbeiter, der die Beschwerde beantwortet, wenden. Alternativ können Sie sich auch gerne direkt an das Beschwerdemanagement oder den telefonischen Kundenservice richten.

Unbeschadet einer direkt an unser Haus gerichteten Beschwerde und einer Klageerhebung, können sich Verbraucher bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Fernabsatz von Finanz- bzw. Wertpapierdienstleistungen an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank sowie bei allen sonstigen Beschwerden im Zusammenhang mit Finanz- bzw. Wertpapierdienstleistungen an die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht wenden und einen Antrag auf Schlichtung stellen. Die Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG ist zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren bei diesen Schlichtungsstellen verpflichtet und wird somit an etwaigen Streitbeilegungsverfahren vor diesen Stellen teilnehmen.

Ihren Antrag auf Schlichtung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen, also wenn Sie uns per Telefon, E-Mail, Fax oder Brief beauftragt haben und es im Zusammenhang mit dieser Beauftragung zu Streitigkeiten mit der Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG gekommen ist, können Sie als [Online-Antrag](#), per E-Mail oder per Brief an die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank senden. Für die Antragstellung per Brief oder E-Mail steht Ihnen das [PDF-Antragsformular](#) zur Verfügung. Senden Sie das ausgefüllte und unterschriebene Formular an die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank:

Deutsche Bundesbank
- Schlichtungsstelle –
Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt am Main
Tel.: +49 (0) 69 9566-33232
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

Dem Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens sind alle für die Entscheidung erforderlichen Unterlagen beizufügen, z.B. Verträge, Kontoauszüge, Abrechnungen, komplette bisherige Schriftwechsel zwischen Ihnen und dem Antragsgegner oder sonstige relevante Mitteilungen.

In allen übrigen Streitfällen, die im Zusammenhang mit der Erbringung von Finanz- bzw. Wertpapierdienstleistungen durch die Weiler & Eberhardt Depotverwaltung AG stehen, können Sie einen Antrag auf Schlichtung an die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht senden. Für den Antrag nutzen Sie bitte das von der BaFin bereitgestellte [Online-Formular](#). Sie können auch die [PDF-Version](#) des Formulars nutzen. Für den Versand per Post drucken Sie das ausgefüllte Formular aus und unterzeichnen es. Ihren Antrag und die erforderlichen Unterlagen senden Sie bitte auf dem Postweg oder als Fax bzw. E-Mail-Anhang an:

Schlichtungsstelle bei der
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
– Referat VBS 12 –
Marie-Curie-Straße 24-28
60439 Frankfurt am Main
Fax: +49 (0) 228 4108-62299
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

Weitere Informationen erhalten Sie auf der Internetseite der Deutschen Bundesbank (www.bundesbank.de) sowie auf der Internetseite der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (www.bafin.de).

Selbstverständlich steht Ihnen alternativ auch der Rechtsweg offen.

VI. Sonstige Anlaufstellen für unsere in Luxemburg aufgelegten Fonds

Betrifft Ihre Eingabe hingegen die in Luxemburg ansässige Verwaltungsgesellschaft unserer Fonds:

IPConcept (Luxemburg) S.A.
Beschwerdemanagement
4, rue Thomas Edison
L-1445 Strassen, Luxembourg
E-Mail: beschwerden@ipconcept.com
Internet: www.ipconcept.com

oder die Verwahrstelle bzw. den OGA-Verwalter¹ unserer in Luxemburg aufgelegten Fonds:

DZ PRIVATBANK AG, Niederlassung Luxemburg
Beschwerdestelle
4, rue Thomas Edison
L-1445 Strassen, Luxembourg
E-Mail: info.lu@dz-privatbank.com
Internet: www.dz-privatbank.com

¹ Funktionen der Register- und Transferstelle, der Berechnung des Anteilwertes und der Buchhaltung sowie der Kundenkommunikation

können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an uns aber auch direkt an diese Unternehmen wenden bzw. einen Antrag auf Durchführung einer Schlichtung an die hierfür zuständige luxemburgische Finanzaufsicht richten:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

Département Juridique CC

283, route d'Arlon

L-1150 Luxembourg

E-Mail: reclamation@cssf.lu

Internet: www.cssf.lu

VII. Datenschutz

Bitte beachten Sie unsere Datenschutzhinweise. Diese finden Sie im Internet unter www.weiler-eberhardt.de/datenschutzhinweise/.