

Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag

INFORMATION FÜR VERBRAUCHER NACH DEM BARRIEREFREIHEITSGESETZ (BFSG)

Stand
20.06.2025

DZ PRIVATBANK S.A.,
Société anonyme
4, rue Thomas Edison,
L-1445 Strassen, Luxembourg
R.C.S. Luxembourg No B 15579
+352 44903-1

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.

Inhaltsverzeichnis

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

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 oder auch unbefristet 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.

Zu unserer Dienstleistung Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag geben wir Ihnen auf unserer Website ebenfalls eine Information nach dem BFSG.

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 Vermögenswerte, Grundpfandrechte oder Reallasten sein. Vermögenswerte können zum Beispiel Einlagen, Wertpapiere oder sonstige bei der Bank verwahrte Vermögenswerte 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. 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.

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

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

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 Laufzeit in voller Höhe zurück.

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 wir durch die Refinanzierung auch Kosten und Verpflichtungen haben. Man spricht statt von Schadensersatz auch von einer Vorfälligkeitsentschädigung.

Informationen zur Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung finden Sie in Ihrem Darlehensvertrag.

1.2 Gesamtpreis

Der Gesamtpreis für einen Immobilien-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 werden 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 Sollzinssatzes 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 Immobilien-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 Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag sind von Ihren individuellen Umständen abhängig. Daher sollten Sie sich an eine Steuerberatung wenden.

1.3 Leistungsbedingungen

Bei einem Immobilien-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 Immobilien-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 Immobilien-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 nur zum Ende der Zinsbindung ordentlich kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann einen Monat oder mindestens drei Handelstage der Kreditwährung in Luxembourg vor dem jeweiligen und einschlägigen Sollzinsänderungstermin.
- Bei einem gebundenen Sollzins mit einer Zinsbindung von mehr als zehn Jahren gilt: Sie können den Vertrag zum Ende des zehnten Jahres 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 oder mindestens drei Handelstage der Kreditwährung in Luxembourg vor dem jeweiligen und einschlägigen Sollzinsänderungstermin.
- **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. 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.

Genauere Informationen zu den Kündigungsmöglichkeiten finden Sie in Ihrem Vertrag (Stichwort Allgemeine Bedingungen für Kredite und Darlehen, siehe 8 bis 11).

1.6 Garantiemöglichkeiten

Bei einem Immobilien-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 Immobilien-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.

1.8 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, können Sie uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren:

- per Telefon
- per E-Mail
- oder durch Ihren Besuch in unserem Hauptsitz oder in unseren Niederlassungen. 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. Sie bekommen dann von uns die vorvertraglichen Informationen (VVI).

Wenn wir die konkreten Bedingungen besprochen haben, bekommen Sie von uns 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 von uns noch weitere VVI. Wir verwenden dann ein separates Dokument.

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. In Ihrem Vertrag finden Sie auch standardisierte Bedingungen: die Allgemeinen Bedingungen für Kredite und Darlehen (kurz: ABKD).

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:

Name der Bank DZ PRIVATBANK S.A.
Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden Beschwerdestelle
Postanschrift 4, rue Thomas Edison L-1445 Strassen, Luxembourg
Telefon +352 44903-1
Telefax +352 44903-2001
E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden kundenservice@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 den für die Beschwerden zuständigen Vorstand wenden. Sollten Sie innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde an den Vorstand keine zufriedenstellende Antwort erhalten haben, haben Sie in einem dritten Schritt die Möglichkeit, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) zu nutzen.

Beschwerde bei der Bankenaufsicht

Sie können Ihre Beschwerde auch bei der CSSF einreichen.

Die Postadresse ist:

Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département Juridique – Service JUR – CC
283, route d'Arlon,
L-2991 Luxembourg
E-Mail: reclamation@cssf.lu

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

Sie finden diese Informationen unter

<https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/>

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 bestimmte Verbraucher-Schlichtungsstellen wenden.

Sollten Sie innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde an den Vorstand keine zufriedenstellende Antwort erhalten haben, haben Sie in einem dritten Schritt die Möglichkeit, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der CSSF einzuleiten.

Die Beschwerde muss innerhalb eines Jahres, ab dem Datum, an dem Sie Beschwerde (in derselben Sache) beim zuständigen Vorstand eingelegt haben, bei der CSSF eingehen. Wird diese Frist nicht eingehalten, ist der Antrag unzulässig.

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

Helfen kann Ihnen die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank oder die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Diese Schlichtungsstellen bearbeiten jeweils bestimmte Beschwerden. Das hängt davon ab, welche Rechtsgrundlagen angewendet werden müssen. Sie müssen prüfen, welche Schlichtungsstelle Ihre Beschwerde bearbeitet. An diese Schlichtungsstelle wenden Sie sich.

Wenn Sie Beschwerden zu Finanzdienstleistungen haben, werden grundsätzlich die folgenden Rechtsgrundlagen angewendet:

- (1) die Vorschriften zu Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB);
- (2) die §§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des BGB sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum BGB;
- (3) die Vorschriften zu Zahlungskontoverträgen in
 - a. den §§ 675c bis 676c des BGB,
 - b. der Verordnung (EU) 2021/1230 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Juli 2021 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Union, geändert durch die Verordnung (EU) 2024/886, vormals Verordnung (EG) Nummer 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nummer 2560/2001 (ABL. EU L 226 vom 9.10.2009, Seite 11), die durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nummer 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nummer 924/2009 (ABL. L 94 vom 30.3.2012, Seite 22) geändert worden ist,
 - c. der Verordnung (EU) Nummer 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nummer 924/2009 (ABL. L 94 vom 30.3.2012, Seite 22), die durch die Verordnung (EU) Nummer 248/2014 (ABL. L 84 vom 20.3.2014, Seite 1) und die Verordnung (EU) 2024/886 geändert worden ist,
 - d. der Verordnung (EU) 2015/751 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2015 über Interbankentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (ABL. L 123 vom 19.5.2015, Seite 1);

- (4) die Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsgesetzes, soweit diese Vorschriften die Pflichten von E-Geld-Emittenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen;
- (5) die Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln;
- (6) die Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn am Streit Verbraucher beteiligt sind oder
- (7) sonstige Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen zwischen Verbrauchern und durch das Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen.

Die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (1) bis (5) angewendet werden müssen. Die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (6) bis (7) angewendet werden müssen.

Die genauen Regelungen der Verbraucher-Schlichtungsstellen finden Sie in den jeweiligen Verfahrensordnungen. Die Schlichtungsstellen stellen Ihnen die Ordnungen auf Wunsch gern zur Verfügung. Bitte schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail an die jeweilige Schlichtungsstelle.

Die Postadresse der Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank ist:
Deutsche Bundesbank
Wilhelm-Epstein-Straße 14
60431 Frankfurt

Die E-Mail-Adresse ist:
schlichtung@bundesbank.de

Die Postadresse der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist:
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Die E-Mail-Adresse ist:
schlichtungsstelle@bafin.de

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

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.
 - Alternativen zu farblichen Hervorhebungen;
 - flexible Möglichkeiten für die Einstellung der Lautstärke und der Geschwindigkeit;
 - erweiterte Audio-Elemente, die manuell bedient und gesteuert werden können, zum Beispiel zur Verringerung störender Audio-Signale von Geräten in der Umgebung und zur auditiven Klarheit;
 - eine Sprachausgabe;
 - die Möglichkeit zur Nutzung von Einzelkopfhörern.

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 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.

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

Marktüberwachungsstelle der deutschen Bundesländer für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF):

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.

Alternativ können Sie sich für die Überwachung der Barrierefreiheit in Luxemburg an das Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs zu Produkten und Dienstleistungen (OSAPS) wenden:

Quelle: <https://mfsva.gouvernement.lu/de/le-ministere/attribution/osaps.html>

Kontakt
Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs zu Produkten und Dienstleistungen (OSAPS)
Tel.: 00352 2477 6565
E-mail: info@osaps.etat.lu

– Ende der Informationen –