

**Rahmenvertrag für Lombardkredit**

INFORMATION FÜR VERBRAUCHER NACH DEM BARRIEREFREIHEITSSTÄRKUNGSGESETZ (BFSG)

Stand  
24.06.2025**DZ PRIVATBANK (Schweiz) AG**  
**Bellerivestrasse 36**  
**8008 Zürich**  
**Schweiz**  
**+41 44 214 94 00**

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotene Dienstleistung eines **Verbraucherdarlehensvertrages**.

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 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 PRIVATBANK S.A.

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Erläuterung unserer Dienstleistung</b>	<b>3</b>
<b>1.1</b>	<b>Grundeigenschaften</b>	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>Gesamtpreis</b>	<b>3</b>
<b>1.3</b>	<b>Leistungsbedingungen</b>	<b>3</b>
<b>1.4</b>	<b>Vertragslaufzeit</b>	<b>4</b>
<b>1.5</b>	<b>Kündigungsbedingungen</b>	<b>4</b>
<b>1.6</b>	<b>Garantiemöglichkeiten</b>	<b>4</b>
<b>1.7</b>	<b>Hinweise zum Widerrufsrecht</b>	<b>4</b>
<b>1.8</b>	<b>Vertragsablauf</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Zuständige Marktüberwachungsbehörde</b>	<b>6</b>

## 1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Dienstleistung eines 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 Rahmenvertrag für Lombardkredite ist eine Form des Verbraucherdarlehensvertrages. Dieser Vertrag unterliegt dem Schweizer Recht.

#### 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 oder auch unbefristet gewährt. Der Darlehensnehmer kann das Darlehen dann für bestimmte Zwecke nutzen.

#### Rahmenvertrag für Lombardkredit:

- als Kontokorrentkredit oder Überziehung
- als Festsatzkredit
- als Fester Vorschuss

Ein Rahmenvertrag für Lombardkredite ist prinzipiell an keinen bestimmten Zweck gebunden. Das heißt: Der Darlehensnehmer kann das Darlehen für Zwecke nutzen, die er selbst bestimmt. Ausnahme: Das Darlehen darf nicht zum Kauf und Erhalt von Immobilien (Häuser, Wohnungen, Grundstücke) genutzt werden.

#### Vertragliche Verpflichtungen

Wenn wir mit Ihnen einen Rahmenvertrag für Lombardkredite 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.)
- 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. Sicherheiten können zum Beispiel die Verpfändung von Ersparnissen oder sonstigem Vermögen sein.

#### Auszahlung und Abnahme

Der Rahmenvertrag für Lombardkredite regelt die Voraussetzungen für die Auszahlung des Darlehens. Wenn Sicherheiten vereinbart wurden, hängt die Auszahlung davon ab, dass die vereinbarten Sicherheiten bestellt wurden, zum Beispiel durch die schriftliche Vereinbarung, dass Ersparnisse oder sonstige Vermögen zu Gunsten der Bank verpfändet werden.

Der Rahmenvertrag für Lombardkredite verpflichtet Sie, das Darlehen abzunehmen. Wenn Sie das Darlehen nicht abnehmen, können wir von Ihnen Schadensersatz fordern. Man spricht hier statt von Schadensersatz auch von einer Nichtabnahme-Entschädigung.

Informationen zur Berechnung der Nichtabnahme-Entschädigung finden Sie in Ihrem Vertrag.

#### Besonderheiten bei Kontokorrentkonto und Überziehung

##### Kontokorrentkonto

Eine Überziehung kann nur auf einem Kontokorrentkonto erfolgen. Dies bezeichnet man auch als eingeräumte Überziehungsmöglichkeit. Eine Nutzung des Kreditbetrages kann nur auf dem Kontokorrentkonto erfolgen. Ein Kontokorrentkonto ist ein Konto, mit dem Sie ohne Bargeld Zahlungen durchführen können. Sie können auf dem Konto sehen, welche Zahlungen Sie durchgeführt haben. Und Sie können sehen, welche Zahlungen Sie erhalten haben. Alle Zahlungen werden ständig verrechnet. Das ergibt dann den aktuellen Kontostand. Für ein Kontokorrentkonto schließen wir mit Ihnen einen Kontenvertrag ab.

##### Arten der Überziehung

Im Kreditwesen heißt Überziehung: Sie können mehr Geld von Ihrem Kontokorrentkonto abheben, als Sie Geld auf Ihrem Kontokorrentkonto haben. Man kann auch sagen: Sie überziehen Ihr Kontokorrentkonto. Der Kontostand ist dann im Minus.

Man unterscheidet zwei Arten der Überziehung:

##### • Eingeräumte Überziehung

Bei einer eingeräumten Überziehung geben wir Ihnen die Möglichkeit, Ihr Kontokorrentkonto zu überziehen. Man kann auch sagen: Wir räumen Ihnen eine Überziehung ein. Zwischen Ihnen und der Bank wird ein Geldbetrag vereinbart, mit dem Sie Ihr Konto auch im Minus nutzen können (Darlehen für Kontokorrentkredite), den Sie prinzipiell nicht überschreiten dürfen. Wenn Sie diese eingeräumte Möglichkeit nutzen, kommt es zur Überziehung. In diesem Fall müssen Sie uns Zinsen in einer vereinbarten Höhe zahlen. Die Rückzahlung des Darlehens erfolgt grundsätzlich durch Verrechnung mit den Zahlungseingängen. Natürlich müssen Sie die eingeräumte Überziehung nicht nutzen.

##### • Geduldete Überziehung

Bei einer geduldeten Überziehung überziehen Sie Ihr Kontokorrentkonto über den Betrag hinaus, den Sie mit uns vereinbart haben. Mit der Überziehung machen Sie uns ein Angebot für einen Verbraucherdarlehensvertrag. Wir können Ihr Angebot annehmen. Dann kann man sagen: Wir dulden Ihre Überziehung. Damit kommt es zu einem Verbraucherdarlehensvertrag und wir gewähren Ihnen ein Verbraucherdarlehen. Wir haben aber auch das Recht, Ihr Angebot abzulehnen.

#### 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 und was darin vereinbart wurde.

#### Zinszahlungsdarlehen

Bei einem Zinszahlungsdarlehen (auch: endfälliges Darlehen) zahlen Sie während der Vertragslaufzeit nur die Zinsen für das Darlehen. Das Darlehen selbst zahlen Sie am Ende der vereinbarten Zeit und in voller Höhe zurück.

#### Vorzeitige Rückzahlung bei einem festen Vorschuss oder Festsatzkredit

Eine vorzeitige Rückzahlung oder Kündigung des Darlehensnehmers ist grundsätzlich nicht möglich, außer die Bank erklärt sich schriftlich und ausdrücklich damit einverstanden.

Dann zahlen Sie das Darlehen vorzeitig zurück, das heißt vor den vertraglich vereinbarten Fälligkeitsterminen.

Wir können von Ihnen Schadensersatz für die vorzeitige Rückzahlung fordern. Dieser setzt sich aus Gebühren und entgangenen Zinsen zusammen.

Nähere Informationen finden Sie in Ihrem Darlehensvertrag.

### 1.2 Gesamtpreis

Der Gesamtpreis für einen Rahmenvertrag für Lombardkredit 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.

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

Sie zahlen 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.

#### 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 Steuerliche Auswirkungen

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

### 1.3 Leistungsbedingungen

Bei einem Rahmenvertrag für Lombardkredit 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

Wir können mit Ihnen die Laufzeit des Verbraucherdarlehensvertrags unbefristet oder befristet vereinbaren.

#### 1.5 Kündigungsbedingungen

Der Rahmenvertrag für Lombardkredite steht Ihnen bis auf weiteres zur Verfügung. Der Darlehensgeber kann diesen komplett oder teilweise fällig stellen oder kündigen. Nähere Informationen finden Sie in Ihrem Vertrag.

#### 1.6 Garantiemöglichkeiten

Bei einem Rahmenvertrag für Lombardkredite gibt es keine Garantien. Trotzdem können Sie oder wir zur Haftung herangezogen werden, wenn Sie oder wir vertragliche Verpflichtungen verletzen.

#### 1.7 Hinweise zum Widerrufsrecht

Beim sogenannten Konsumkreditvertrag kann nach Schweizer Recht unter bestimmten Umständen ein Widerrufsrecht bestehen. Widerrufsrecht heisst: Sie können Ihre Vertragserklärung zurücknehmen. Sie sind dann nicht mehr an den Vertrag gebunden. Jedoch besteht hier eine wichtige Ausnahme: Das Schweizer Konsumkreditgesetz ist auf Kredite, die durch bankübliche Sicherheiten oder ausreichende Vermögenswerte bei der Kreditgeberin (Bank) hinterlegt sind (gedeckte Kredite), nicht anwendbar. Dies ist bei einem Lombardkredit regelmäßig der Fall. Dann besteht nach Schweizer Recht auch kein Widerrufsrecht.

#### 1.8 Vertragsablauf

Der Ablauf des 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 Verbraucherdarlehensvertrag haben, können Sie uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren:

- per Telefon
- per E-Mail
- oder durch Ihren Besuch in unserer Geschäftsräumen in Zürich (Schweiz). Wir werden dann mit Ihnen Gespräche führen und Ihnen sagen, welche Bedingungen möglich sind und welche Informationen wir von Ihnen brauchen.

##### Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen

Nach der Vertragseinleitung werden wir weitere Gespräche mit Ihnen führen, um den Vertrag vorzubereiten.

##### 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;
- 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 oder Ihre Vermögenswerte zu niedrig sind. 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. Mit Ihrer Unterschrift nehmen Sie unser Angebot an.

Vor dem Vertragsabschluss haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen.

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:

Name der Bank  
DZ PRIVATBANK (Schweiz) AG

Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden  
Beschwerdestelle

Postanschrift  
Bellerivestrasse 36, 8022 Zürich, Schweiz

Telefon  
+41 44 214 9400

E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden  
info.ch@dz-privatbank.com

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.

Grundsätzlich bemühen wir uns, Ihnen innerhalb von zehn Bankarbeitstagen zu antworten. Sollte dies nicht möglich sein, erhalten Sie innerhalb der genannten Frist einen Eingangsbescheid sowie einen Zwischenbescheid innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde. Wenn wir Ihre Beschwerde bearbeitet haben, erhalten Sie in kurzer Zeit eine ausführliche Antwort.

Bei einer nicht zufriedenstellenden Antwort können Sie sich dann im zweiten Schritt schriftlich an das für die Beschwerden zuständige Mitglied der Generaldirektion wenden.

Sollten Sie innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde an die Generaldirektion keine zufriedenstellende Antwort erhalten haben, haben Sie in einem dritten Schritt die Möglichkeit, für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank den Schweizerischen Bankenombudsman anzurufen. Näheres regelt die Verfahrensordnung für den Schweizerischen Bankenombudsman, die Ihnen auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

### Außergerichtliche Streitbeilegung

Außergerichtliche Streitbeilegung heißt, dass ein Streit ohne ein Gericht geschlichtet wird. Das ist meistens weniger kompliziert. Wenn Sie nach der Durchführung des Beschwerdeverfahrens bei der Bank eine außergerichtliche Streitbeilegung wollen, können Sie sich an die folgende Stelle wenden.

Schweizerischer Bankenombudsman  
Bahnhofplatz 9  
Postfach  
CH-8021 Zürich

Die Bank nimmt nicht am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil.

### 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, was wir mit der vorliegenden Information erfüllen. Zudem gelten die Prinzipien für die Erbringung unserer Dienstleistung. Dazu gehört insbesondere die Barrierefreiheit unserer Geldautomaten und Selbstbedienungsterminals, die Sie im Rahmen unserer Dienstleistung nutzen können.

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.

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.
- 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) 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 Zuständige Marktüberwachungsbehörde**

Sie sind der Meinung, dass unsere Dienstleistung nicht die Anforderungen des BFGS 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)

Dies ist unter den folgenden Kontaktdaten erreichbar.

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes  
Sachsen-Anhalt  
Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“  
Turmschanzenstraße 25  
39114 Magdeburg  
Tel.: +49 391 567 4530  
E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de.

– Ende der Informationen –