

Lombardkredit für Privatkunden

Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Liebe Kundin / lieber Kunde,

mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach § 14 Absatz 1 Nummer 2, Anlage 3 Nummer 1 des **Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG)** für unsere Dienstleistung **Lombardkredit für Privatkunden**.

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 unter anderem dazu, Ihnen unsere Dienstleistung Lombardkredit für Privatkunden 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 Lombardkredit für Privatkunden.
- Die **Teile 2, 3, 4 und 5** enthalten allgemeine Informationen:
 - Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In **Teil 2** informieren wir Sie, wie Sie sich beschweren können.
 - Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des BFSG erfüllen? In **Teil 3** informieren wir Sie über die gesetzlichen Anforderungen und die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung Lombardkredit für Privatkunden.
 - Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In **Teil 4 und 5** informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben zur zuständigen Marktüberwachungsbehörde.

Inhaltsübersicht

Lombardkredit für Privatkunden	1
Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag	1
Inhaltsübersicht.....	2
1 Erklärung unserer Dienstleistung	4
1.1 Was ist ein Lombardkredit für Privatkunden?	4
1.2 Was passiert vor dem Vertragsabschluss?	5
1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?	6
1.4 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?.....	7
1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?	8
1.6 Welche Zinsen müssen Sie zahlen?	9
1.6.1 Was ist ein gebundener Sollzinssatz?	10
1.6.2 Was ist ein veränderlicher Sollzinssatz?.....	10
1.7 Was ist der effektive Jahreszins?	10
1.8 Welche Gesamtkosten entstehen für Sie?.....	11
1.9 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?	11
1.9.1 Was ist ein endfälliges Darlehen?	11
1.9.2 Was ist ein unbefristetes Darlehen?	12
1.10 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?	12
1.11 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?	12
1.12 Wie sind die Kündigungsbedingungen?	13
1.12.1 Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?	13
1.12.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?	14

1.13	Gibt es ein Widerrufsrecht?	14
2	Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde	15
2.1	Kundenbeschwerde	15
2.2	Außergerichtliche Streitschlichtung	16
2.2.1	Ombudsmann der privaten Banken	16
2.2.2	BaFin	17
3	Anforderungen und Merkmale der Barrierefreiheit	18
3.1	Gesetzliche Anforderungen an die Barrierefreiheit	18
3.2	Merkmale der Barrierefreiheit der Dienstleistung	20
3.3	Merkmale der Barrierefreiheit dieser Information	22
4	Barrieren melden, Feedback & Kontaktangaben	23
5	Marktüberwachungsbehörde	23

1 Erklärung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erklären wir Ihnen unsere Dienstleistung **Lombardkredit für Privatkunden**. 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 Lombardkredit für Privatkunden?

Ein Lombardkredit für Privatkunden ist ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag (**Darlehensvertrag**). Ein Darlehensvertrag ist ein Vertrag zwischen einem **Darlehensnehmer** und einem **Darlehensgeber** über ein Darlehen.

Der Darlehensnehmer ist eine Verbraucherin oder ein Verbraucher (**Sie**). Der Darlehensgeber ist eine Bank (**Wir**). Wir stellen Ihnen einen bestimmten Geldbetrag (**Darlehen**) unter bestimmten Bedingungen zur Verfügung.

Beim Lombardkredit für Privatkunden wird Ihnen das Darlehen nicht ausbezahlt, sondern wir erlauben Ihnen, Ihr Konto bis zu einem bestimmten Höchstbetrag zu überziehen. Das nennt man einen Kreditrahmen.

Innerhalb des Kreditrahmens können Sie während der Laufzeit des Darlehensvertrags immer wieder den besicherten Teil nutzen. Der innerhalb des Kreditrahmens nutzbare Teilbetrag nennt sich Kreditlinie. Wie hoch die Kreditlinie ist und in welcher Höhe Sie die Kreditlinie nutzen können, hängt davon ab, wie viel die hinterlegten Sicherheiten wert sind. Das kann sich ändern – also ist auch die verfügbare Kreditlinie nicht immer gleich. Wir sichern uns ab, indem wir Ihre Wertpapiere (die Sie bei uns im Depot hinterlegt haben) und eventuell auch Ihr Kontoguthaben als Pfand nehmen.

Als Gegenleistung zahlen Sie uns **Zinsen** und das **Darlehen zurück**. Wir vereinbaren mit Ihnen im Darlehensvertrag, wie Sie das Darlehen zurückzahlen sollen.

Der Kreditrahmen und die Kreditlinie dürfen nur für bestimmte Zwecke genutzt werden: Zum Beispiel, um Wertpapiere (wie zum Beispiel Aktien) zu kaufen, um sogenannte „Margin-Zahlungen“ zu leisten (also Geld, das man bei bestimmten Wertpapiergeschäften als Sicherheit hinterlegen muss), um alte Lombarkredite bei uns oder einer anderen Banken abzulösen oder um Schulden zu begleichen, die aus der Vertragsbeziehung entstanden sind.

Sie dürfen den Kreditrahmen bzw. die verfügbare Kreditlinie insbesondere **nicht** dafür verwenden, um Grundstücke, Wohnungen, Häuser (auch Ferthäuser) oder ähnliche Rechte (wie Erbbaurechte) zu kaufen oder zu behalten. Zu diesem Zweck muss ein anderer Vertrag, ein sogenannter „**Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag**“ abgeschlossen werden. Auch wenn es darum geht, eine Zwangsversteigerung oder Teilungsversteigerung zu verhindern, darf das Darlehen nicht dafür genutzt werden.

1.2 Was passiert vor dem Vertragsabschluss?

Wir fragen Sie nach bestimmten persönlichen Daten, zum Beispiel nach Ihrem Einkommen, Ihren Ausgaben und Ihrem Vermögen. Diese Fragen sind in unserem **Formular „Kredit Antrag“** enthalten. Das Formular müssen Sie uns über ihren Finanzdienstleister zusammen mit den dort angeforderten Unterlagen (z.B. Selbstauskunft) übermitteln.

Auf Grundlage Ihrer Angaben in dem Formular prüfen wir Ihre **Kreditwürdigkeit**, das heißt, ob Sie den Geldbetrag wahrscheinlich zurückzahlen können. Nur wenn diese Prüfung 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.

Meist nehmen wir bei der Erstellung des Angebots und der Prüfung Ihrer Kreditwürdigkeit eine **Datenbankabfrage** vor, zum Beispiel bei der Creditreform oder Experian-Boniversum. Dabei beachten wir die Vorgaben des Datenschutzes. Eventuell zeigt die Datenbankabfrage, dass wir Ihre Kreditanfrage ablehnen müssen. Dann werden wir Sie unverzüglich und kostenlos darüber informieren.

Ist die Kreditwürdigkeitsprüfung positiv, erhalten Sie von uns den Darlehensvertrag mit weiteren Informationen. Denn bevor wir mit Ihnen einen Darlehensvertrag abschließen, müssen wir als Bank bestimmte Sorgfaltspflichten erfüllen. Eine wichtige Pflicht ist, Ihnen bestimmte Informationen zum Darlehensvertrag zu geben. Diese Informationen bezeichnet man als **Vorvertragliche Informationen (VVI)**. Zu den VVI gehören die „Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite“. Sie helfen Ihnen durch die einheitliche Form dabei, unser Angebot mit dem anderer Banken zu vergleichen.

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

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 sind im Darlehensvertrag enthalten. 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 vereinheitlichte Regelungen, also allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) oder Darlehensbedingungen.

Der Darlehensvertrag muss schriftlich abgeschlossen werden, d.h. sowohl Sie als auch wir müssen den Darlehensvertrag persönlich unterschreiben. Für uns besteht eine Ausnahme, wenn der Darlehensvertrag automatisch erstellt wird. Dann ist unsere Unterschrift nicht erforderlich.

Nach positiver Kreditwürdigkeitsprüfung erhalten Sie von uns die Unterlagen zum Darlehensvertrag. Das ist unser Angebot auf Abschluss des Darlehensvertrags. Der Darlehensvertrag kommt zustande, wenn Sie uns die von Ihnen persönlich mit Ihrem Namen unterschriebenen Vertragsunterlagen zurücksenden. Eventuell kann der Darlehensvertrag mit Hilfe einer **elektronischen Unterschrift** unterzeichnet werden. In diesem Fall können Sie eine qualifizierte elektronische Signatur einfügen, das heißt in elektronischer Form persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben.

Sie werden von uns über den Eingang der Unterlagen und den Vertragsschluss informiert.

1.4 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?

Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen gewöhnlich, unter welchen Voraussetzungen wir Ihnen das Darlehen zur Verfügung stellen (**so genannte Auszahlungsvoraussetzungen**). Die zur Verfügungstellung ist davon abhängig, dass Sie die vereinbarten Sicherheiten gestellt (siehe 1.5) und wir geprüft haben, ob alles in Ordnung ist. Zudem muss mindestens ein Wertpapier in Ihrem Depot bei uns vorhanden sein.

Das Darlehen, also der Ihnen zur Verfügung gestellte Geldbetrag, entspricht dem vereinbarten Gesamtkreditbetrag (auch **Nettodarlehensbetrag** genannt).

Kosten für die Aufnahme beziehungsweise Vergabe des Darlehens entstehen nicht.

Soll mit diesem Darlehen ein anderer Lombardkredit abgelöst werden, wird der Kreditrahmen in Höhe des zur Ablösung benötigten Betrages in Anspruch genommen. In diesem Fall sind Sie also verpflichtet, den Kreditrahmen zu nutzen. Ansonsten sind Sie nicht verpflichtet, den Kreditrahmen zu nutzen.

1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?

Der Darlehensvertrag ist mit einer **Besicherung** des Darlehens verbunden. Das heißt: Wir können von Ihnen **Sicherheiten** für unser Darlehen verlangen.

Als Sicherheit **verpfänden** Sie bis zur Höhe des Kreditrahmens alle **Wertpapiere**, die sich jetzt oder in Zukunft in Ihrem Depot bei uns befinden. Die Verpfändung gilt auch für die Rechte an diesen Wertpapieren (z.B. Zinsen, Gewinnanteile, Bezugsrechte).

Zusätzlich gelten auch die **Geldforderungen**, die Sie gegenüber uns haben (zum Beispiel Guthaben auf Konten), als Sicherheit für den Darlehensvertrag. Diese Regelung ergibt sich aus unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Ziffer 14 der AGB) und bezieht sich auf die Konten, die in der von Ihnen ebenfalls zu unterzeichnenden Verpfändungsvereinbarung genannt sind.

Die Sicherheiten werden von uns bewertet und mit einem sog. **Beleihungswert** versehen. Das ist der geschätzte Wert einer Sicherheit, den wir als verlässlich und dauerhaft ansehen. Er ist meistens niedriger als der aktuelle Marktwert, damit wir bei Wertschwankungen und unter Berücksichtigung der Kosten für eine Verwertung auf der sicheren Seite bleiben. Über den aktuellen Beleihungswert Ihrer Sicherheiten werden Sie von uns monatlich informiert.

Sobald die Kreditlinie den Beleihungswert der Sicherheiten übersteigt, werden wir Sie umgehend informieren und dazu auffordern, den Differenzbetrag zurückzuzahlen oder uns weitere Sicherheiten in benötigter Höhe zu stellen.

Befolgen Sie diese Aufforderung nicht, können wir **kündigen** und verlangen, dass der Teil des Darlehens zurückgezahlt wird, der nicht mehr durch den Beleihungswert der Sicherheiten gedeckt ist.

Kündigen wir oder zahlen Sie das Darlehen bei Endfälligkeit (siehe 1.9.1) nicht zurück, können wir die Sicherheiten **verwerten**. Das heißt zum Beispiel: Wertpapiere können wir verkaufen oder versteigern. Bankguthaben können wir von Ihrem Konto einziehen. 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 und in der davon getrennten Verpfändungsvereinbarung regeln wir mit Ihnen, wie und wann wir die Sicherheiten verwerten dürfen.

1.6 Welche Zinsen müssen Sie zahlen?

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 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 veränderlichen Sollzinssatz mit Ihnen vereinbaren. Welchen Sollzinssatz wir mit Ihnen vereinbart haben, steht im Darlehensvertrag.

1.6.1 Was ist ein gebundener Sollzinssatz?

Wenn wir einen gebundenen Sollzinssatz mit Ihnen vereinbaren, zahlen Sie einen festen (gleichbleibenden) Sollzinssatz. Der Sollzinssatz ist für die gesamte Vertragslaufzeit gleich und ändert sich nicht.

Bei einem gebundenen Sollzinssatz wird das Darlehen auch als **festverzinsliches Darlehen** bezeichnet. Der Zinssatz wird auch als **Festzinssatz** bezeichnet.

1.6.2 Was ist ein veränderlicher Sollzinssatz?

Man spricht von einem veränderlichen oder 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 objektiver Zinssatz, der von einer unabhängigen Einrichtung festgelegt wird und für 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 für Sie?

Beim Lombardkredit für Privatkunden fallen nur Sollzinsen als Kosten an, die Ihrem Konto monatlich belastet werden. Weitere Kosten entstehen für Sie nicht.

1.9 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?

Sie müssen das Darlehen zurückzahlen. Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen, wann und wie dies geschieht. Es gibt verschiedene Möglichkeiten der Rückzahlung: das endfällige Darlehen (siehe 1.9.1) und das unbefristete Darlehen (siehe 1.9.2).

1.9.1 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 nur die anfallenden Sollzinsen an uns zahlen. Eine Rückzahlung des Darlehens während der Vertragslaufzeit erfolgt nicht.

Daher hat die Rate keinen Tilgungsanteil. Sie entspricht komplett dem **Zinsanteil**. Sie können ein endfälliges Darlehen durch **Eigenmittel** zurückzahlen, zum Beispiel durch Ihr Vermögen. Sie können dieses aber auch mit einem **Tilgungsersatzmittel** zurückzahlen. Tilgungsersatzmittel sind zum Beispiel ein Bausparvertrag (mit Bauspardarlehen) oder eine Kapital-Lebensversicherung. Diese besparen Sie dann parallel zum Darlehensvertrag.

Wir übernehmen keine Garantie dafür, dass Sie das Darlehen komplett mit dem Tilgungsersatzmittel zurückzahlen können. Daher müssen Sie damit rechnen, dass Sie das Darlehen auch durch **andere Mittel** zurückzahlen müssen. Andere Mittel sind zum Beispiel ein Sparguthaben oder eine Geldleistung aus dem Ablauf einer Versicherung. Zudem müssen Sie damit rechnen, dass Sie ein **weiteres Darlehen** aufnehmen müssen.

1.9.2 Was ist ein unbefristetes Darlehen?

Im Unterschied zum endfälligen Darlehen hat ein unbefristetes Darlehen kein festes Enddatum. Das Darlehen besteht so lange, bis eine Seite (wir als Darlehensgeber oder Sie als Darlehensnehmer) den Darlehensvertrag kündigt. Mit Wirksamwerden der Kündigung müssen Sie das Darlehen in einer Summe zurückzahlen.

Bis zur Kündigung müssen Sie nur die angefallenen Sollzinsen an uns zahlen. Eine Rückzahlung des Darlehens während der Vertragslaufzeit erfolgt nicht. Daher hat die Rate keinen Tilgungsanteil. Sie entspricht komplett dem **Zinsanteil**. Die weiteren Ausführungen zum endfälligen Darlehen (Eigenmittel, Tilgungsersatzmittel, andere Mittel) gelten auch für das unbefristete Darlehen.

1.10 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?

Sollten Sie Zahlungen verspätet leisten, fallen gegebenenfalls gesetzliche Verzugszinsen an. Dies sind zusätzliche Zinsen, die Sie aufgrund von Gesetzen zahlen müssen, wenn Sie nicht rechtzeitig zahlen. Zusätzlich können weitere **Verzugskosten** anfallen, zum Beispiel Kosten für Mahnungen.

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. Für die vorzeitige Rückzahlung wird Ihnen **keine Vorfälligkeitsentschädigung** berechnet.

Eine Vorfälligkeitsentschädigung ist grundsätzlich ein Schadensersatzanspruch für Zinsen, die uns durch die vorzeitige Rückzahlung entgehen.

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?

Ob eine ordentliche Kündigung möglich ist, hängt davon ab, ob ein gebundener oder ein variabler Sollzinssatz mit einer festen Laufzeit oder einer unbefristeten Laufzeit des Darlehens vereinbart wurde.

- **Gebundener Sollzinssatz, feste Laufzeit:**

Ist ein gebundener Sollzinssatz und eine feste Laufzeit des Darlehensvertrages vereinbart, haben Sie **kein** ordentliches Kündigungsrecht.

- **Gebundener Sollzinssatz, unbefristete Laufzeit:**

Ist ein gebundener Sollzinssatz und eine unbefristete Laufzeit des Darlehensvertrages vereinbart, können Sie den Darlehensvertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten kündigen.

- **Variabler Sollzinssatz, feste Laufzeit und unbefristete Laufzeit:**

Ist ein variabler Sollzinssatz vereinbart, haben Sie ebenfalls das Recht den Darlehensvertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zu kündigen. Die vereinbarte Laufzeit (fest oder unbefristet) hat hier keinen Einfluss.

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 für uns 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 mit Abschluss des Darlehensvertrages.
- Sie können den Widerruf innerhalb der Widerrufsfrist mündlich oder schriftlich erklären. Sie müssen diesen nicht begründen.

Und Sie müssen den Widerruf an uns als Darlehensgeber richten:

Baader Bank Aktiengesellschaft, Kundenservice, Weihenstephaner
Straße 4, 85716 Unterschleißheim, E-Mail: service@baaderbank.de,
Fax: +49 89 5150 2442

Bitte beachten Sie: Eventuell wurde Ihnen das Darlehen schon ausgezahlt, wenn Sie den Darlehensvertrag widerrufen. Dann müssen Sie das Darlehen 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, steht in der Widerrufsinformation.

2 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.

2.1 Kundenbeschwerde

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **Per Fax** an: +49 89 5150 2442
- **per E-Mail** an: beschwerde@baaderbank.de
- **schriftlich** an:

Baader Bank Aktiengesellschaft, Beschwerdemanagement, Weihenstephaner Straße 4, 85716 Unterschleißheim

In der Beschwerde **muss angegeben** werden:

- Der **vollständige Name**, die **Adresse**, **Telefonnummer** und wenn möglich die E-Mail-Adresse der Person, die sich beschwert sowie die Kundennummer, wenn es eine gibt.
- Eine **Beschreibung, was genau passiert ist**.

- Eine **Erklärung, was mit der Beschwerde erreicht werden soll** (zum Beispiel: ein Fehler soll behoben werden, etwas soll geklärt werden oder ein Service soll besser werden).
- **Kopien von wichtigen Unterlagen**, die helfen, das Problem zu verstehen (wenn solche Unterlagen vorhanden sind).
- **Wenn Ihre Beschwerde durch eine andere Person erhoben wird**: eine **Vollmacht** (Erlaubnis, dass diese Person Sie vertreten darf).

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.

2.2.1 Ombudsmann der privaten Banken

Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil:

Ombudsmann der privaten Banken, Postfach 04 03 07, 10062 Berlin,
E-Mail: schlichtung@bdb.de, Fax: +49 (0)30 1663-3169

Der Ombudsmann der privaten Banken kümmert sich um Ihre Beschwerde. Er vermittelt zwischen Ihnen und uns.

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 Webseite des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. unter www.bankenverband.de.

Sie müssen Ihre Beschwerde an den Ombudsmann der privaten Banken schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail an die oben genannten Kontaktdaten. Eine mündliche Beschwerde genügt nicht.

2.2.2 BaFin

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde auch an die **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (kurz: BaFin)** als unsere Aufsichtsbehörde wenden, wenn Sie meinen, dass wir uns nicht korrekt verhalten haben.

Sie müssen Ihre Beschwerde **entweder an die BaFin** schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail an:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, E-Mail: poststelle@bafin.de,
Fax: +49 (0)228 4108-1550

oder **online** über **das hier verlinkte Formular** einreichen:

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html.

Auf der über den Link abrufbaren Webseite der BaFin finden Sie auch nähere Einzelheiten zum Ablauf des Beschwerdeverfahrens.

In der Beschwerde **muss angegeben werden:**

- den **Namen** und die **Adresse der Person, die sich beschwert**, und auch des **Darlehensnehmers** (falls es nicht dieselbe Person ist);
- den **Namen** und die **Adresse der Bank**;
- die **Konto-** oder **Kundennummer**;
- eine genaue **Beschreibung**, worum es in der Beschwerde geht;

- **Kopien von wichtigen Unterlagen**, die helfen, das Problem zu verstehen (wenn solche Unterlagen vorhanden sind).

Sie dürfen sich auch von jemand anderem vertreten lassen. Dann muss eine **Vollmacht** (eine Erlaubnis zur Vertretung) mitgeschickt werden – als **Kopie**.

3 Anforderungen und Merkmale der Barrierefreiheit

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

3.1 Gesetzliche Anforderungen an die Barrierefreiheit

Die Anforderungen an die Barrierefreiheit der von uns angebotenen Dienstleistung ergeben sich aus § 14 des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) und §§ 12, 17 der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) sowie aus Anlage 3 Nummer 1 zum BFSG.

Danach müssen Informationen über die Funktionsweise der Dienstleistung, über die Merkmale der Barrierefreiheit und über die Möglichkeit zur Nutzung unterstützender Technologien folgende Vorgaben einhalten:

- Die Informationen müssen über mehr als einen Sinn (Sehen, Hören, Fühlen) zugänglich sein.
- Die Informationen müssen gefunden werden können.
- Die Informationen müssen verstanden werden können.
- Die Informationen müssen in einem Textformat zur Verfügung gestellt werden, das sich mit einer unterstützenden Technologie (zum Beispiel Screenreader oder Spracherkennung) in ein wahrnehmbares Format umwandeln lässt.

- Die Informationen müssen in angemessener Größe, geeigneter Form und mit ausreichendem Kontrast sowie Abständen zwischen den Buchstaben, Zeilen und Absätzen dargestellt werden.
- Nicht textliche/schriftliche Informationen müssen auf andere Weise dargestellt werden.

Zudem müssen bei digitalen Informationen die folgenden Grundsätze der Barrierefreiheit eingehalten werden:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und die zu diesen gehörenden IT-Funktionen wahrnehmen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Bilder und Grafiken mit Text erklärt werden.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass die IT-Funktionen mit einer Tastatur bedient werden können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Informationen lesbar und klar verständlich sein. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen die Informationen in einer möglichst einfachen Sprache bereitstellen.
- **Robustheit:** Die IT-Funktionen müssen mit unterstützenden Technologien möglichst zusammenpassen und mit allen gängigen Geräten funktionieren. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards für die Nutzung von unterstützenden Technologien einhalten, zum Beispiel Standards zur technischen Struktur und zur Kennzeichnung.

Darüber hinaus müssen unsere Dienstleistungen verständlich sein und dürfen ein bestimmtes Sprachniveau nicht überschreiten.

Wenn es Möglichkeiten zur Identifizierung, Anmeldung, elektronischen Unterschrift oder zur Zahlung oder Sicherheitsfunktionen gibt, müssen diese für alle Menschen gut sichtbar, leicht zu benutzen, einfach zu verstehen und zuverlässig sein.

Wir sind zudem gesetzlich dazu verpflichtet, Informationen über die Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen (Barrierefreiheitsinformation) zur Verfügung zu stellen, die jederzeit und ohne Hindernisse aufgefunden werden kann. Die Barrierefreiheitsinformation muss die Dienstleistung und die Anforderungen an die Barrierefreiheit beschreiben und selbst barrierefrei sein. Außerdem ist die Marktüberwachungsbehörde zu nennen. Schließlich muss in der Barrierefreiheitsinformation angegeben werden, welche Bestandteile der Dienstleistungen barrierefrei sind und welche noch nicht. Bei den noch nicht barrierefreien Bestandteilen ist der Grund anzugeben, aus dem diese noch nicht barrierefrei sind.

3.2 Merkmale der Barrierefreiheit der Dienstleistung

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung **Lombardkredit für Privatkunden**:

Wenn Sie einen Kreditwunsch haben, müssen Sie das Formular „Kreditantrag“ ausfüllen und an uns übermitteln. Das Formular können Sie bei uns über folgende Wege anfordern:

- **telefonisch** (00 800 00 586336) oder per **E-Mail** (service@baaderbank.de) bei unserem Kundenservice:
- **digital** über das **Kontaktformular** auf unserer Internetseite unter <https://www.baaderbank.de/Kontakt-20>
- **schriftlich** bei unserer Kreditabteilung:

Baader Bank Aktiengesellschaft, Kundenservice/ Kreditabteilung, Weihenstephaner Straße 4, 85716 Unterschleißheim

Sie können wählen, ob wir Ihnen das Formular mit der **Post** oder als **PDF** im (vorlesbaren) Dateiformat **PDF-UA** als Anhang in einer **E-Mail** übermitteln. Das Dateiformat PDF-UA kann in andere Formate geändert werden. Ferner können Sie auch den Dienstleister und unseren Kooperationspartner, den Sie bei der Eröffnung Ihres Wertpapierdepots bei uns mit weiteren Dienstleistungen rund um ihr Wertpapierdepot und den Kauf bzw. Verkauf von Wertpapieren beauftragt haben, bitten, das Formular bei uns anzufragen.

Die **Darlehensvertragsunterlagen** erhalten Sie **mit der Post**. Falls Sie **zusätzlich** eine Übermittlung per **E-Mail als PDF** im (vorlesbaren) Dateiformat **PDF-UA** wünschen, teilen Sie uns dies bitte mit.

Der Kreditantrag und der Darlehensvertrag sind von Ihnen persönlich mit Ihrem Namen zu unterschreiben und postalisch an die Kreditabteilung der Bank zu übermitteln. Haben Sie eine qualifizierte elektronische Signatur, können Sie die Dokumente qualifiziert elektronisch unterschreiben und uns per E-Mail an **kredit@baaderbank.de** übermitteln.

Wenn Sie sich bei unserem Kundenportal registriert haben, können Sie die Darlehensvertragsunterlagen im Anschluss auch dort als PDF im (vorlesbaren) Dateiformat PDF-UA finden. Das Kundenportal können Sie über unsere Webseite www.baaderbank.de aufrufen.

Die Browser wie Microsoft Edge und Safari verfügen über eine Vorlesefunktion. Bei Google Chrome und Firefox kann diese Funktion über eine zusätzliche Software-Installation genutzt werden. Mit der Vorlesefunktion können Sie sich die Texte vorlesen lassen. Sowohl die Stimme als auch die Geschwindigkeit der Vorlesefunktion kann angepasst werden.

Auf grafische Darstellungen in unseren Dokumenten verzichten wir.

3.3 Merkmale der Barrierefreiheit dieser Information

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

- Wir stellen Ihnen diese Information auf unserer Internetseite im mittleren barrierefreien Format (WCAG AA) zur Verfügung.
- 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 Darlehensvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Darlehensvertrag verbunden sind.
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung: Schriftart, Zeilenlänge, Zeilenabstand und die Hervorhebung von wichtigen Texten ist möglichst benutzerfreundlich gewählt worden.

4 Stand der Vereinbarkeit mit den Anforderungen

Die von uns angebotene Dienstleistung erfüllt die Anforderungen nach dem BFG und der BFGV derzeit nur teilweise. Die Unvereinbarkeiten sind nachfolgend aufgeführt:

Nicht alle Dokumente im Kundenportal, die in Verbindung mit der Dienstleistung Lombardkredit für Privatkunden stehen, wurden bereits in einem barrierefreien Format erstellt. Das liegt daran, dass alle Dokumente im Kundenportal barrierefrei sein müssen und wir diese erst nach und nach barrierefrei erstellen können.

5 Barrieren melden, Feedback & Kontaktangaben

Sind Ihnen weitere Barrieren bei unserer Dienstleistung Lombardkredit für Privatkunden aufgefallen?

Dann können Sie sich gerne bei uns melden. Wir freuen uns auf Ihr Feedback und bemühen uns, die gemeldeten Barrieren in Rahmen der technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten schnellstmöglich zu beheben.

Bitte teilen Sie uns mit, bei welcher Funktion Sie auf Barrieren gestoßen sind. Sie können uns über folgende Wege Barrieren melden:

E-Mail: service@baaderbank.de

Telefon: +49 89 5150 0

Per Post an:

Baader Bank AG, Weihenstephaner Str. 4, 85716 Unterschleißheim,
Stichwort Barrieren melden.

6 Marktüberwachungsbehörde

Sie finden, dass unsere Dienstleistung nicht den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) entspricht? Das BFSG sieht vor, dass Sie sich bei Beschwerden an die zuständige Marktüberwachungsbehörde wenden können:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF), c/o Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung Sachsen-Anhalt, Postfach 39 11 55, 39135 Magdeburg, Telefon: 0391 5676970, E-Mail: MLBF@ms-sachsen-anhalt.de