

IMMOBILIAR-VERBRAUCHERDARLEHENSVERTRAG

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) –
Stand: 28.06.2025

DZ HYP AG
Sentmaringer Weg 1
48151 Münster

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotene Dienstleistung eines

Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrags.

Mit der vorliegenden Information erfüllen wir § 14 Absatz 1 Nummer 2 Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG). Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen sollen ermöglichen, dass alle Verbraucher 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 gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information soll zum besseren Verständnis unserer Dienstleistung beitragen. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur die mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.

Die Information ist in 4 Teile gegliedert.

In Teil 1 erläutern wir Ihnen die von uns angebotene Dienstleistung eines Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrags.

Die Teile 2 bis 4 enthalten allgemeine Informationen:

- Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.
- 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 sind der Meinung, unsere Dienstleistung erfüllt nicht die Anforderungen des BFSG? In Teil 4 informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können.

Ein Inhaltsverzeichnis finden Sie unmittelbar vor Teil 1 dieser Information.

Ihre DZ HYP AG

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Dienstleistung eines Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrags. Das umfasst die folgenden Punkte:

- 1.1 Grundeigenschaften
- 1.2 Gesamtpreis
- 1.3 Leistungsbedingungen
- 1.4 Vertragslaufzeit
- 1.5 Kündigungsbedingungen
- 1.6 Garantiemöglichkeiten
- 1.7 Widerrufsrecht
- 1.8 Vertragsablauf

1.1 Grundeigenschaften

Ein Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag ist ein spezifischer Verbraucherdarlehensvertrag.

Verbraucherdarlehensvertrag

Das sind die Merkmale eines Verbraucherdarlehensvertrags:

- Ein Verbraucherdarlehensvertrag ist eine rechtsgültige Abmachung zwischen einem Darlehensnehmer und einem Darlehensgeber über ein Darlehen.
- Der Darlehensnehmer ist ein Verbraucher, das heißt ein privater Kunde.
- Der Darlehensgeber ist ein Unternehmer, meist eine Bank.
- Ein Darlehen ist ein bestimmtes Kapital, das der Darlehensgeber dem Darlehensnehmer für eine bestimmte Zeit gewährt. Der Darlehensnehmer kann das Darlehen dann für bestimmte Zwecke nutzen.

Arten des Verbraucherdarlehensvertrags

Man unterscheidet prinzipiell zwei Arten des Verbraucherdarlehensvertrags:

den Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag und den Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag.

Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag

Ein Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag ist prinzipiell an einen bestimmten Zweck gebunden: Der Darlehensnehmer erwirbt oder erhält mit dem Darlehen Eigentum an Immobilien. Immobilien sind unbeweglicher Besitz in Form von Grundstücken, Gebäuden oder grundstücksgleichen Rechten.

Vertragliche Verpflichtungen

Wenn wir mit Ihnen einen Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag abschließen, bestehen zwischen Ihnen und uns Verpflichtungen:

- Wir müssen Ihnen ein Darlehen gewähren, also einen Geldbetrag in einer vereinbarten Höhe. (Mehr Informationen hierzu geben wir Ihnen unter dem Stichwort Auszahlung und Abnahme, siehe unten.)
- Sie müssen einen vereinbarten Zins zahlen und das Darlehen zu vereinbarten Zeitpunkten zurückzahlen. (Mehr Informationen hierzu geben wir Ihnen unter dem Stichwort Zahlung von Zinsen und Tilgung, siehe unten.)

Sicherheiten

Für unsere Forderungen aus dem Darlehen verlangen wir von Ihnen Sicherheiten. Das können Grundpfandrechte oder Reallasten sein. Grundpfandrechte sind zum Beispiel eine Hypothek oder eine Grundschuld. Reallasten können Rechte in Form von Geld-, Dienst- und Sachleistungen aus Immobilien sein.

Auszahlung und Abnahme

Der Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag regelt die Voraussetzungen für die Auszahlung des Darlehens. Oft hängt die Auszahlung davon ab, dass die vereinbarten Sicherheiten bestellt wurden. Das heißt zum Beispiel: Sie haben sich darum gekümmert, dass die Hypothek oder die Grundschuld im Grundbuch der Immobilie eingetragen wurde. Bei einem Hausbau hängt die Auszahlung oft davon ab, dass ein bestimmter Baufortschritt erreicht wurde.

Der Darlehensvertrag verpflichtet Sie, das Darlehen abzunehmen (anzunehmen). Wenn Sie das Darlehen nicht abnehmen, können wir von Ihnen Schadenersatz fordern. Man spricht hier statt von Schadenersatz auch von einer Nichtabnahme-Entschädigung. Eine Nichtabnahme-Entschädigung kann anfallen, wenn Sie die Darlehensmittel nicht mehr wollen und diese daher bei uns nicht mehr abrufen.

Zahlung von Zinsen und Tilgung

Für unser Darlehen müssen Sie uns einen Zins zahlen. Zudem müssen Sie das Darlehen zurückzahlen. Das Fachwort für die Rückzahlung ist Tilgung. Die Zins- und Tilgungszahlung richtet sich nach der Art des Verbraucherdarlehens.

Man unterscheidet drei Arten des Verbraucherdarlehens:

- **Ratendarlehen**

Bei einem Ratendarlehen zahlen Sie das Darlehen während der Vertragslaufzeit in gleichen Tilgungsraten meist monatlich zurück. Die Zinsen zahlen Sie zusätzlich separat. Wir berechnen die Zinsen aus Ihrer Darlehensrestschuld, die ständig sinkt. Daher sinkt der Zinsanteil, den Sie monatlich zahlen müssen. Die Tilgungsrate bleibt immer gleich.

- **Annuitätendarlehen**

Bei einem Annuitätendarlehen zahlen Sie das Darlehen für die Dauer der Zinsbindung in gleichen Raten meist monatlich zurück. Die Raten werden als Annuität bezeichnet. Die Annuität enthält sowohl einen Tilgungs- als auch einen Zinsanteil. Wir berechnen die Zinsen aus Ihrer Darlehensrestschuld, die ständig sinkt. Daher sinkt der Zinsanteil der Rate. Und der Tilgungsanteil der Rate steigt. Die Rate bleibt aber immer gleich.

- **Zinszahlungsdarlehen (mit Tilgungsersatz-Instrument)**

Bei einem Zinszahlungsdarlehen (auch: endfälliges Darlehen) zahlen Sie während der Vertragslaufzeit nur die Zinsen für das Darlehen. Das Darlehen selbst zahlen Sie nicht zurück. Stattdessen zahlen Sie in ein Tilgungsersatz-Instrument ein. Zur Tilgung wird dann der Wert des Tilgungsersatz-Instruments am Ende der Vertragslaufzeit genutzt. Tilgungsersatz-Instrumente können sein: Kapitallebensversicherungen, Rentenversicherungen, Bausparverträge, Fondssparpläne und Sparverträge. Wir können das Zinszahlungsdarlehen auch ohne Tilgungsersatz-Instrument mit Ihnen vereinbaren.

Vorzeitige Rückzahlung

Eine vorzeitige Rückzahlung ist bei Ratendarlehen, Annuitätendarlehen und Zinszahlungsdarlehen möglich. Sie zahlen das Darlehen jeweils vorzeitig zurück, das heißt vor den vertraglich vereinbarten Fälligkeitsterminen. Die vorzeitige Rückzahlung ist nur möglich, wenn Sie ein berechtigtes Interesse an der Rückzahlung haben. Ein berechtigtes Interesse besteht meist dann, wenn Sie die Immobilie unbelastet verkaufen möchten. Unbelastet heißt: Es lastet keine Grundschuld oder Hypothek mehr auf der Immobilie zu unserem Vorteil. Wir können von Ihnen Schadensersatz für die vorzeitige Rückzahlung fordern, weil uns Ihre Zinsen entgehen. Man spricht statt von Schadensersatz auch von einer Vorfälligkeitsentschädigung.

Informationen zur Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung finden Sie in Ihrem Vertrag.

1.2 Gesamtpreis

Der Gesamtpreis für einen Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrag ist die Summe der Zinsen, die Sie zahlen müssen. Die Zinsen des Darlehens werden auch als Sollzinsen bezeichnet. Hinzu kommen alle Kosten, die Ihnen beim Vertragsabschluss entstehen. Die Summe der Sollzinsen und der weiteren Kosten wird in einen jährlichen Prozentsatz umgerechnet. Dabei geht man von der Höhe des Darlehens aus. Der Prozentsatz wird als effektiver Jahreszins bezeichnet. Der effektive Jahreszins hilft Ihnen als Verbraucher, Angebote von verschiedenen Banken über Darlehen zu vergleichen.

Man unterscheidet zwei Sollzins-Arten: den gebundenen Sollzins (siehe 1.2.1) und den veränderlichen Sollzins (siehe 1.2.2).

1.2.1 Gebundener Sollzins

Wenn wir mit Ihnen einen gebundenen Sollzins vereinbaren, zahlen Sie einen unveränderlichen Sollzinssatz. Das gilt für die gesamte Vertragslaufzeit oder für einen kürzeren Zeitraum: den sogenannten Sollzins-Bindungszeitraum. Das Darlehen wird dann als festverzinsliches Darlehen bezeichnet. Und der Zinssatz wird als Festzinssatz bezeichnet.

Beim gebundenen Sollzins unterscheidet man zwei Arten der Abschnittsfinanzierung:

- **Echte Abschnittsfinanzierung**

Bei der echten Abschnittsfinanzierung reicht die Vertragslaufzeit nicht für die Tilgung des Darlehens aus. Daher müssen wir am Ende der Vertragslaufzeit einen neuen Vertrag mit Ihnen vereinbaren.

- **Unechte Abschnittsfinanzierung**

Bei der unechten Abschnittsfinanzierung reicht die Vertragslaufzeit für die Tilgung des Darlehens aus. Der Sollzins-Bindungszeitraum ist aber kürzer als die Vertragslaufzeit. Daher müssen wir zum Ende des Sollzins-Bindungszeitraums neue Konditionen mit Ihnen festlegen. Diese gelten dann für einen nächsten Sollzins-Bindungszeitraum.

1.2.2 Veränderlicher Sollzins

Man spricht von einem veränderlichen Sollzins, wenn sich der Sollzinssatz an marktübergreifenden Referenz-Zinssätzen orientiert und sich jederzeit ändern kann. Daher ist der veränderliche Sollzins abhängig von der Marktentwicklung: Er kann entweder steigen oder sinken.

Informationen zur Änderung des veränderlichen Sollzinses finden Sie in Ihrem Vertrag. Dort werden die folgenden Fragen beantwortet: Zu welchen Zeiten ändert sich der veränderliche Sollzins? Unter welchen Umständen ändert sich der veränderliche Sollzins?

1.2.3 Konkreter Gesamtpreis

Der konkrete Gesamtpreis für den Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrag ist abhängig von vielen Umständen, dazu gehören: die aktuelle Marktlage, Ihre Kreditwürdigkeit und die Sicherheiten, die Sie uns anbieten. Daher können wir erst einen konkreten Gesamtpreis nennen, wenn Sie ein Darlehen bei uns angefragt haben. Dann können wir alle Umstände bewerten. Der konkrete Gesamtpreis ergibt sich auch aus dem ESIS-Merkblatt (siehe 1.8). Und er ergibt sich aus dem Vertragsangebot. Wir nennen für unser Vertragsangebot ein Gültigkeitsdatum. Bis zu diesem Datum binden wir uns an unser Angebot. Und bis zu diesem Datum können Sie unser Angebot annehmen.

1.2.4 Steuerliche Auswirkungen

Die steuerlichen Auswirkungen einer Finanzdienstleistung wie dem Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrag sind von Ihren individuellen Umständen abhängig. Daher sollten Sie sich an eine Steuerberatung wenden.

1.3 Leistungsbedingungen

Bei einem Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrag überweisen wir das Darlehen auf das vereinbarte Konto zum vereinbarten Zeitpunkt, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Es sind alle Bedingungen erfüllt, die wir mit Ihnen vereinbart haben. Das heißt zum Beispiel: Sie haben eine Gebäudeversicherung oder Risikolebensversicherung abgeschlossen.
- Die vereinbarten Sicherheiten wurden bestellt. Das heißt zum Beispiel: Sie haben sich darum gekümmert, dass die Grundschild ins Grundbuch der Immobilie eingetragen wurde.
- Wir haben geprüft, dass die vereinbarten Sicherheiten rechtlich richtig sind.
- Sie haben uns bestätigt, dass Sie die Vertragsunterlagen bekommen haben.
- Zwischen Vertragsabschluss und Auszahlungszeitpunkt haben sich Ihre Vermögensverhältnisse nicht wesentlich verschlechtert.

1.4 Vertragslaufzeit

Wir können mit Ihnen die Laufzeit des Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrags unbefristet oder befristet vereinbaren:

- Bei unbefristeten Darlehen endet der Vertrag meist mit Ihrer oder unserer Kündigung.
- Bei befristeten Darlehen vereinbaren wir mit Ihnen eine bestimmte Vertragslaufzeit oder einen bestimmten Rückzahlungszeitpunkt.

1.5 Kündigungsbedingungen

Sie oder wir können den Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrag vor dem Ende der Vertragslaufzeit kündigen.

Man unterscheidet zwei Arten der Kündigung:

• **Ordentliche Kündigung**

Bei einer ordentlichen Kündigung muss eine Kündigungsfrist eingehalten werden. Die Bedingungen hängen von dem jeweiligen Sollzins ab:

- Bei einem gebundenen Sollzins gilt: Sie können den Vertrag zum Ende der Zinsbindung ordentlich kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann einen Monat.

- Bei einem gebundenen Sollzins mit einer Zinsbindung von mehr als zehn Jahren gilt: Sie können den Vertrag nach zehn Jahren ordentlich kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann sechs Monate.
- Bei einem veränderlichen Sollzins gilt: Sie können den Vertrag jederzeit ordentlich kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann drei Monate.

• **Außerordentliche Kündigung**

Bei einer außerordentlichen Kündigung muss keine Kündigungsfrist eingehalten werden. Die Voraussetzung für eine außerordentliche Kündigung ist: Ihnen oder uns kann nicht zugemutet werden, am Vertrag festzuhalten.¹ Das ist zum Beispiel bei schweren Verletzungen der vertraglichen Verpflichtungen der Fall. Daher spricht man auch von einer Kündigung aus wichtigem Grund.

Wir können den Vertrag auch dann außerordentlich kündigen, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind: Ihre Kreditwürdigkeit hat sich stark verschlechtert. Oder der Wert Ihrer Sicherheiten hat sich stark verschlechtert.²

Genauere Informationen zu den Kündigungsmöglichkeiten finden Sie in Ihrem Vertrag (Stichwort Allgemeine Darlehensbedingungen, siehe 3 bis 7).

1.6 Garantiemöglichkeiten

Bei einem Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrag gibt es keine Garantien. Trotzdem können Sie oder wir zur Haftung herangezogen werden, wenn Sie oder wir vertragliche Verpflichtungen verletzen.

1.7 Widerrufsrecht

Bei einem Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrag besteht ein Widerrufsrecht. Widerrufsrecht heißt: Sie können Ihre Vertragserklärung zurücknehmen. Sie sind dann nicht mehr an den Vertrag gebunden.

Für das Widerrufsrecht gelten die folgenden Bedingungen:

- Voraussetzung für das Widerrufsrecht ist unter anderem, dass wir mit Ihnen den Vertrag abgeschlossen haben.
- Sie müssen Ihren Widerruf innerhalb einer Frist von 14 Tagen gegenüber uns erklären.
- Dabei müssen Sie keine Gründe angeben.

Genauere Informationen zum Widerrufsrecht finden Sie in Ihren vorvertraglichen Informationen (siehe 1.8) und in Ihrem Vertrag.

¹ Rechtsgrundlage: § 314 Bürgerliches Gesetzbuch.

² Rechtsgrundlage: § 490 Absatz 1 Bürgerliches Gesetzbuch.

1.8 Vertragsablauf

Der Ablauf des Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrags umfasst:

1. Vertragseinleitung
2. Vertragsvorbereitung (mit den vorvertraglichen Informationen und der Kreditwürdigkeitsprüfung)
3. Vertragsabschluss
4. Vertragslaufzeit
5. Vertragsende

Vertragseinleitung

Wenn Sie Interesse an einem Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag haben, wenden Sie sich bitte an eine Volksbank oder Raiffeisenbank. Der Grund hierfür ist, dass wir das Privatkundengeschäft mit Verbrauchern ausschließlich in Zusammenarbeit mit den Volksbanken und Raiffeisenbanken betreiben. Über unsere Homepage haben Sie die Möglichkeit, eine Filiale einer Volksbank oder Raiffeisenbank in Ihrer Nähe zu suchen.

Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen

- Nach der Vertragseinleitung werden weitere Gespräche mit Ihnen geführt, um den Vertrag vorzubereiten. Sie bekommen dann die vorvertraglichen Informationen (VVI), eine Broschüre mit allgemeinen Informationen zu unserer Dienstleistung. Die Broschüre enthält ein Glossar, in dem wir wichtige Begriffe aus dem Kreditwesen erläutern. Die Broschüre enthält keine konkreten Bedingungen.
- Wenn wir die konkreten Bedingungen besprochen haben, bekommen Sie spezielle vorvertragliche Informationen: das Europäische Standardisierte Merkblatt (ESIS-Merkblatt). Im ESIS-Merkblatt finden Sie wichtige Informationen zu Ihrem Vertrag. Die Informationen haben eine standardisierte, rechtlich festgelegte Form. Das ESIS-Merkblatt hilft Ihnen als Verbraucher, Angebote von verschiedenen Banken über Darlehen zu vergleichen.

Eventuell bekommen Sie noch weitere VVI. Dafür wird dann ein separates Dokument verwandt.

Vertragsvorbereitung: Kreditwürdigkeitsprüfung

Bevor wir mit Ihnen den Vertrag abschließen, müssen Sie und wir Entscheidungen treffen. Gern unterstützen wir Sie bei Ihrer Entscheidung. Am Ende entscheiden Sie selbst, ob Sie ein Darlehen aufnehmen wollen.

Für unsere Entscheidung prüfen wir die Kreditwürdigkeit unserer Kunden. Das heißt: Wir informieren uns über die Risiken einer Kreditvergabe. Diese Kreditwürdigkeitsprüfung kann Sie davor schützen, sich zu überschulden. Und sie kann uns schützen: Es ist uns sehr wichtig, dass Sie das Darlehen ordnungsgemäß zurückzahlen können.

In der Kreditwürdigkeitsprüfung prüfen wir die folgenden Kriterien:

- Angaben zu Ihrer Person und zu dem Zweck der Aufnahme des Darlehens;
- Ihr Einkommen und Ihre Ausgaben sowie andere finanzielle Umstände;
- eventuell Informationen, die wir unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen über Sie einholen (zum Beispiel bei der SCHUFA oder bei anderen Banken);
- den Wert der Sicherheiten, die Sie uns für das Darlehen anbieten.

Nur wenn die Kreditwürdigkeitsprüfung positiv ist, dürfen wir Ihnen das Darlehen gewähren. Eventuell können wir abschätzen, dass Sie das Darlehen nicht zurückzahlen können. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn Ihr Einkommen zu niedrig ist. Dann dürfen wir den Vertrag nicht abschließen.

Vertragsabschluss

Wenn Sie und wir uns positiv entscheiden, kommt es zum Vertragsabschluss.

Alle wesentlichen Bedingungen zum Darlehen ergeben sich aus den mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen. Das sind zum Beispiel Bedingungen zur Darlehenshöhe, zur Rückzahlung und zu den Sicherheiten. In Ihrem Vertrag finden Sie auch standardisierte Bedingungen: die Allgemeinen Darlehensbedingungen (kurz: ADB).

Der Vertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Vertrag mit Ihrem Namen unterschreiben. Mit Ihrer Unterschrift nehmen Sie unser Angebot an.

Vor dem Vertragsabschluss haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen. Nach dem Vertragsabschluss können Sie den Vertrag noch innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe 1.7).

Vertragslaufzeit

Wenn wir den Vertrag mit Ihnen abgeschlossen haben, regelt dieser die Bedingungen zur Auszahlung (siehe 1.1 und 1.3).

Während der Vertragslaufzeit müssen Sie die vereinbarten Zinsbeträge und die vereinbarten Tilgungsbeträge zahlen (siehe 1.1 und 1.2).

Vertragsende

Der Vertrag endet mit der Rückzahlung oder mit der vorzeitigen Rückzahlung (siehe 1.1). Nach Vertragsende bekommen Sie die Sicherheiten zurück, die Sie uns gewährt haben.

2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.

Beschwerde bei der Bank

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns sehr wichtig. Daher wollen wir Ihnen die Möglichkeit zur Kritik geben.

Wenn Sie eine Beschwerde zu unserer Dienstleistung haben, können Sie diese elektronisch, schriftlich oder mündlich äußern:

DZ HYP AG
Bereich Compliance
Beschwerdemanagement
Rosenstraße 2
20095 Hamburg

[E-Mail: beschwerde@dzhyp.de](mailto:beschwerde@dzhyp.de)

Telefon: +49 40 3334 0

Wir bitten Sie, bei einer Beschwerde die folgenden Punkte zu beachten:

- Geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Adresse und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse und Kontonummer).
- Beschreiben Sie den Sachverhalt und formulieren Sie Ihr Anliegen.
- Fügen Sie Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen bei, wenn Sie diese haben.

Ihre Angaben helfen uns, Ihre Beschwerde möglichst schnell zu bearbeiten, eventuelle Rückfragen mit Ihnen zu klären und Ihnen verlässlich zu antworten.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu beantworten. Die Dauer der Bearbeitung hängt vor allem davon ab, wie komplex Ihr Anliegen ist. Zudem hängt die Bearbeitungsdauer davon ab, ob wir andere Unternehmen beziehungsweise Personen einbeziehen müssen, zum Beispiel unsere externen Dienstleister.

Grundsätzlich bemühen wir uns, Ihnen innerhalb von drei Wochen zu antworten. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber informieren. Wir nennen Ihnen dann auch den Grund für die Verzögerung. Zudem teilen wir Ihnen mit, wann wir die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abschließen. Wenn wir Ihre Beschwerde bearbeitet haben, erhalten Sie in kurzer Zeit eine ausführliche Antwort.

Beschwerde bei der Bankenaufsicht

Sie können Ihre Beschwerde auch bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einreichen.

Die Postadresse ist:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Die BaFin gibt Ihnen im Internet wichtige Informationen zu Beschwerden über Unternehmen, die sie beaufsichtigt.

Sie finden diese Informationen unter

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html

Außergerichtliche Streitbeilegung

Außergerichtliche Streitbeilegung heißt, dass ein Streit ohne ein Gericht geschlichtet wird. Das ist meistens weniger kompliziert. Wenn Sie eine außergerichtliche Streitbeilegung wollen, können Sie sich an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken wenden. Mehr Informationen zu dieser Schlichtungsstelle finden Sie unter <https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>. Die genauen Regelungen der Schlichtungsstelle finden Sie auch in einer speziellen Ordnung. Die Ordnung heißt: Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe. Wir stellen Ihnen die Ordnung auf Wunsch gern zur Verfügung.

Ihre Beschwerde an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken müssen Sie schriftlich verfassen. Bitte schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe.

Die Postadresse ist:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der
Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstraße 4
10785 Berlin

Die E-Mail-Adresse ist:

kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Gerichtliche Streitbeilegung

Sie wollen keine außergerichtliche Streitbeilegung, sondern eine gerichtliche Klärung? Dann können Sie auch eine Klage beim Gericht einreichen.

INHALTSVERZEICHNIS

1	Erläuterung unserer Dienstleistung	3
1.1	Grundeigenschaften	3
1.2	Gesamtpreis	5
1.3	Leistungsbedingungen	7
1.4	Vertragslaufzeit	7
1.5	Kündigungsbedingungen	7
1.6	Garantiemöglichkeiten	8
1.7	Widerrufsrecht	8
1.8	Vertragsablauf	9
2	Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde	11
3	Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	13
4	Zuständige Marktüberwachungsbehörde	15

3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

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

Die Anforderungen an die Barrierefreiheit nach dem BFSG finden Sie in den folgenden drei Rechtsgrundlagen:

- Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
- Verordnung über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz = Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV)
- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte = Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

Nach diesen Rechtsgrundlagen muss unsere Dienstleistung vier Prinzipien der Barrierefreiheit erfüllen. Die Prinzipien gelten für die Informationen zu unserer Dienstleistung, was wir mit der vorliegenden Information erfüllen. Zudem gelten die Prinzipien für die Erbringung unserer Dienstleistung.

Das sind die vier Prinzipien der Barrierefreiheit:

- **Wahrnehmbarkeit**
Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
- **Bedienbarkeit**
Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
- **Verständlichkeit**
Für möglichst alle sollen die Website-Inhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit**
Die Website-Inhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien³ möglichst kompatibel sein.

Die Anforderungen der Barrierefreiheit erfüllen wir in Bezug auf unsere Dienstleistung wie folgt:

Wahrnehmbarkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist an den Kontext der Nutzung angepasst. Das betrifft die Form, die Schriftart, die Größe, die Kontraste und den Abstand zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen.
- Sie können die Schriftgröße und den Kontrast der Information individuell anpassen.
- Wenn möglich, wird das Verständnis des Textes durch Grafiken unterstützt.

³ Assistive Technologien sind zum Beispiel Software-Lösungen zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.

Bedienbarkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Sie können die Information jederzeit über die Tastatur aufrufen.
- Sie können die Information über die Website und die Suchfunktion der Website finden. Zudem hat die Information eine Überschrift, Zwischenüberschriften und ein Inhaltsverzeichnis. Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.
- Die Information ist mit dem Angebot der Dienstleistung auf der Website verlinkt.

Verständlichkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist in einer einfachen Sprache: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER)⁴ wird nicht überschritten. Die Information wird über verschiedene Zugangsmöglichkeiten bereitgestellt, und zwar über mehr als einen sensorischen Kanal. Das heißt konkret: Sie können diese Information lesen. Und Sie können sich diese Information von einem Programm vorlesen lassen.
- Wenn nötig, werden die Fachbegriffe in dieser Information erläutert.

Robustheit

Für die Informationen auf unserer Website gilt: Unsere Website ist mit assistiven Technologien kompatibel.

Durchführung der Dienstleistung

Werden für die Durchführung der Dienstleistung Webseiten, einschließlich der zugehörigen Online-Anwendungen, oder Mobilgeräte, einschließlich mobiler Apps, in Anspruch genommen, gelten auch für diese in Bezug auf Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit die vorhergehenden Ausführungen. Bei der Durchführung der Dienstleistung im persönlichen Kontakt innerhalb oder außerhalb der Filiale werden individuelle, barrierefreie Lösungen zur Verfügung gestellt.

⁴ Im GER stehen Kompetenzen von Personen, die Deutsch lernen.

Die Kompetenzen sind unterschiedlichen Sprachniveaus zugeordnet.

Es gibt sechs Sprachniveaus: A1, A2, B1, B2, C1 und C2. Sprachniveau

B2 heißt: Lernende können die deutsche Sprache selbstständig anwenden.

Sie können die Hauptinhalte von Texten zu konkreten und abstrakten Themen verstehen.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie sind der Meinung, dass unsere Dienstleistung nicht die Anforderungen des BFSG erfüllt? In diesem Teil der Information informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können. Sie können einen Antrag bei der Marktüberwachungsbehörde stellen. Die Marktüberwachungsbehörde prüft dann, ob gesetzliche Maßnahmen gegen uns eingeleitet werden.⁵

Die Bundesländer haben eine zentrale Marktüberwachungsbehörde festgelegt. Sie können sich an die folgende Stelle wenden:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt
Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“
Turmschanzenstraße 25
39114 Magdeburg
Tel.: (0391) 567 4530
E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de

– Ende der Informationen –