

## Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag (Lombardkreditvertrag)

Information für Verbraucher

nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) (14.01.2026)

<b>Name und Anschrift der Bank</b>
Bank Vontobel Europe AG
Alter Hof 5
80331 München
<b>Telefon</b>
0049 89 411 890 0

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unserer Dienstleistung **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag (Lombardkreditvertrag)**? 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: Unternehmen müssen garantieren, dass alle Verbraucherinnen und 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 Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen unsere Dienstleistung Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag leicht verständlich 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 Dienstleistung Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag.
- 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 Bank Vontobel Europe AG**

## Inhaltsübersicht

<b>1</b>	<b>ERLÄUTERUNG UNSERER DIENSTLEISTUNG</b>	<b>3</b>
1.1	Was ist ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag?	3
1.2	Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages?	3
1.3	Wie kommt es zum Vertragsabschluss?	4
1.4	Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?	4
1.5	Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?	4
1.6	Welche Zinsen werden erhoben?	5
1.6.1	Was ist ein gebundener Sollzinssatz?	5
1.6.2	Was ist ein variabler Sollzinssatz?	6
1.7	Was ist der effektive Jahreszins?	6
1.8	Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?	6
1.9	Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?	6
1.10	Was passiert bei verspäteten Zahlungen?	7
1.11	Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?	7
1.12	Wie sind die Kündigungsbedingungen?	7
1.12.1	Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?	7
1.12.2	Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?	7
1.13	Gibt es ein Widerrufsrecht?	7
<b>2</b>	<b>IHRE MÖGLICHKEITEN BEI EINER BESCHWERDE</b>	<b>9</b>
2.1	Kundenbeschwerden	9
2.2	Außergerichtliche Streitschlichtung	9
<b>3</b>	<b>MERKMALE DER BARRIEREFREIHEIT UNSERER DIENSTLEISTUNG</b>	<b>10</b>
3.1	Barrierefreiheit der Dienstleistungen	10
3.2	Barrierefreiheit dieser Information	11
3.3	Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	11
<b>4</b>	<b>MARKTÜBERWACHUNGSBEHÖRDE</b>	<b>12</b>

# 1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistung **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag**. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistung wichtig sind.

## 1.1 Was ist ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag?

Ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag (im Folgenden kurz: **Darlehensvertrag**) ist ein Vertrag zwischen einem **Darlehensnehmer** und einem **Darlehensgeber** über ein Darlehen. Der Darlehensnehmer ist eine Verbraucherin oder ein Verbraucher. Der Darlehensgeber ist eine Bank. Der Darlehensgeber gibt dem Darlehensnehmer ein **Darlehen**, also einen bestimmten Geldbetrag zur privaten Verwendung. Als Gegenleistung muss der Darlehensnehmer dem Darlehensgeber **Zinsen** zahlen. Und er muss das Darlehen dem Darlehensgeber **zurückzahlen**. Der Darlehensgeber vereinbart mit dem Darlehensnehmer im Darlehensvertrag, wie der Darlehensnehmer das Darlehen zurückzahlen soll.

Das Gesetz unterscheidet den **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag** und den **Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag**. Bei einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag verwendet der Darlehensnehmer das Darlehen gewöhnlich für private Anschaffungen, zum Beispiel Möbel, Autos oder Haushaltsgeräte. Er kann das Darlehen aber nicht zum Erwerb von Immobilien verwenden, zum Beispiel Grundstücke, Häuser oder Wohnungen. Zu diesem Zweck muss ein Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag abgeschlossen werden.

## 1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages?

Bevor wir (als Bank) mit Ihnen (als Verbraucherin oder Verbraucher) einen Darlehensvertrag abschließen, müssen wir als Bank bestimmte Pflichten erfüllen. Eine wichtige Pflicht ist, Ihnen bestimmte Informationen zum Darlehensvertrag zu geben. Diese Informationen bezeichnet man als **Vorvertragliche Informationen (VVI)**. Zu den VVIs gehören die „Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite“. Sie helfen Ihnen durch die standardisierte Form dabei, die Angebote von verschiedenen Banken miteinander zu vergleichen.

Zudem haben wir die Pflicht, Ihre **Kreditwürdigkeit** zu prüfen. Dazu fragen wir Sie nach bestimmten persönlichen Daten, zum Beispiel nach Ihrem Einkommen, Ihren Ausgaben und Ihrem Vermögen. Auf dieser Grundlage führen wir eine **Kreditwürdigkeitsprüfung** durch. Nur wenn die Kreditwürdigkeitsprüfung positiv ist, dürfen wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen. Eventuell sehen wir, dass Sie das Darlehen mit Ihrem Einkommen oder Ihrem Vermögen nicht zurückzahlen können. Dann dürfen wir den Darlehensvertrag nicht mit Ihnen abschließen. Vielleicht gibt es neben Ihnen noch einen weiteren Darlehensnehmer, zum Beispiel Ihren Ehepartner oder Ihre Ehepartnerin. Dann prüfen wir, ob Sie gemeinsam das Darlehen zurückzahlen können.

Sie haben das Recht, eine Kopie vom Entwurf des Darlehensvertrages zu bekommen. Dafür müssen Sie kein Entgelt an uns zahlen. Das gilt aber nur, wenn wir uns sicher sind, dass wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen wollen.

Meist nehmen wir bei der Erstellung des Angebots und der Kreditwürdigkeitsprüfung eine **Datenbank-Abfrage** vor, zum Beispiel bei der Schufa. Dabei beachten wir die Vorgaben des

Datenschutzes. Eventuell zeigt die Datenbank-Abfrage, dass wir Ihre Kreditanfrage ablehnen müssen. Dann werden wir Sie unverzüglich und unentgeltlich darüber informieren.

### 1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?

Es kommt zum Vertragsabschluss, wenn wir uns mit Ihnen über das Darlehen geeinigt haben. Alle Regelungen zum Darlehen vereinbaren wir im Darlehensvertrag. Das sind zum Beispiel Regelungen zum Betrag des Darlehens, zur Besicherung (siehe 1.5), zu den Zinsen (siehe 1.6) und zur Rückzahlung (siehe 1.9). Der Darlehensvertrag enthält auch standardisierte Regelungen, also allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) oder Darlehensbedingungen. Der Darlehensvertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Darlehensvertrag persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben. Auch wir als Bank müssen den Darlehensvertrag unterschreiben. Für uns besteht eine Ausnahme, wenn der Darlehensvertrag mit Hilfe einer automatischen Einrichtung erstellt wird. Dann ist unsere Unterschrift nicht erforderlich. Eventuell kann der Darlehensvertrag mit Hilfe einer **elektronischen Signatur** unterschrieben werden. In diesem Fall können Sie eine qualifizierte elektronische Signatur einfügen, das heißt in elektronischer Form persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben.

### 1.4 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?

Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen gewöhnlich Regelungen darüber, unter welchen Voraussetzungen wir Ihnen das Darlehen auszahlen (**Auszahlungsvoraussetzungen**). Oft ist die Auszahlung davon abhängig, dass Sie sich um die Besicherung des Darlehens (siehe 1.5) gekümmert haben.

Der **Auszahlungsbetrag** entspricht nicht dem vereinbarten Gesamtkreditbetrag (auch **Nettodarlehensbetrag** genannt). Er ist auch von den Kosten abhängig, die Ihnen durch die Aufnahme beziehungsweise Vergabe des Darlehens entstehen. Das können Kosten sein, die wir oder ein anderes Unternehmen Ihnen für das Darlehen oder in Verbindung mit dem Darlehen berechnen. Zum Beispiel können von dem Gesamtkreditbetrag Prämien für eine Restschuldversicherung an einen Versicherer abgehen. Der Auszahlungsbetrag ergibt sich also durch Abzug aller Kosten von dem Gesamtkreditbetrag. Der Gesamtkreditbetrag beziehungsweise Nettodarlehensbetrag ist der Höchstbetrag, auf den Sie aufgrund des Darlehensvertrags einen Anspruch haben.

Sie sind bei uns nicht verpflichtet, das Darlehen abzunehmen. Innerhalb des Ihnen zur Verfügung gestellten Kreditrahmens haben Sie die Möglichkeit, Beträge flexibel, entweder in voller Höhe oder in Teilbeträgen, abzurufen und zurückzuzahlen. Wichtig ist, dass eine ausreichende Besicherung sichergestellt ist (siehe 1.5.).

### 1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?

Der Darlehensvertrag ist mit einer **Besicherung** des Darlehens verbunden. Das heißt: Wir können von Ihnen eine **Sicherheit** für unser Darlehen verlangen (bestellte Sicherheit). Sie können uns zum Beispiel Ihre Konten und Depots bei uns als Sicherheit geben. Oder Sie können Konten und Depots bei einer anderen Bank als Sicherheit geben. Das bedeutet Sie verpfänden die Wertpapiere in den Depots und/oder das Kontoguthaben auf den Konten an uns (Konten- und Depotverpfändung). Nicht erlaubt sind Sicherheiten, die ein Grundstück belasten, zum Beispiel Grundschulden. In diesen Fällen kann kein Allgemein-

Verbraucherdarlehensvertrag abgeschlossen werden, weil es spezielle gesetzliche Vorgaben gibt.

Wir bestimmen den Wert der verpfändeten Wertpapiere und Kontoguthaben basierend auf den aktuellen Marktwerten oder Rückkaufswerten. Zusätzlich wird dieser Wert um eine bestimmte Höhe reduziert (Sicherheitsabschlag). Dieser Abschlag ändert sich je nach Art der Wertpapiere und Kontoguthaben. Nach Abzug dieses Abschlags erhält man den Beleihungswert für das jeweilige Wertpapier oder Kontoguthaben. Dieser wird üblicherweise in Prozent angegeben. Wir werden Sie im Voraus über den genauen Prozentsatz des Beleihungswerts informieren, der für ein bestimmtes Wertpapier oder Kontoguthaben angewendet wird. Sobald die ermittelten Beleihungswerte für die bestellten Sicherheiten insgesamt den in Anspruch genommenen Kreditbetrag unterschreiten, werden wir uns mit Ihnen bezüglich einer Nachbesicherung in Verbindung setzen.

Wir können von Ihnen auch die Bestellung zusätzlicher Sicherheiten verlangen (Nachbesicherung), wenn sich auf Grund nachträglich eingetretener oder bekannt gewordener Umstände sich die Risikobewertung für die bestellten Sicherheiten erhöht. Das kann zum Beispiel der Fall sein bei einer drohenden Verschlechterung Ihrer wirtschaftlichen Verhältnisse oder des Werts der im Vertrag vorgesehenen, zu bestellenden Sicherheiten. In diesem Fall setzen wir Ihnen eine angemessene Frist für die Bestellung zusätzliche Sicherheiten.

Sollten wir den Darlehensvertrag kündigen, da Sie das Darlehen nicht wie vereinbart zurückzahlen oder die Sicherheiten bei Bedarf nicht erhöht (fehlende Nachbesicherung) werden, können wir die Sicherheiten **verwerten**. Das heißt zum Beispiel: Wertpapiere in ihrem Depot können wir verkaufen. Den Erlös aus der Verwertung (**Verwertungserlös**) verwenden wir zur Rückzahlung unserer offenen Forderungen aus dem Darlehen. Wenn der Verwertungserlös nicht ausreicht, müssen Sie den restlichen Geldbetrag bezahlen. Wenn der Verwertungserlös Ihre Schulden übersteigt, zahlen wir Ihnen den Übererlös gewöhnlich aus (Übererlös = Verwertungserlös minus offene Forderung und Verkaufskosten beziehungsweise Versteigerungskosten). Im Darlehensvertrag oder separatem Sicherheitenvertrag bzw. Verpfändungsvereinbarung regeln wir mit Ihnen, wie und wann wir die Sicherheiten verwerten dürfen.

## 1.6 Welche Zinsen werden erhoben?

Für das Darlehen müssen Sie Zinsen in einer vereinbarten Höhe zahlen. Daher spricht man auch von **Sollzinsen** beziehungsweise einem **Sollzins**. Der Sollzins ist der Preis dafür, dass wir Ihnen das Darlehen auszahlen und für eine bestimmte Zeit zur Verfügung stellen.

Man unterscheidet zwei Sollzins-Arten: den **gebundenen Sollzinssatz** (siehe 1.6.1) und den **veränderlichen (variablen) Sollzinssatz** (siehe 1.6.2). Wir vereinbaren mit Ihnen den variablen Sollzinssatz

Eine **Bereitstellungsprovision (auch: Bereitstellungszinsen)** erheben wir nicht. Unter solchen Bereitstellungszinsen versteht man Zinsen für die Bereitstellung des Darlehens für die Zeit bis zur vollständigen Auszahlung des Darlehens.

### 1.6.1 Was ist ein gebundener Sollzinssatz?

Bei einem gebundenen Sollzinssatz zahlen Sie einen festen (gleichbleibenden) Sollzinssatz. Der Sollzinssatz kann für die gesamte Vertragslaufzeit gebunden sein. Er kann aber auch für einen kürzeren Zeitraum gebunden sein: den sogenannten **Sollzinsbindungszeitraum**. Bei

einem gebundenen Sollzinssatz wird das Darlehen auch als **festverzinsliches Darlehen** bezeichnet. Der Zinssatz wird auch als **Festzinssatz** bezeichnet.

Der Sollzinsbindungszeitraum kann kürzer sein als die Vertragslaufzeit. In diesen Fall würde der Sollzinssatz und die Rückzahlungsrate des Darlehens jeweils neu vereinbart werden. Sie können das Darlehen aber auch zum Ablauf des Sollzinsbindungszeitraums kündigen und zurückzahlen.

Wir vereinbaren mit Ihnen folgenden Sollzinssatz:

### **1.6.2 Was ist ein variabler Sollzinssatz?**

Man spricht von einem variablen Sollzinssatz, wenn sich der Sollzinssatz während der Vertragslaufzeit verändern kann. Natürlich sollen Sie wissen, wie sich der Sollzinssatz verändern kann. Dazu vereinbaren wir mit Ihnen einen Referenz-Zinssatz, der die Entwicklung des Sollzinssatzes bestimmt. Ein Referenz-Zinssatz ist ein Zinssatz, der objektiv, eindeutig bestimmt, verfügbar und für die Bank und Sie überprüfbar ist. Er muss öffentlich zugänglich sein. Der Referenz-Zinssatz bildet die Kosten der Kreditaufnahme an verschiedenen Märkten ab. Er ist variabel. Das heißt: Er kann sich verändern, also steigen oder sinken. Wir als Bank haben keinen Einfluss auf die Entwicklung des Referenz-Zinssatzes. Während der Laufzeit des Vertrages ist der Sollzinssatz bei uns für die Dauer eines Kalenderquartals gebunden.

Im Darlehensvertrag wird geregelt, zu welchen Zeiten und unter welchen Umständen sich die Höhe des variablen Sollzinses ändert.

### **1.7 Was ist der effektive Jahreszins?**

Der effektive Jahreszins entspricht den Gesamtkosten des Darlehens, für die Sie aufkommen müssen. Er wird als jährlicher Prozentsatz ausgedrückt. Der effektive Jahreszins hat den Zweck, dass Sie als Verbraucherin oder Verbraucher verschiedene Angebote zu Darlehen vergleichen können.

### **1.8 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?**

Die Gesamtkosten bei einem Darlehen umfassen vor allem die Sollzinsen. Hinzu kommen alle Kosten, die für Sie in Verbindung mit dem Darlehensvertrag entstehen und die uns als Bank bekannt sind. Das können zum Beispiel Gebühren oder Provisionen sein.

### **1.9 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?**

Sie sind verpflichtet, das Darlehen zurückzuzahlen. Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen, wie Sie das Darlehen zurückzahlen müssen. Es gibt verschiedene Möglichkeiten der Rückzahlung.

Wir vereinbaren mit Ihnen eine flexible Rückzahlung:

Der beanspruchte Kreditbetrag (also der Betrag, den Sie sich von uns geliehen haben) muss spätestens zum Fälligkeitsdatum des Kredits vollständig zurückgezahlt werden. Fälligkeitsdatum ist das Datum, zu dem der Lombardkreditvertrag von Ihnen oder uns gekündigt wird. Während der Laufzeit des Vertrags sind Rückzahlungen nicht zwingend erforderlich. Sie dürften jedoch jederzeit von Ihnen vorgenommen werden. Bis zur vollständigen Rückzahlung müssen Sie (quartalsweise) die Sollzinsen an uns zahlen.

### 1.10 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?

Sollten Sie Zahlungen verspätet leisten, fallen gegebenenfalls gesetzliche Verzugszinsen an. Zusätzlich können weitere **Verzugskosten** anfallen.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie Zahlungen nicht leisten, kann das schwere Folgen für Sie haben. Zum Beispiel können wir die Sicherheiten verwerten oder gegen Sie vor Gericht klagen. Oder es kann in der Zukunft schwer für Sie werden, ein Darlehen zu bekommen.

### 1.11 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?

Sie können das Darlehen jederzeit vorzeitig zurückzahlen, also vor dem vereinbarten Zeitpunkt der Rückzahlung. Hierbei fallen keine zusätzlichen Kosten für Sie bei uns an.

### 1.12 Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Bei einer Kündigung des Darlehensvertrages unterscheidet man die **ordentliche Kündigung** (siehe 1.12.1) und die **außerordentliche Kündigung** (auch: Kündigung aus wichtigem Grund, siehe 1.12.2).

#### 1.12.1 Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?

Bei einer ordentlichen Kündigung muss häufig eine **Kündigungsfrist** eingehalten werden. Sie können den Darlehensvertrag jederzeit kündigen. Sie müssen keine Kündigungsfrist einhalten.

#### 1.12.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?

Bei einer außerordentlichen Kündigung muss **keine Kündigungsfrist** eingehalten werden. Die Voraussetzungen dafür sind: Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher kann nicht zugemutet werden, dass Sie am Darlehensvertrag festhalten. Oder uns als Bank kann nicht zugemutet werden, dass wir am Darlehensvertrag festhalten. Es muss also ein **wichtiger Grund** für die Kündigung vorliegen. Deshalb spricht man auch von einer **Kündigung aus wichtigem Grund**. Ein wichtiger Grund kann sein, dass eine Verbraucherin oder ein Verbraucher die bestellten Sicherheiten nicht innerhalb der von uns gesetzten und angemessenen Frist verstärkt, obwohl wir hierzu ordnungsgemäß aufgefordert haben.

### 1.13 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Wenn Sie einen Darlehensvertrag mit uns abschließen, steht Ihnen ein **Widerrufsrecht** zu. Wenn Sie den Darlehensvertrag widerrufen, sind Sie nicht mehr an den Darlehensvertrag gebunden. So üben Sie Ihr Widerrufsrecht aus:

- Sie müssen eine Widerrufsfrist einhalten. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Sie beginnt gewöhnlich nach Abschluss des Darlehensvertrages.
- Sie können den Widerruf innerhalb der Widerrufsfrist mündlich oder schriftlich leisten. Sie müssen diesen nicht begründen.
- Und Sie müssen den Widerruf an uns als Darlehensgeber richten (Bank Vontobel Europe AG, Alter Hof 5, D-80331 München, E-Mail: [Info.de@vontobel.com](mailto:Info.de@vontobel.com), Fax: 0049 89 411890 3391).

Bitte beachten Sie: Eventuell haben Sie den Darlehensbetrag bereits bekommen, wenn Sie den Darlehensvertrag widerrufen. Dann müssen Sie den Darlehensbetrag innerhalb von 30 Tagen nach Ihrem Widerruf an uns zurückzuzahlen. Für diesen Zeitraum fallen Sollzinsen an,

die man auch als **Tageszinsen** bezeichnet. Wie hoch diese sind, können Sie der Widerrufsinformation entnehmen.



## 2 Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

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:

- **persönlich** bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater
- **telefonisch** bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater oder unter 0049 89 411 890 0
- **per E-Mail** an [Info.de@vontobel.com](mailto:Info.de@vontobel.com)
- **schriftlich** an: Bank Vontobel Europe AG, Alter Hof 5, D-80331 München Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter <https://www.vontobel.com/de-ch/rechtliche-hinweise/mifid/>

### 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 Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter [www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de). 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 [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de).

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](mailto:schlichtung@bdb.de)

### 3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

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

Zum Hintergrund: Das BFSG 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 IT-Funktionen wahrnehmen können.  
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-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.

Wir erfüllen mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

#### 3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer **Dienstleistung** in Verbindung mit einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag (Lombardkreditvertrag):

- Wir bieten Ihnen unsere Dienstleistung wie folgt an:  
Der Austausch unserer Vertragsunterlagen sowie auch aller weiteren Informationen erfolgt per Post oder auch persönlich durch Ihre Kundenbetreuerin oder Kundenbetreuer.
- Sie können unsere Dienstleistung mit Hilfe von verschiedenen Zugangsmöglichkeiten nutzen, und zwar mit den folgenden sensorischen Kanälen: persönlicher Austausch und persönliche Aushändigung vor Ort oder telefonisch bzw. auch per E-Mail
- Wir stellen Ihnen den Darlehensbetrag wie folgt zur Verfügung: zur Eigenverfügung über Darlehensbetrag.

### 3.2 Barrierefreiheit dieser Information

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

- Wir stellen Ihnen diese Information über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: persönliche Aushändigung vor Ort, Vorlesen lassen, Internetseite der Bank (im Dateiformat PDF-UA).
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind.
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung: Schriftart Arial in Schriftgröße 11, Zeilenlänge 17, Zeilenabstand 15 pt und Hervorhebung von wichtigen Texten, die möglichst benutzerfreundlich gewählt worden sind.

### 3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit von **Dokumenten zu unserer Dienstleistung** (dazu gehört auch **diese Information**):

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Das heißt: Sie werden Ihnen von uns postalisch oder persönlich zur Verfügung gestellt (und auch vorgelesen).
- Die Dokumente können zum Teil im Dateiformat wie PDF-UA Zur Verfügung gestellt werden. Dieses Format kann in andere Formate überführt werden. So stehen Ihnen die Dokumente über mehrere sensorische Kanäle zur Verfügung.

## 4 Marktüberwachungsbehörde

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

Die MLBF AöR überprüft, ob Wirtschaftsakteure bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bank werden von der MLBF AöR überwacht.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF AöR stellen. Diese wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns als Wirtschaftsakteur einleiten (Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG).

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.)

### **Kontakt**

Sie können Fragen an die MLBF AöR stellen.

Sie können einen Brief schreiben. Oder eine E-Mail. Sie können auch anrufen.

**Hier sind die Kontaktdaten.**

**Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen - Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)**

Carl-Miller-Str. 6

39112 Magdeburg

Telefon: +49 3-9-1 56 76 97 0

E-Mail: [kontakt@mlbf-barrierefrei.de](mailto:kontakt@mlbf-barrierefrei.de)