

Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag

Information für Verbraucher nach dem
Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Name und Anschrift

MARCARD, STEIN & CO AG

Ballindamm 36, 20095 Hamburg

Postfach 10 43 09, 20030 Hamburg

Kontakt

Telefon +49 40 32099-556

Fax +49 40 32099-206

E-Mail barrierefreiheit@marcard.de

www.marcard.de

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unserer Dienstleistung **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag**? Hier möchten wir Ihre möglichen Fragen beantworten.

Mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach § 14 Absatz 1 Nummer 2 **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**. Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen müssen garantieren, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Das Ziel ist, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen unsere Dienstleistung Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag leicht verständlich zu erläutern. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in **4 Teile** gegliedert:

- **Teil 1** enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir die Dienstleistung Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag
- Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
 - Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In **Teil 2** informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
 - Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? In **Teil 3** informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.

- Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In **Teil 4** informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre MARCARD, STEIN & CO AG

Inhaltsverzeichnis

1	Erläuterung unserer Dienstleistungen	4
1.1	Was ist ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag?	4
1.2	Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages?	4
1.3	Wie kommt es zum Vertragsabschluss?	5
1.4	Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?	5
1.5	Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?	5
1.6	Welche Zinsen werden erhoben?	6
1.6.1	Was ist ein gebundener Sollzinssatz?	6
1.6.2	Was ist ein variabler Sollzinssatz?	6
1.7	Was ist der effektive Jahreszins?	7
1.8	Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?	7
1.9	Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?	7
1.9.1	Was ist ein Kontokorrentkredit?	7
1.9.2	Was ist ein endfälliges Darlehen?	7
1.10	Was passiert bei verspäteten Zahlungen?	8
1.11	Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?	8
1.12	Wie sind die Kündigungsbedingungen?	8
1.12.1	Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?	8
1.12.2	Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?	9
1.13	Gibt es ein Widerrufsrecht?	9
2	Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde	9
2.1	Kundenbeschwerden	9
2.2	Außergerichtliche Streitschlichtung	10
3	Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen	10
3.1	Barrierefreiheit der Dienstleistungen	11
3.2	Barrierefreiheit dieser Information	11
3.3	Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	12
4	Zuständige Marktüberwachungsbehörde	12

1 Erläuterung unserer Dienstleistungen

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

1.1 Was ist ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag?

Ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag (im Folgenden kurz: **Darlehensvertrag**) ist ein Vertrag zwischen einem **Darlehensnehmer** und einem **Darlehensgeber** über ein Darlehen. Der Darlehensnehmer ist eine Verbraucherin oder ein Verbraucher. Der Darlehensgeber ist eine Bank. Der Darlehensgeber gibt dem Darlehensnehmer ein **Darlehen**, also einen bestimmten Geldbetrag zur privaten Verwendung. Als Gegenleistung muss der Darlehensnehmer dem Darlehensgeber **Zinsen** zahlen. Und er muss das Darlehen dem Darlehensgeber **zurückzahlen**. Der Darlehensgeber vereinbart mit dem Darlehensnehmer im Darlehensvertrag, wie der Darlehensnehmer das Darlehen zurückzahlen soll. Das Gesetz unterscheidet den **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag** und den **Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag**. Bei einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag verwendet der Darlehensnehmer das Darlehen gewöhnlich für private Anschaffungen, zum Beispiel Möbel, Autos oder Haushaltsgeräte. Er kann das Darlehen aber nicht zum Erwerb von Immobilien verwenden, zum Beispiel Grundstücke, Häuser oder Wohnungen. Zu diesem Zweck muss ein Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag abgeschlossen werden.

1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages?

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

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

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

In Einzelfällen nehmen wir bei der Erstellung des Angebots und der Kreditwürdigkeitsprüfung eine **Datenbank-Abfrage** vor. Dabei beachten wir die Vorgaben des Datenschutzes. Eventuell zeigt die Datenbank-Abfrage, dass wir Ihre Kreditanfrage ablehnen müssen. Dann werden wir Sie unverzüglich und unentgeltlich darüber informieren.

1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?

Es kommt zum Vertragsabschluss, wenn wir uns mit Ihnen über das Darlehen geeinigt haben. Alle Regelungen zum Darlehen vereinbaren wir im **Darlehensvertrag**. Das sind zum Beispiel Regelungen zum Betrag des Darlehens, zur Besicherung (siehe 1.5), zu den Zinsen (siehe 1.6) und zur Rückzahlung (siehe 1.9). Der Darlehensvertrag enthält auch standardisierte Regelungen, also allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB). Der Darlehensvertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Darlehensvertrag persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben. Auch wir als Bank müssen den Darlehensvertrag unterschreiben.

1.4 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?

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

Der Gesamtkreditbetrag beziehungsweise Nettodarlehensbetrag ist der Höchstbetrag, auf den Sie aufgrund des Darlehensvertrags einen Anspruch haben.

Sie sind verpflichtet, das Darlehen abzunehmen. Wenn Sie die Abnahme des Darlehens teilweise oder ganz ablehnen, sind Sie uns gegebenenfalls zum Schadenersatz verpflichtet. Diese Schadenersatz-Form wird als **Nichtabnahmeentschädigung** bezeichnet. Eine Nichtabnahmeentschädigung kann anfallen, wenn Sie das Darlehen nicht mehr wollen und es daher nicht bei uns abrufen (das gilt nur für **festverzinsliche Darlehen**, siehe 1.6.1). Die Nichtabnahmeentschädigung wird nach denselben Grundsätzen berechnet wie die **Vorfälligkeitsentschädigung** (siehe 1.11).

1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?

Der Darlehensvertrag kann mit einer **Besicherung** des Darlehens verbunden sein. Das heißt: Wir können von Ihnen eine Sicherheit für unser Darlehen verlangen. Sie können uns zum Beispiel ein Wertpapierdepot als Sicherheit geben. Nicht erlaubt sind Sicherheiten, die ein Grundstück belasten, zum Beispiel Grundschulden. In diesen Fällen kann kein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag abgeschlossen werden, weil es spezielle gesetzliche Vorgaben gibt.

Sollten wir den Darlehensvertrag kündigen, da Sie das Darlehen nicht wie vereinbart zurückzahlen, können wir die Sicherheiten **verwerten**. Das heißt zum Beispiel: Wertpapiere aus Ihrem Depot können wir verkaufen. Den Erlös aus der Verwertung (**Verwertungserlös**) verwenden wir zur Rückzahlung unserer offenen Forderungen aus dem Darlehen. Wenn der Verwertungserlös nicht ausreicht, müssen Sie den

restlichen Geldbetrag bezahlen. Wenn der Verwertungserlös Ihre Schulden übersteigt, zahlen wir Ihnen den Übererlös gewöhnlich aus (Übererlös = Verwertungserlös minus offene Forderung und Verwertungskosten). Im Darlehensvertrag oder separatem Sicherheitenvertrag regeln wir mit Ihnen, wie und wann wir die Sicherheiten verwerten dürfen.

Es kann sein, dass wir mit Ihnen Sicherheiten vereinbart haben, deren Wert sich verändern kann. Das ist zum Beispiel bei der Verpfändung eines Wertpapierdepots der Fall. Im Darlehensvertrag oder im separatem Sicherheitenvertrag vereinbaren wir mit Ihnen, wie wir die einzelnen Wertpapiere in Ihrem Depot bewerten (**Beleihungswert**). Wir vereinbaren mit Ihnen ebenfalls, dass Ihre Kreditanspruchnahme (maximal in Höhe des Nettokreditbetrages) nur so hoch sein darf, wie der vorhandene Beleihungswert. Sollte der Beleihungswert niedriger werden als Ihre Kreditanspruchnahme, müssen Sie auch Ihre Kreditanspruchnahme entsprechend zurückführen oder neue Wertpapiere aus Eigenmitteln in das zu unseren Gunsten verpfändete Depot einkaufen.

1.6 Welche Zinsen werden erhoben?

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

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

Es kann auch eine **Bereitstellungsprovision** (auch: Bereitstellungsinsen) vertraglich vereinbart werden. In diesem Fall schulden Sie uns Bereitstellungsinsen für die Zeit bis zur vollständigen Auszahlung des Darlehens.

1.6.1 Was ist ein gebundener Sollzinssatz?

Wenn wir einen gebundenen Sollzinssatz mit Ihnen vereinbaren, zahlen Sie einen festen (gleichbleibenden) Sollzinssatz. Der Sollzinssatz kann für die gesamte Vertragslaufzeit gebunden sein. Er kann aber auch für einen kürzeren Zeitraum gebunden sein: den sogenannten **Sollzinsbindungszeitraum**. Bei einem gebundenen Sollzinssatz wird das Darlehen auch als **festverzinsliches Darlehen** bezeichnet. Der Zinssatz wird auch als **Festzinssatz** bezeichnet.

Der Sollzinsbindungszeitraum kann kürzer sein als die Vertragslaufzeit. In diesen Fall vereinbaren wir den Sollzinssatz und die Rückzahlungsrate des Darlehens jeweils neu mit Ihnen. Sie können das Darlehen aber auch zum Ablauf des Sollzinsbindungszeitraums kündigen und zurückzahlen.

1.6.2 Was ist ein variabler Sollzinssatz?

Man spricht von einem variablen **Sollzinssatz**, wenn sich der Sollzinssatz während der Vertragslaufzeit **verändern** kann. Natürlich sollen Sie wissen, wie sich der Sollzinssatz verändern kann. Dazu vereinbaren wir mit Ihnen einen **Referenz-**

Zinssatz, der die Entwicklung des Sollzinssatzes bestimmt. Ein Referenz-Zinssatz ist ein Zinssatz, der **objektiv**, eindeutig bestimmt, verfügbar und für die Bank und Sie überprüfbar ist. Er muss **öffentlich zugänglich** sein. Der Referenz-Zinssatz bildet die Kosten der Kreditaufnahme an verschiedenen Märkten ab. Er ist variabel. Das heißt: Er kann sich verändern, also steigen oder sinken. Wir als Bank haben keinen Einfluss auf die Entwicklung des Referenz-Zinssatzes.

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

1.7 Was ist der effektive Jahreszins?

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

1.8 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?

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

1.9 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?

Sie sind verpflichtet, das Darlehen zurückzuzahlen. Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen, wie Sie das Darlehen zurückzahlen müssen. Es gibt verschiedene Möglichkeiten der Rückzahlung: der Kontokorrentkredit, (siehe 1.9.1), und das Endfällige Darlehen (siehe 1.9.4).

1.9.1 Was ist ein Kontokorrentkredit?

Bei einem **Kontokorrentkredit** dürfen Sie Ihr laufendes Konto (oder das Konto, das wir im Kreditvertrag genannt haben) bis zu der im Kreditvertrag vereinbarten Höhe überziehen. Den Kontokorrentkredit können Sie ganz oder teilweise, ohne nochmalige Rücksprache mit uns, einmalig oder auch **wiederholt in Anspruch nehmen**. Sollzinsen berechnen wir Ihnen nur für die Dauer und den Betrag, den Sie tatsächlich in Anspruch genommen haben. Die **Sollzinsen** werden jeweils mit dem nächsten **Rechnungsabschluss** nachträglich fällig und dem laufenden Konto (oder dem Konto, das wir im Kreditvertrag genannt haben) belastet. Am Ende der Vertragslaufzeit müssen Sie eine noch bestehende Inanspruchnahme zurückzahlen.

1.9.2 Was ist ein endfälliges Darlehen?

Wenn Sie ein Endfälliges Darlehen bei uns aufnehmen, zahlen Sie das Darlehen in einer Summe am Ende der Vertragslaufzeit zurück. Bis zur Rückzahlung müssen Sie die Sollzinsen an uns zahlen. Die Rate hat keinen Tilgungsanteil. Sie entspricht komplett dem **Zinsanteil**. Sie müssen ein Endfälliges Darlehen durch **Eigenmittel** zurückzahlen, zum Beispiel durch Ihr Vermögen (z.B. Sparguthaben). Sie können das Darlehen aber auch durch **andere Mittel** zurückzahlen. Andere Mittel sind zum

Beispiel Geldleistungen aus dem Ablauf einer Versicherung. Zudem müssen Sie damit rechnen, dass Sie ein **weiteres Darlehen** aufnehmen müssen.

1.10 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?

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

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

1.11 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?

Sie können das Darlehen jederzeit vorzeitig zurückzahlen, also vor dem vereinbarten Zeitpunkt der Rückzahlung.

Durch die vorzeitige Rückzahlung entsteht uns ein Schaden, weil uns Ihre Zinsen entgehen. Daher können wir im Darlehensvertrag mit Ihnen vereinbaren, dass Sie uns diesen Schaden ersetzen müssen. Das heißt: Wir stellen einen Schadensersatz-Anspruch gegen Sie. Diesen bezeichnet man als **Vorfälligkeitsentschädigung**.

Die Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung berechnen wir nach den Grundsätzen, die die Rechtsprechung entwickelt hat. Sie hängt von der Restdauer der Sollzinsbindung und dem Zinsniveau zum Zeitpunkt der Rückzahlung ab. Informationen zur Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung finden Sie im Darlehensvertrag und in den VVI („Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite“).

Sie müssen damit rechnen, dass die Vorfälligkeitsentschädigung **sehr hoch** sein kann. Das gilt vor allem für die folgenden Fälle: Das Darlehen hat noch eine lange restliche Sollzinsbindung. Oder das allgemeine Zinsniveau ist seit dem Abschluss des Darlehensvertrages gesunken. Allerdings ist die Vorfälligkeitsentschädigung durch gesetzliche Regelungen begrenzt (Rechtsgrundlage: § 502 Absatz 3 Bürgerliches Gesetzbuch).

Bei Darlehen mit veränderlichem Sollzinssatz berechnen wir Ihnen keine Vorfälligkeitsentschädigung. Hier können Sie das Darlehen jederzeit ganz oder teilweise vorzeitig zurückzahlen.

1.12 Wie sind die Kündigungsbedingungen?

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

1.12.1 Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?

Bei einer ordentlichen Kündigung muss häufig eine **Kündigungsfrist** eingehalten werden. Die Kündigungsfrist ist davon abhängig, ob ein gebundener Sollzinssatz oder ein variabler Sollzinssatz vereinbart wurde. Bei einem gebundenen Sollzinssatz ist die Kündigungsfrist wiederum von der Vertragslaufzeit abhängig.

- Für den **gebundenen Sollzinssatz** gilt: Sie können den Darlehensvertrag zum Ende der Zinsbindung kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat.
- Für den **variablen Sollzinssatz** gilt: Sie können den Darlehensvertrag jederzeit kündigen. Sie müssen eine Kündigungsfrist von 3 Monaten einhalten.
- Wenn wir mit Ihnen **keine Regelungen zur Rückzahlung** festgelegt haben, gilt: Sie können den Darlehensvertrag jederzeit kündigen. Sie müssen keine Kündigungsfrist einhalten.

1.12.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?

Bei einer außerordentlichen Kündigung muss **keine Kündigungsfrist** eingehalten werden. Die Voraussetzungen dafür sind: Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher kann nicht zugemutet werden, dass Sie am Darlehensvertrag festhalten. Oder uns als Bank kann nicht zugemutet werden, dass wir am Darlehensvertrag festhalten. Es muss also ein **wichtiger Grund** für die Kündigung vorliegen. Deshalb spricht man auch von einer **Kündigung aus wichtigem Grund**. Ein wichtiger Grund ist häufig, dass eine Verbraucherin oder ein Verbraucher die vereinbarten Zahlungen nicht leistet. Dann liegen die gesetzlichen Voraussetzungen für eine außerordentliche Kündigung der Bank vor.

1.13 Gibt es ein Widerrufsrecht?

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

- Sie müssen eine Widerrufsfrist einhalten. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Sie beginnt gewöhnlich nach Abschluss des Darlehensvertrages.
- Sie können den Widerruf innerhalb der Widerrufsfrist mündlich oder schriftlich leisten. Sie müssen diesen nicht begründen.
- Sie müssen den Widerruf an uns als Darlehensgeber richten (Marcard, Stein & Co AG, Ballindamm 36, 20095 Hamburg, marcard@marcard.de, Telefon +49 40 32099-0).

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

2 Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

2.1 Kundenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **persönlich** bei uns in der Bank

- **telefonisch** unter +49 40 32099-0
- **per E-Mail** an marcard@marcard.de
- **schriftlich** an: MARCARD, STEIN & CO AG, Ballindamm 36, 20095 Hamburg

Weitere Informationen zum Thema Beschwerdebearbeitung finden Sie im Internet auf unserer Webseite unter dem nachfolgenden Link

<https://www.marcard.de/de/kontakt-service/hinweise-informationen/rechtliche-hinweise/>

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil: **Ombudsmann der privaten Banken**. Dort können Sie sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Rechte: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie auf der Webseite unter dem Link www.bankenombudsmann.de. Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. unter dem nachfolgenden Link www.bankenverband.de.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

Name und Anschrift

Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Kontakt

Fax 030 1663-3169

E-Mail schlichtung@bdb.de

3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

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

Zum Hintergrund: Das BFSG verpflichtet uns unter anderem, die **Richtlinien für barrierefreie Webinhalte** einzuhalten. Diese Richtlinien sollen es ermöglichen,

Webinhalte für alle Menschen so barrierefrei wie möglich zu gestalten. Das gilt insbesondere für Menschen mit Behinderung. Den Richtlinien liegen die folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit** zugrunde:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken mit Informationsgehalt Alternativtexte gibt.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen unsere Webinhalte in einer möglichst einfachen Sprache anbieten.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Standards für die Nutzung von assistiven Technologien eingehalten werden, etwa die technische Struktur und Kennzeichnung der Inhalte.

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

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

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

Wir bieten Ihnen unsere Dienstleistung wie folgt an:

- Wir übersenden Ihnen die Vertragsunterlagen **per Post**.
- Alternativ überreichen wir Ihnen die Verträge gern **persönlich** in der Bank . In dem Fall können Sie Ihren Berater bitten, dass er Ihnen die Vertragsunterlagen vorliest.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

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

- Wir stellen Ihnen diese Information über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle:
 - persönliche Aushändigung in unseren Geschäftsräumen: dort haben Sie auch die Möglichkeit, sich diese vorlesen zu lassen oder
 - auf der Internetseite unserer Bank unter dem nachfolgenden Link <https://www.marcard.de/de/kontakt-service/hinweise-informationen/barrierefreiheit/>

- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind.
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung. Es wird die gut lesbare serifenlose Schriftart Arial eingesetzt, Absätze sind inhaltlich sinnvoll getrennt, wichtige Begriffe sind hervorgehoben und die Zeilenlänge sowie der Zeilenabstand sind möglichst benutzerfreundlich gewählt.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

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

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Das heißt:
 - Verwendung von gut lesbaren Schriftarten: Serifenlos, keine verschnörkelten Schriften und gut lesbare Schriftgrößen
 - Verwendung von strukturierenden Formatvorlagen (Überschrift 1, Überschrift 2, Standardtext etc.)
 - Einsatz von Alternativtexten für Bilder, Diagramme und Grafiken mit Informationsgehalt
 - Einsatz von Tabellen ausschließlich für Daten, nicht für Layoutzwecke
 - Verwendung von Tabellenkopfeilen bei Tabellen
 - Bestmögliche Vermeidung von leeren Absätzen
 - Verwendung von ausreichend Kontrast zwischen Textfarbe und Hintergrund
 - Vergabe von Dokumenttiteln
 - Verwendung einer möglichst einfachen, klaren Sprache
 - Nutzung von integrierte Barrierefreiheitsprüfungen vor Veröffentlichung
- Die Dokumente haben Format-Standards wie PDF/UA, die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), und die europäische Norm EN 301549 zu erfüllen. Dieses Format kann in andere Formate überführt werden. So stehen Ihnen die Dokumente über mehrere sensorische Kanäle zur Verfügung.
- Die Dokumente haben für alle Elemente ohne Text Beschreibungen. Dies betrifft zum Beispiel Bilder oder Grafiken, die informatorischen Charakter haben.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

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 wir als Bankunternehmen werden von der MLBF überwacht.

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

In Ihrem Antrag können Sie geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung des BFSG verstoßen. Oder Sie können geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Adresse der MLBF lautet:

Name und Anschrift

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt

Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

Kontakt

Telefon +49 391 567 4530

E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de