



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrag

### BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland

Sitz: Rüdesheimer Straße 1, 80686 München, Amtsgericht München, HRB München 240860.

Sitz der BNP Paribas S. A.: 16, boulevard des Italiens, 75009 Paris, Frankreich, Registergericht: R.C.S. Paris 662 042 449

Président du Conseil d'Administration (Präsident des Verwaltungsrates): Jean Lemierre,

Directeur Général (Generaldirektor): Jean-Laurent Bonnafé

Sie haben Fragen zu unserer Dienstleistung Immobilier-Verbraucherdarlehen? Hier möchten wir Ihre möglichen Fragen beantworten.

Mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach dem Gesetz zur Barrierefreiheit (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 Barrierefreiheitsstärkungsgesetz - BFSG). Das Gesetz soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen auf digitalem Wege anbieten. Das Ziel ist, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Banken müssen ihre Dienstleistungen barrierefrei zugänglich machen, wenn diese auf digitale Weise angeboten werden. Verbraucher sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein.

Bitte beachten Sie: Mit dieser Information erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistung auf leicht verständliche Weise. Sie ist rechtlich nicht verbindlich. Rechtlich verbindlich sind Ihre Vertragsunterlagen.

### Inhalt

Diese Information gliedert sich in vier Teile:

1. Erläuterung unserer Dienstleistung ..... 2

#### Unter der Nummer 1 finden Sie eine Beschreibung unserer Dienstleistung.

- 1.1 Was ist ein Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrag ..... 2
- 1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages ..... 2
- 1.3 Wie kommt es zum Abschluss eines Darlehensvertrages? ..... 3
- 1.4 Wie kommt es zur Auszahlung des Darlehens? ..... 3
- 1.5 Welche Zinsen kommen auf Sie zu? ..... 3
- 1.6 Welche Kosten kommen auf Sie zukommen? ..... 3
- 1.7 Warum verlangt die Bank eine Sicherheit und wie funktioniert sie? ..... 4
- 1.8 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens? ..... 4
- 1.9 Wie können Sie das Darlehen kündigen? ..... 5
- 1.10 Haben Sie ein Widerrufsrecht? ..... 5

2. Beschwerdemöglichkeit ..... 5

#### Unter Nummer 2 informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung ..... 6

#### Unter der Nummer 3 erfahren Sie, wie die Bank die Anforderungen an die Barrierefreiheit erfüllt.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde ..... 7

#### Unter der Nummer 4 teilen wir Ihnen mit, an wen Sie sich bei Fragen zur Barrierefreiheit wenden können. Hier finden Sie auch Angaben über die zuständige Behörde



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag

### 1. Erläuterung unserer Dienstleistung

#### 1.1 Was ist ein Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag

Ein Immobilien-Verbraucherdarlehen ist ein Darlehen zwischen einer Bank und Ihnen als Darlehensnehmer.

Hierbei gibt Ihnen die Bank eine bestimmte Geldsumme. Diese kann für

- den Erwerb von Wohnungseigentum,
- die Sanierung und Modernisierung von Gebäuden,
- die Umschuldung von Grundstücksfinanzierungen, sonstige Kredite und Forderungen,
- die Auseinandersetzung von Erbengemeinschaften,
- sonstige Kapitalbeschaffung sowie
- die Vermeidung von Zwangsmaßnahmen

verwendet werden.

Als Gegenleistung zahlen Sie Zinsen. Und Sie müssen das Darlehen an die Bank zurückzuzahlen. Im Darlehensvertrag steht vereinbart, wie Sie das Darlehen zurückzuzahlen.

Man spricht von einem Immobilien-Verbraucherdarlehen, wenn es durch ein Grundpfandrecht besichert ist. Denn bei Immobilien-Verbraucherdarlehen geht es oft um hohe Geldbeträge, die der Darlehensnehmer erhält. Die Bank verlangt daher eine Sicherheit. Gewöhnlich ist die verlangte Sicherheit ein sogenanntes Grundpfandrecht. Das kann eine Grundschuld oder eine Hypothek sein. Wenn der Darlehensnehmer das Darlehen nicht wie vereinbart zurückzahlt, kann die Bank den Darlehensvertrag kündigen. Dann gibt die Grundschuld der Bank das Recht, die Immobilie zu versteigern.

Bei dem angebotenen Immobilien-Verbraucherdarlehen handelt es sich um ein Annuitätendarlehen. Das bedeutet, dass Sie ab Tilgungsbeginn zu den vereinbarten Terminen eine Leistungsrate (Annuität) zahlen. Diese Leistungsrate bleibt während der vereinbarten Zeit der Sollzinsbindung gleich hoch. Zuerst deckt die Bank aus Ihrer Leistungsrate die laufenden Sollzinsen ab. Den restlichen Teil der Leistungsrate verwendet die Bank zum Tilgen Ihres Darlehens. Der Anteil der Tilgung erhöht sich monatlich innerhalb der Leistungsrate. Gleichzeitig ermäßigt sich der Zinsanteil durch fortschreitende Tilgung des Darlehens („ersparte“ Sollzinsen).

#### 1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages

Bevor die Bank mit Ihnen einen Darlehensvertrag abschließt, erhalten Sie Pflicht-Informationen zum Darlehensvertrag.

Dazu gehört das Europäische Standardisierte Merkblatt (ESIS-Merkblatt). Es hilft Ihnen Angebote von verschiedenen Banken miteinander zu vergleichen.

Zudem hat die Bank die Pflicht, Ihre Kreditwürdigkeit zu prüfen. Dazu fragt die Bank Sie nach bestimmten persönlichen Daten. Dazu gehören etwa Angaben zu Ihrem Einkommen, Ihren Ausgaben, sowie Ihren anderen finanziellen und wirtschaftlichen Umständen. Auf dieser Grundlage führt die Bank eine Kreditwürdigkeitsprüfung durch. Nur wenn diese Prüfung positiv ist, darf die Bank den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen.

Es kann sich ergeben, dass Ihr Einkommen oder Vermögen nicht ausreicht, das Darlehen zurückzubezahlen. Dann darf die Bank den Darlehensvertrag mit Ihnen nicht abschließen. Gibt es neben Ihnen noch einen weiteren Darlehensnehmer? Etwa Ihren Ehepartner oder Ihre Ehepartnerin. Dann prüft die Bank, ob Sie gemeinsam das Darlehen zurückzuzahlen können.

Sie haben das Recht, eine Kopie vom Entwurf des Darlehensvertrages zu bekommen. Dafür müssen Sie kein Entgelt an die Bank zahlen. Das gilt aber nur, wenn für die Bank feststeht, dass die Bank mit Ihnen den Darlehensvertrag abschließen wird.

Sie erhalten auch im Vorfeld ausführliche Hinweise zum Datenschutz. Denn die Bank erhebt personenbezogene Daten. Dies macht die Bank nur, wenn es gesetzlich erlaubt ist. Diese verwendet die Bank etwa für Datenabfragen bei Auskunfteien. Es könnte sein, dass die Datenbankabfrage zeigt, dass die Bank Ihre Kreditanfrage ablehnen muss. Dann werden wir Sie unverzüglich und unentgeltlich darüber informieren. Darüber hinaus verarbeitet die Bank personenbezogene Daten während der Vertragszeit, damit die Bank mit Ihnen in Kontakt bleiben kann.



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag

### 1.3 Wie kommt es zum Abschluss eines Darlehensvertrages?

Es kommt zum Vertragsabschluss, wenn die Bank sich mit Ihnen über das Darlehen geeinigt hat.

Die Bank prüft nach Erhalt Ihres Darlehensantrags zunächst die von Ihnen gemachten Angaben. Den Antrag reichen Sie entweder persönlich über einen Kreditvermittler oder postalisch ein. Die Bank wird daraufhin in der Regel innerhalb eines Monats entscheiden, ob sie den Antrag annimmt oder ablehnt. Die Bank hat für diese Entscheidung keine zwingende Frist einzuhalten. Trifft die Bank eine Entscheidung. So ist sie verpflichtet, Sie unverzüglich über das Ergebnis innerhalb der Monatsfrist zu unterrichten.

Der Darlehensvertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Darlehensvertrag persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben. Auch die Bank muss den Darlehensvertrag unterschreiben. Für sie besteht eine Ausnahme, wenn der Darlehensvertrag mithilfe einer automatischen Einrichtung erstellt wird. Dann ist die Unterschrift der Bank nicht erforderlich.

Eventuell kann der Darlehensvertrag mithilfe einer elektronischen Signatur unterschrieben werden. In diesem Fall können Sie eine qualifizierte elektronische Signatur einfügen. Das heißt, Sie unterschreiben in elektronischer Form persönlich mit Ihrem Namen.

### 1.4 Wie kommt es zur Auszahlung des Darlehens?

Die Bank zahlt den Darlehensbetrag an Sie aus, wenn die vereinbarten Voraussetzungen erfüllt sind. Zum einen müssen die mit der Bank abgestimmten Sicherheiten gestellt sein. Zum anderen müssen gegebenenfalls weitere Auflagen erfüllt sein. Die jeweiligen Auflagen listet die Bank im Darlehensvertrag auf.

Der Auszahlungsbetrag entspricht nicht dem gesamten vereinbarten Darlehen (auch Nettodarlehensbetrag genannt). Er ist abhängig von den Kosten, die Ihnen durch die Aufnahme beziehungsweise Vergabe des Darlehens entstehen. Es können etwa Prämien für eine Restschuldversicherung an einen Versicherer abgehen.

Es handelt sich also um den Betrag, den Sie nach Abzug aller Kosten erhalten.

Das Darlehen wird so ausgezahlt, wie Sie es im Zahlungsauftrag festlegen. Der ausgefüllte Zahlungsauftrag gehört zu den Auflagen.

### 1.5 Welche Zinsen kommen auf Sie zu?

Für das Darlehen zahlen Sie Zinsen in einer vereinbarten Höhe. Daher spricht man auch von Sollzinsen beziehungsweise einem Sollzins. Der Sollzins ist der Preis dafür, dass die Bank Ihnen das Darlehen für eine bestimmte Zeit auszahlt.

Der Sollzinssatz für das angebotene Darlehen ist ein Festzins. Das bedeutet, dass der Sollzinssatz für einen vorher festgelegten Zeitraum fest vereinbart ist (Sollzinsbindungszeit).

Zum Ablauf der Sollzinsbindungszeit wird die Bank diesen überprüfen. Die Bank wird Ihnen rechtzeitig vor Ablauf der Sollzinsbindungszeit neue Konditionen anbieten. Diese orientieren sich an für Darlehen dann übliche Konditionen. Wenn Sie mit den neuen Bedingungen einverstanden sind, führt die Bank den Darlehensvertrag zu den neuen Bedingungen weiter. Die Bank führt den Darlehensvertrag zu den neuen Bedingungen auch weiter, wenn Sie dem Angebot der Bank nicht rechtzeitig widersprechen. Die Bank wird Sie im Angebot besonders auf die Frist und Folge aufmerksam machen. Wenn keine Vereinbarung über neue Konditionen zum Sollzinssatz zustande kommt, führt die Bank diesen Darlehensvertrag mit veränderlichem Sollzins weiter.

Bei einem veränderlichen Sollzinssatz erhöht oder reduziert die Bank den zuletzt vereinbarten gebundenen Sollzinssatz in gleicher Weise. Dabei orientiert sich die Bank an der Veränderung eines Referenzzinssatzes.

Es kann auch eine Bereitstellungsprovision (auch: Bereitstellungszinsen) vertraglich vereinbart werden. Sobald die Bank Ihnen ein Kreditangebot eröffnet, besorgt die Bank den benötigten Darlehensbetrag. Die Bank stellt den Darlehensbetrag zum Auszahlen für Sie bereit. Nehmen Sie ab einem vereinbarten Zeitpunkt den Auszahlungsbetrag nicht ab, zahlen Sie an die Bank Zinsen. Die Höhe ergibt sich aus dem Darlehensvertrag. Diese Zinsen fallen bis zur vollständigen Auszahlung des Darlehens an.

### 1.6 Welche Kosten kommen auf Sie zukommen?

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 der Bank bekannt sind. Das können etwa sein:

- Vermittlungskosten



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

### Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag

- Beiträge für eine Restschuldversicherung an einen Versicherer
- Kosten für die Feuer-, Leitungswasser- und Sturmschadenversicherung
- Andere Kosten für im Zusammenhang mit diesem Darlehensvertrag abgeschlossene Versicherungen
- Grundbuchkosten gemäß gesetzlichen Bestimmungen

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

Die Bank gibt stets den effektiven Jahreszins an. Damit können Sie verschiedene Angebote zu Darlehen miteinander vergleichen. Der effektive Jahreszins entspricht den Gesamtkosten des Darlehens, für die Sie aufkommen müssen. Er wird als jährlicher Prozentsatz ausgedrückt.

### 1.7 Warum verlangt die Bank eine Sicherheit und wie funktioniert sie?

Es kommt gelegentlich vor, dass ein Darlehensnehmer ein Darlehen unerwartet nicht vollständig zurückzahlen kann. Für die Bank entstehen in einem solchen Fall finanzielle Schäden. Die Bank sicher sich dagegen ab.

Die Bank verpflichtet Sie eine Grundschuld zugunsten der Bank zu bestellen. Der Wert der Grundschuld entspricht der Höhe des Darlehensbetrages. Zudem übernehmen Sie eine persönliche Haftung.

Mit der Grundschuld wird ein Grundstück zugunsten der Bank belastet. Wenn Sie Ihren Verpflichtungen aus dem Darlehensvertrag nicht nachkommen, kann die Bank in das mit den Grundschulden belastete Grundstück vollstrecken. Das geschieht, indem die Bank das belastete Grundstück versteigert. Dazu muss die Bank die Grundschuld mit einer Frist vorher kündigen. Vor einer solchen Zwangsversteigerung wird Sie die Bank immer kontaktieren. Den Erlös aus der Zwangsversteigerung verwendet die Bank zur Rückzahlung Ihrer offenen Darlehensforderungen. Wenn der Erlös nicht ausreicht, müssen Sie den restlichen Geldbetrag bezahlen. Wenn der Verwertungserlös Ihre Schulden übersteigt, zahlt Ihnen die Bank den Übererlös gewöhnlich aus. In einem gesonderten Sicherheitenvertrag regelt die Bank mit Ihnen, wie und wann die Sicherheiten verwertet werden dürfen.

Die Bank kann daneben weitere Sicherheiten verlangen:

- Abtretung Ihrer Lohn- und Gehaltsansprüche, soweit pfändbar,
- Abtretung von Ansprüchen aus einer Lebensversicherung,
- Sicherungsübereignung

### 1.8 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?

Sie sind verpflichtet, das Darlehen zurückzuzahlen. Im Darlehensvertrag vereinbart die Bank mit Ihnen, wie Sie das Darlehen zurückzahlen müssen.

Während der Laufzeit des Darlehensvertrages zahlen Sie in gleich hohen monatlichen Raten. Die Anzahl der Raten ist von dem vereinbarten Sollzins und Tilgung p.a. abhängig.

Sie haben das Recht kostenfrei einen Tilgungsplan zu verlangen. Aus diesem Tilgungsplan können Sie erkennen, wann Sie noch welche Zahlungen zu leisten haben. Darin sehen Sie auch, wie sich Ihre Zahlungen auf Ihre Darlehens- und Zinsschuld auswirken.

Außerdem können Sie das Darlehen ganz oder teilweise vorzeitig zurückzahlen. Hierfür benötigen Sie ein berechtigtes Interesse. Dieses nimmt die Bank bei einem Verkauf des beliehenen Grundstücks an. Haben Sie kein berechtigtes Interesse, können Sie nur mit vorheriger Zustimmung der Bank vorzeitig zurückzahlen. Als Folge ermäßigen sich die Gesamtkosten des Darlehens.

In beiden Fällen entsteht der Bank ein Schaden. Bis Ende der Sollzinsbindung rechnet die Bank mit Ihren Zinsen. Durch die vorzeitige Rückzahlung entfallen diese vereinbarten Zinsen. Die Bank darf von Ihnen eine Vorfälligkeitsentschädigung verlangen.

Die Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung berechnet die Bank nach den Grundsätzen, die die Rechtsprechung entwickelt hat. Abhängig ist das zum einen von der Restdauer der Sollzinsbindung. Und zum anderen von dem Zinsniveau zum Zeitpunkt der Rückzahlung. Informationen zur Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung finden Sie im Darlehensvertrag und im ESIS-Merkblatt.

Die Vorfälligkeitsentschädigung kann sehr hoch sein. Das gilt vor allem für die folgenden Fälle:

- Das Darlehen hat noch eine lange restliche Sollzinsbindung.



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

### Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag

- Oder das allgemeine Zinsniveau ist seit dem Abschluss des Darlehensvertrages gesunken.

Bei Darlehen mit veränderlichem Sollzinssatz berechnen wir Ihnen keine Vorfälligkeitsentschädigung. Hier können Sie das Darlehen jederzeit ganz oder teilweise vorzeitig zurückzahlen. Sie müssen kein berechtigtes Interesse an der vorzeitigen Rückzahlung haben.

#### 1.9 Wie können Sie das Darlehen kündigen?

Den Darlehensvertrag können Sie ganz oder teilweise **ordentlich kündigen**.

Bei einem **gebundenen Sollzinssatz** gilt:

- Endet die Sollzinsbindung vor Ende der Laufzeit des Darlehens. So können Sie zum Ende der Zinsbindung kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat.
- Bei einer Sollzinsbindung über 10 Jahre: Sie können 10 Jahre nach der kompletten Auszahlung des Darlehens kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann 6 Monate. Vereinbaren Sie die Laufzeit bis zur Rückzahlung oder den Sollzinssatz neu. Dann rechnet man ab diesem Zeitpunkt die 10 Jahre.

Bei einem **variablen Sollzinssatz** gilt: Sie können den Darlehensvertrag jederzeit kündigen. Sie müssen eine Kündigungsfrist von 3 Monaten einhalten.

Den Darlehensvertrag können Sie **außerordentlich kündigen**:

- Ist ein fester Sollzinssatz vereinbart, können Sie den Darlehensvertrag vorzeitig kündigen. Voraussetzung ist der vollständige Empfang des Darlehens und Ablauf von sechs Monaten. Zudem müssen Sie ein sogenanntes „berechtigtes Interesse“ haben. Ein solches Interesse liegt z.B. vor, wenn Sie Ihre Immobilie verkaufen. Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate.
- Liegt ein besonders wichtiger Grund für die Kündigung vor, so können Sie auch ohne eine Frist kündigen. Das kann sich ergeben, wenn Ihnen nicht zugemutet werden kann, dass Sie am Darlehensvertrag festhalten. Oder wenn die Bank gegen ihre Pflicht zur Kreditwürdigkeitsprüfung verstößt. Allerdings gilt dies nicht, wenn der Darlehensvertrag bei richtiger Kreditwürdigkeitsprüfung hätte geschlossen werden dürfen.

#### 1.10 Haben Sie ein Widerrufsrecht?

Wenn Sie einen Darlehensvertrag mit der Bank abschließen, steht Ihnen ein Widerrufsrecht zu.

Sie dürfen innerhalb von 14 Kalendertagen nach Abschluss den Darlehensvertrag widerrufen. Damit haben Sie Zeit zu überdenken, ob es sich hierbei wirklich um ein sinnvolles Darlehensgeschäft handelt. Die Angaben zur Frist und andere Angaben für die Erklärung des Widerrufs sind in der Widerrufsinformation im Darlehensvertrag aufgeführt.

Beachten Sie bitte, dass Sie nach Ausübung des Widerrufsrechts verpflichtet sind, die bereits erhaltenen Beträge zurückzuerstatten. Für diesen Zeitraum fallen Sollzinsen an, die man auch als Tageszinsen bezeichnet. Wie hoch diese sind, können Sie der Widerrufsinformation entnehmen.

## 2. Beschwerdemöglichkeit

Sie haben Schwierigkeiten auf unsere Dienstleistung nach Ihren Bedürfnissen zugreifen zu können? Oder Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, wie Sie uns das mitteilen können.

Wenden Sie sich mit Ihren Anliegen bitte an:

BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland  
Postfach 21 01 21, 47023 Duisburg  
Online: <https://www.consorsfinanz.de/service/beschwerde/informationen>  
per Telefon: 02 03/34 69 54 02  
per Telefax: 02 03/34 69 54 09

Für Beschwerden können Sie sich auch an folgende unabhängige zentrale Stelle wenden:



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag

Ombudsmann der privaten Banken  
Geschäftsstelle  
Postfach 040307  
10062 Berlin  
Fax (030) 1663-3169  
E-Mail: [schlichtung@bdb.de](mailto:schlichtung@bdb.de)

Dort können Sie sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Beschwerde. Er vermittelt zwischen Ihnen und der Bank.

Näheres regelt die „Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken“. Auf Wunsch stellt Ihnen die Bank diese gerne zur Verfügung. Sie ist auch im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar.

### **3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung**

In diesem Teil erfahren Sie, wie die Bank die Anforderungen des BFSG umsetzt.

Dienstleistungen der Bank über Webseiten und Online-Anwendungen müssen bestimmte Anforderungen erfüllen:

- **Mehrkanalansprache:** Informationen sollen über mehr als einen sensorischen Kanal bereitgestellt werden.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein. Die Bank muss Webinhalte in einer möglichst einfachen Sprache anbieten.
- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Damit muss die Bank sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können. Die Bank muss sicherstellen, dass ihre Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text. Die Bank muss daher ihre Webinhalte derart gestalten, dass diese mit technischen Assistenten erreichbar sind.

Die Bank erfüllt die Anforderungen des BFSG, mit diesen Umsetzungen.

#### **3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistung**

Die Bank richtet sich nach den Vorgaben der EN 301 549 (Europäische Norm über die Anforderungen an die Barrierefreiheit der Informations- und Kommunikationstechnik). Die EN 301 549 verweist auf Richtlinien für barrierefreie Webinhalte. Diese Richtlinien wurden von der Vereinigung für Internetstandards World Wide Web Consortium (W3C) herausgegeben. Sie sind ein internationaler Standard und unter dem englischen Namen Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) bekannt. Die Bank berücksichtigt die Stufen A und AA.

##### **3.1.1 Bereitstellung über mehr als einen sensorischen Kanal**

Über verschiedene Partner bietet die Bank Ihnen ihre Dienstleistung an. Dabei bedient sich die Bank verschiedener sensorischer Kanäle. Das kann per Telefon oder vor Ort beim Partner erfolgen. Die Dienstleistung der Bank erhalten Sie über den Internet-Auftritt des Partners. Daneben bietet die Bank ihre Dienstleistung direkt per Telefon oder über die Webseite an.

##### **3.1.2 Verständlichkeit**

Alle Web-Inhalte zusammen mit einem Angebot einer Dienstleistung stellt Ihnen die Bank möglichst einfach und übersichtlich dar. Texte, Bilder und grafische Darstellungen werden logisch und strukturiert aufgebaut. Texte werden verständlich in kurzen einfachen Sätzen formuliert. Die voreingestellte menschliche Sprache jeder Webseite kann durch Software bestimmt werden.

Wiederholende Abläufe in der Navigation auf mehreren Webseiten bleiben ähnlich. Außer der Benutzer löst eine Änderung aus.



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

### Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag

Eingabefelder enthalten bei bestimmten Angaben Fehlererkennung. Dem Nutzer wird bei Eingabe der Fehler in Textform beschrieben. Es erfolgt eine Korrekturempfehlung, wenn Eingabefehler automatisch erkannt werden. Wenn der Inhalt eine Eingabe durch den Benutzer verlangt, werden Beschriftungen oder Anweisungen bereitgestellt.

#### 3.1.3 Wahrnehmbarkeit

Web-Inhalte mit Nicht-Text-Inhalt, haben eine Textalternative. Medien enthalten Untertitel. Audiodeskription wird zur Verfügung gestellt. Audioinhalte können pausiert und beendet oder deren Lautstärke verändert werden. Texte, Grafiken und Bilder sind technisch mit Erklärungen unterlegt. Außerdem sind diese Elemente visuell barrierefrei aufbereitet. Dies betrifft vor allem Kontraste und Formate. Farbwahrnehmung ist angepasst. Schriftart, Schriftabstand und Schriftgröße sind anpassbar und auf Mindestgrößen eingestellt. Das Bild eines Textes kann visuell angepasst werden. Sofern keine zwingende Bildschirmausrichtung notwendig ist, kann in Hoch- und Querformat betrachtet werden. Bedienelemente sind ebenso an barrierefreie Standards angepasst. Unter anderem sind sie optisch vom Hintergrund getrennt. Steuerung von Zeiger- und Tastaturfokus sind gewährleistet.

#### 3.1.4 Bedienbarkeit

Webseiten-Angebote können per Tastatur bedient werden. Hilfstasten, wie zum Beispiel Umschalt-, Steuerungs- oder Befehlstaste können verwendet werden. Andernfalls wird auf modifizierte Pfeil- oder Tabulator-tasten bei der Nutzung hingewiesen. Sofern keine Sicherheitserfordernisse vorrangig sind, hat der Nutzer bei allen Eingaben und Funktionalitäten ausreichend Zeit zur Bedienung. Dies beinhaltet Pausieren, Beenden oder Ausblenden. Es gibt keine störenden dauerhaften Blitze. Angebotsrelevante Webseiten sind strukturiert. Sie haben einen Titel, der Thema oder Zweck beschreibt. Verknüpfungen sind beschrieben und bestimmt. Überschriften und Labels beschreiben ein Thema oder einen Zweck. Tastaturfokus ist sichtbar. Bei Bestandteilen der Benutzerschnittstelle mit Beschriftungen (Labels), die Text oder Bilder eines Textes enthalten, enthält der Name den Text, der visuell angezeigt wird.

#### 3.1.5 Robustheit

Webseiten-Angebote mit Inhalt können mit gängigen assistiven Werkzeugen ausgelesen werden.

### 3.2 Barrierefreiheit dieser Verbraucherinformation

Diese Verbraucherinformation ist digital barrierefrei erreichbar. Überall, wo die Bank ihre Dienstleistung an Sie digital anbietet, ist ein Link zu diesem Informationsblatt verknüpft. Diesen Link finden Sie immer an derselben Stelle im Bereich: <https://www.consorsfinanz.de/barrierefreiheit>.

Die Inhalte dieses Informationsblattes sind in einer 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 Dokumente, die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind. Dazu gehören etwa: Allgemeine Geschäftsbedingungen, Anlagen zum Darlehensvertrag, Europäische Standardisierte Merkblatt für Immobilien-Verbraucherdarlehen.

## 4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? Oder Sie finden, dass die Dienstleistung der Bank nicht den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) entspricht?

In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Die zuständige Behörde heißt:

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

Die MLBF überprüft, ob Wirtschaftsakteure bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch die Bank wird von der MLBF überwacht.



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung der Dienstleistung der Bank haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen die Bank einleiten.

In Ihrem Antrag können Sie geltend machen, dass die Bank gegen eine Anforderung des BFSG verstößt. Oder Sie können geltend machen, dass die Bank gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstößt.

Ihre Anfragen bzw. Meldungen richten Sie bitte an:

**Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen -**

**Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)**

Carl-Miller-Str. 6

39112 Magdeburg

Telefon: +49 391 567 6970

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