

Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag

Informationen für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Verantwortliche Stelle:

OYAK ANKER Bank GmbH

Lyoner Straße 9

60528 Frankfurt am Main

E-Mail: info@oyakankerbank.de

Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag

Guten Tag,

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. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. 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 Ihnen unsere Dienstleistung Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag.
- Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
 - Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In **Teil 2** informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
 - 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 haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung? In **Teil 4** informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Inhaltsverzeichnis

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

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 um Bank. Der Darlehensgeber gibt dem Darlehensnehmer ein **Darlehen**, also einen bestimmten Geldbetrag zur privaten Verwendung. Als Gegenleistung muss der Darlehensnehmer dem Darlehensnehmer **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. Der Darlehensnehmer kann dem Darlehensgeber das Darlehen in Raten zurückzahlen. Oder er kann dem Darlehensgeber das Darlehen am Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit zurückzahlen.

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.

Meist nehmen wir bei der Erstellung des Angebots und der Kreditwürdigkeitsprüfung eine **Datenbank-Abfrage** vor, zum Beispiel bei der Schufa. 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 Sicherung (siehe 1.5), zu den Zinsen (siehe 1.6) und zur Rückzahlung (siehe 1.9). Der Darlehensvertrag enthält auch standardisierte Regelungen, also Darlehensbedingungen. 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. Für uns besteht eine Ausnahme, wenn der Darlehensvertrag mit Hilfe einer automatischen Einrichtung erstellt wird. Dann ist unsere

Unterschrift nicht erforderlich. Eventuell kann der Darlehensvertrag mit Hilfe einer **elektronischen Signatur** unterschrieben werden. In diesem Fall können Sie eine qualifizierte elektronische Signatur einfügen, das heißt in elektronischer Form persönlich mit Ihrem Namen 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 **Auszahlungsbetrag** entspricht nicht dem vereinbarten Gesamtkreditbetrag (auch **Nettodorlehensbetrag** genannt). Er ist auch von den Kosten abhängig, die Ihnen durch die Aufnahme beziehungsweise Vergabe des Darlehens entstehen. Das können Kosten sein, die wir oder ein anderes Unternehmen Ihnen für das Darlehen oder in Verbindung mit dem Darlehen berechnen. Zum Beispiel können von dem Gesamtkreditbetrag Prämien für eine Restschuldversicherung an einen Versicherer abgehen. Der Auszahlungsbetrag ergibt sich also durch Abzug aller Kosten des Gesamtkreditbetrags. Der Gesamtkreditbetrag beziehungsweise Nettodorlehensbetrag ist der Höchstbetrag, auf den Sie aufgrund des Darlehensvertrags einen Anspruch haben. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

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

1.5 Wie sind die Regelungen zu 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 Auto als Sicherheit geben. Oder Sie können Ihre Ansprüche aus einer Versicherung auf uns übertragen. 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: Ein Auto können wir verkaufen oder versteigern. Eine Versicherung können wir kündigen und verlangen, dass die Zahlung der Versicherungssumme an uns geht. 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 Verkaufskosten beziehungsweise Versteigerungskosten). Im Darlehensvertrag oder separatem Sicherheitenvertrag regeln wir mit Ihnen, wie und wann wir die Sicherheiten verwerten dürfen.

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 Sollzinssatz** (siehe 1.6.2). Wir können den gebundenen oder den variablen Solzinssatz mit Ihnen vereinbaren. Meist wird ein gebundener Sollzinssatz vereinbart.

Es kann auch eine **Bereitstellungsprovision (auch: Bereitstellungszinsen)** vertraglich vereinbart werden. In diesem Fall schulden Sie uns Bereitstellungszinsen 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 Zinssatz?

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. Wir bieten Ihnen einen Annuitätendarlehen an (siehe 1.9.1)

1.9.1 Was ist ein Annuitätendarlehen?

Bei einem Annuitätendarlehen zahlen Sie uns in regelmäßigen Abständen eine **Annuität**. Die Annuitätsraten müssen Sie einmal im Monat zahlen. Die Annuität setzt sich aus einem **Tilgungsanteil** und einem **Zinsanteil** zusammen. Mit dem Tilgungsanteil zahlen Sie das Darlehen zurück. Dadurch wird der Darlehensbetrag Rate für Rate kleiner. Mit dem Zinsanteil begleichen Sie die laufenden Sollzinsen. Diese fallen auf den noch offenen Darlehensbetrag an. Daher ist zu Beginn der Zinsanteil an der Rate höher als der Tilgungsanteil. Je mehr Raten Sie zahlen, desto mehr sinkt der Zinsanteil. Und der Tilgungsanteil an der Rate steigt. Die Annuität bleibt aber während des Sollzinsbindungszeitraums immer gleich hoch.

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 verwerfen 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 eine 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.
- Zinsbindung über 10 Jahre: Sie können den Darlehensvertrag 10 Jahre nach der kompletten Auszahlung des Darlehens oder der letzten Festzinsvereinbarung kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann 6 Monate.

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.
- Und Sie müssen den Widerruf an uns als Darlehensgeber richten (Firma der Bank, ladungsfähige Adresse, E-Mail-Adresse, Faxnummer).

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 zurückzuzahlen. 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 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:

OYAK ANKER Bank GmbH

Beschwerdemanagement

Lyoner Str. 9

60528 Frankfurt am Main

Tel.: 069 299 2297 – 0

E-Mail: beschwerde@oyakankerbanks.de

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter

<https://www.oyakankerbanks.de/beschwerde-feedback/>

2.1 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 Beschwerde: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

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

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

Adresse: Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin

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 Dienstleistung.

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 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 Standards für die Nutzung von assistiven Technologien einhalten, zum Beispiel Standards zur technischen Struktur und zur Kennzeichnung der Webinhalte.

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: Online-Kanal – Sie können Ihre Kreditantrag online selbst beantragen und anschließend digital über eine elektronische Signatur in Verbindung mit einer Videolegitimation abschließen.
- Wir bieten Ihnen unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr über mehrere Zugangsmöglichkeiten an, und zwar über zwei sensorische Kanäle: Sie können Anträge über unsere Website oder unsere Mobile-Banking-Apps stellen, um Verbraucherverträge abzuschließen. In unseren Antragsformularen erhalten Sie Erklärungen zu Texten, Grafiken und Bildern. Außerdem sind unsere Antragsformulare so gestaltet, dass Sie diese mit den Augen gut wahrgenommen können. Dies betrifft vor
- Sie können unsere Dienstleistung mit Hilfe von verschiedenen Zugangsmöglichkeiten nutzen, und zwar mit den folgenden sensorischen Kanälen: Digital über unsere die Kreditantragsstrecke auf unserer Homepage, über die Mobile-Banking App und über Kreditvermittler/Darlehensvermittler.
- Wir stellen Ihnen den Darlehensbetrag wie folgt zur Verfügung: z.B. Zahlungsanweisung an die Bank, Eigenverfügung über Darlehensbetrag in der Mobilen-Banking App oder alternativ postalisch.

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: vorlesen lassen; Tablett, sofern Dokumente auf diesem gespeichert sind; Internetseite der Bank sowie Mobile-Banking App.
- 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.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie finden, dass unsere Dienstleistung nicht den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) entspricht? 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 einleiten (Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG).

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

Die Adresse der MLBF lautet:

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

– Ende der Informationen –