Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand Juli 2025

ABK Allgemeine Beamten Bank AG
Invalidenstr. 28
10115 Berlin
030/ 2 85 35-0

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotene Dienstleistung eines **Allgemein-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 zu 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 Allgemein-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 ABK Allgemeine Beamten Bank AG

Inhaltsverzeichnis

1 Erläuterung unserer Dienstleistung 3

1.1 Grundeigenschaften 3

1.2 Gesamtpreis und effektiver Jahreszins 4

1.2.1 Konkreter Gesamtpreis 4

1.2.2 Steuerliche Auswirkungen 4

1.3 Leistungsbedingungen 4

1.4 Vertragslaufzeit 5

1.5 Kündigungsbedingungen 5

1.6 Widerrufsrecht 5

1.7 Vertragsablauf 5

2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde 6

3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung 7

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde 9

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

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

1.1 Grundeigenschaften
1.2 Gesamtpreis und effektiver Jahreszins
1.3 Leistungsbedingungen
1.4 Vertragslaufzeit
1.5 Kündigungsbedingungen
1.6 Widerrufsrecht
1.7 Vertragsablauf

1.1 Grundeigenschaften

Ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag ist eine allgemeine Form des Verbraucherdarlehensvertrags.
Der von uns angebotene Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag wird von uns als „Kreditvertrag FlexoPlus“ bezeichnet. Der dabei verwendete Begriff „Kreditvertrag“ ist gleichbedeutend mit dem Begriff „Darlehensvertrag“, der Begriff „Kredit“ gleichbedeutend mit dem Begriff „Darlehen“, der Begriff “Kreditnehmer“ gleichbedeutend mit dem Begriff „Darlehensnehmer“.

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 zwei Arten des Verbraucherdarlehensvertrags:

den Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag und den Immobiliar-Verbraucherdarlehensvertrag.

Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag
Ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag ist prinzipiell an keinen bestimmten Zweck gebunden. Das heißt: Der Darlehensnehmer kann das Darlehen für Zwecke nutzen, die er selbst bestimmt, wie zum Beispiel für private Anschaffungen von Möbeln, Autos oder Haushaltsgeräten. Der Darlehensnehmer kann das Darlehen aber nicht zum Erwerb von Immobilien verwenden, zum Beispiel Grundstücken, Häusern oder Wohnungen. Zu diesem Zweck muss ein Immobiliar-Verbraucherdarlehen abgeschlossen werden.

Vertragliche Verpflichtungen
Wenn wir mit Ihnen einen Allgemein-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 können wir von Ihnen Sicherheiten verlangen, wie insbesondere eine Abtretung von Ansprüchen auf Arbeitseinkommen und Sozialleistungen. Hierzu verpflichten Sie sich, den in der Pfändung unterworfenen Teil Ihrer gegenwärtigen und künftigen Ansprüche auf Arbeitsentgelt und/oder Sozialleistungen als Sicherheit an uns abzutreten. Die Abtretung ist auf einen Höchstbetrag beschränkt. Die Abtretungsvereinbarung enthält genauere Regelungen dazu, unter welchen Voraussetzungen wir Ihren Arbeitgeber oder sonstige Personen oder Institutionen, die Ihnen gegenüber zur Zahlung von Arbeitsentgelt jeder Art oder von Sozialleistungen verpflichtet sind, über die erfolgte Abtretung informieren und auf Zahlung des Arbeitsentgelts oder der Sozialleistungen in Anspruch nehmen können.

Auszahlung und Abnahme
Der Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag regelt die Voraussetzungen für die Auszahlung des Darlehens. Wenn Sicherheiten vereinbart wurden, hängt die Auszahlung davon ab, dass die vereinbarten Sicherheiten bestellt wurden. Siehe auch die nachfolgenden Erläuterungen unter 1.3 Leistungsbedingungen.

Der Darlehensvertrag verpflichtet Sie, das Darlehen abzunehmen (anzunehmen). Wenn Sie das Darlehen nicht abnehmen, können wir von Ihnen Schadensersatz fordern. Man spricht hier statt von Schadensersatz 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.

Bei dem von uns angebotenen Darlehen handelt es sich um einen befristeten Ratenkredit mit annuitätischer Tilgung (Annuitätendarlehen) und festem gebundenen Sollzinssatz während der Vertragslaufzeit, bei dem die Höhe der Schlussrate von der Höhe der zuvor anfallenden jeweils gleich hohen monatlichen Raten abweichen kann.

Bei der monatlichen Rate handelt es sich um denjenigen Betrag, den Sie jeweils zum im Vertrag vereinbarten Fälligkeitsdatum schulden. Jeder Zahlungseingang wird zunächst mit dem bis zum Tag des Eingangs zur Zahlung angefallenen Zinsen verrechnet. Da die Zinsen auf den jeweils noch offenen Darlehensbetrag anfallen, ist zu Beginn der Zinsanteil an der Rate höher als der Tilgungsanteil. Je mehr monatliche Raten Sie zahlen, desto mehr sinkt der Zinsanteil und der Tilgungsanteil der Rate steigt. Die Zinsen werden entsprechend der rechtlichen Vorgabe als Sollzinsen bezeichnet. Bei dem im Vertrag vereinbarten Sollzinssatz handelt es sich um einen während der Vertragslaufzeit nicht veränderlichen festen Zinssatz.

Vorzeitige Rückzahlung
Sie können das Darlehen jederzeit ganz oder teilweise vorzeitig zurückzahlen.

1.2 Gesamtpreis und effektiver Jahreszins

Der Gesamtpreis für einen Allgemein-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 einem 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.

1.2.1 Konkreter Gesamtpreis

Der konkrete Gesamtpreis für den Allgemein-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 aus den vorvertraglichen Informationen: der Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite (siehe 1.7) und ebenso aus dem Darlehensvertrag.

1.2.2 Steuerliche Auswirkungen

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

1.3 Leistungsbedingungen

Bei einem Allgemein-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.
- Die vereinbarten Sicherheiten wurden bestellt.
- 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

Die Laufzeit des befristeten Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrags ergibt sich aus dem Vertrag und ebenso den Ihnen vor Abschluss des Vertrages zur Verfügung gestellten vorvertraglichen Informationen.

1.5 Kündigungsbedingungen

Der von uns als befristeter Ratenkredit angebotene Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag kann nicht durch eine ordentliche Kündigung vorzeitig beendet werden. Sie haben jedoch die bereits vorstehend zu 1.1 im letzten Abschnitt angesprochene Möglichkeit, das Darlehen ganz oder teilweise vorzeitig zurückzuzahlen.

Nach der gesetzlichen Regelung kann der Darlehensvertrag nur unter besonderen Voraussetzungen durch eine Kündigung vorzeitig beendet werden. Besondere Bedeutung hat dabei zum Beispiel die Möglichkeit einer außerordentlichen Kündigung des Darlehensvertrages aus wichtigem Grund. Hierfür muss keine Kündigungsfrist eingehalten werden. Voraussetzung für eine außerordentliche Kündigung ist, dass Ihnen oder uns nicht zugemutet werden kann, am Vertrag festzuhalten, zum Beispiel bei schweren Verletzungen der vertraglichen Verpflichtungen. Genauere Informationen zu den Kündigungsmöglichkeiten sind in den weiteren Bedingungen und Informationen in Ihrem Kreditvertrag FlexoPlus enthalten.

1.6 Widerrufsrecht

Bei wirksamer Erklärung eines Widerrufs sind Sie nicht mehr an den Darlehensvertrag gebunden.

Genauere Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts und auch zu den Rechtsfolgen eines Widerrufs finden Sie in der Widerrufsinformation im Darlehensvertrag sowie auch in den vorvertraglichen Informationen zu 5 b). Wichtig für Sie ist hierbei unter anderem folgendes:

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 erklären. Bei einer schriftlichen Erklärung genügt zur Wahrung der Widerrufsfrist die rechtzeitige Absendung des Widerrufs innerhalb der Frist. Der Widerruf ist an uns als Darlehensgeber zu richten, somit an:

ABK Allgemeine Beamten Bank AG
Invalidenstr. 28
10115 Berlin
Telefax: 030/ 2 85 35-122
E-Mail: info@abkbank.de

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 zurückzahlen. Für diesen Zeitpunkt fallen Sollzinsen an, die man auch als Tageszinsen bezeichnet. Wie hoch diese sind, können Sie der Widerrufsinformation entnehmen.

1.7 Vertragsablauf

Der Ablauf des Allgemein-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 Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag haben, können Sie uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren: per Telefon, per Brief, per Fax, über unsere Website oder durch Ihren Besuch in unserer Niederlassung. Wir werden dann mit Ihnen Gespräche führen und Ihnen sagen, welche Bedingungen möglich sind und welche Informationen wir von Ihnen brauchen.

Wenn wir die konkreten Bedingungen besprochen haben, bekommen Sie von uns spezielle vorvertragliche Informationen: die „Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite“. Darin finden Sie wichtige Informationen zu Ihrem Vertrag. Die Informationen haben eine

standardisierte, rechtlich festgelegte Form. Die „Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite“ hilft Ihnen als Verbraucher, Angebote von verschiedenen Banken über Darlehen zu vergleichen.

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.

Der Vertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Vertrag mit Ihrem Namen unterschreiben. Sodann übersenden Sie uns das von Ihnen unterzeichnete Exemplar des Kreditvertrages im Original. Sie sind dann an Ihr Angebot drei Wochen ab dem Zugang des Kreditvertrages bei uns gebunden. Der Vertrag kommt bereits mit unserer Annahmeerklärung zustande, Sie verzichten auf den Zugang dieser Erklärung.

Vor dem Vertragsabschluss haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen. Nach dem Vertragsabschluss können Sie den Vertrag noch innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe 1.6).

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

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

Beschwerde bei der Bank – Kundeninformation zur Beschwerdebearbeitung

Vorwort
Für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen und mit unseren Kunden gemeinsam nach fairen Lösungen zu suchen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung erreichen.
Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick zu dem Prozess der Bearbeitung Ihrer Beschwerden.

Wie ist eine Beschwerde einzureichen?
Eine Beschwerde können Sie persönlich in unserer Niederlassung, telefonisch unter 030/ 2 85 35-0 bei unserem Kundenservice, per E-Mail an recht@abkbank.de oder per Brief bei der ABK Allgemeine Beamten Bank AG, Invalidenstr. 28, 10115 Berlin, einreichen.

Um eine zeitnahe Prüfung und Beantwortung Ihrer Beschwerde sicherzustellen, sollten Sie den zugrundeliegenden Sachverhalt (u. a. Konto, Produkt oder Leistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht) und Ihr Anliegen möglichst genau schildern. Ferner sollten Sie uns für etwaige Rückfragen Ihre aktuellen Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse) mitteilen, sofern uns diese nicht bereits vorliegen.

Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?
Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zeitnah wie möglich zu beantworten.

Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens wird jeder Sachverhalt individuell geprüft, um die Ursache der Beschwerde ausführlich zu recherchieren. Gegebenenfalls werden dabei auch Dritte, wie beispielsweise externe Dienstleister, einbezogen. Dies verlängert unter Umständen den Bearbeitungsprozess.

Wie endet das Beschwerdeverfahren?
Sie erhalten von uns eine abschließende Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Konnten wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, werden wir Ihnen unseren Standpunkt erläutern. Die abschließende Antwort erhalten Sie vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger, sofern Sie nicht ausdrücklich eine andere Form der Antwort verlangen.

Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung oder keine für Sie zufriedenstellende 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**. Sie können sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. Er kümmert sich um Ihre Beschwerde und 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. Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gerne zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. unter www.bankenverband.de.
Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken schicken, zum Beispiel per Brief oder per Fax oder per E-Mail.

Adresse: Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Fax: 030/ 1663-3169
E-Mail: schlichtung@bdb.de

Beschwerde bei der Bankenaufsicht

Für Kunden besteht grundsätzlich die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder in Textform bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, (Telefon: 0228/ 41 08-0, Fax: 0228/ 41 08-1550, E-Mail: poststelle@bafin.de), über behauptete Verstöße der Bank gegen Bestimmungen, deren Einhaltung die BaFin überwacht, zu beschweren.

Die BaFin gibt Ihnen auf ihrer Website wichtige Informationen zu Beschwerden über Unternehmen, die sie beaufsichtigt. Sie finden diese Informationen unter
https://bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_node.html.

Gerichtliche Streitbeilegung

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

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

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.

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.

Verständlichkeit
Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist in einer einfachen Sprache geschrieben: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Die Information wird über verschiedene Zugangsmöglichkeiten bereitgestellt und zwar über mehr als einen sensorischen Kanal. Das heißt: 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 in der Niederlassung werden individuelle, barrierefreie Lösungen zur Verfügung gestellt.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sind Sie 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.

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

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)

Das Bundesland Sachsen-Anhalt hat für Anfragen bzw. Meldungen bis zur formalen Errichtung der MLBF folgende Adresse publiziert:

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 –