

# Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag

Information für Verbraucher\*innen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Hanseatic Bank GmbH & Co KG . Fuhlsbüttler Straße 437 . 22309 Hamburg

Liebe\*r Kund\*in,

Sie haben Fragen zu unserer Dienstleistung EigentümerDarlehen (**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 Verbraucher\*innen einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. Das Ziel ist, dass alle Verbraucher\*innen 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 Dienstleistungen? In **Teil 4** informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Freundliche Grüße

Ihre Hanseatic Bank

**Hanseatic  
Bank**

Hanseatic Bank GmbH & Co KG . Fuhlsbüttler Straße 437 . 22309 Hamburg . [www.hanseaticbank.de](http://www.hanseaticbank.de) . Geschäftsführer: Michel Billon, Detlef Zell . Beiratsvorsitzender: Guido Zoeller . Persönlich haftend: Hanseatic Gesellschaft für Bankbeteiligungen mbH, Hamburg . AG Hamburg, HRA 68192 . AG Hamburg, HRB 12564 . Ust.-IdNr.: DE 1184 75501 . Gläubiger-IdNr.: DE17ZZ00000001797

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Erläuterung unserer Dienstleistung</b>	<b>2</b>
1.1 Was ist ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag?	2
1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrags?	2
1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?	2
1.4 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?	2
1.5 Welche Zinsen werden erhoben?	2
1.6 Was ist ein gebundener Sollzinssatz?	2
1.7 Was ist der effektive Jahreszins?	3
1.8 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?	3
1.9 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?	3
1.10 Was ist ein Annuitätendarlehen?	3
1.11 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?	3
1.12 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?	3
1.13 Wie kann das Darlehen gekündigt werden?	3
1.13.1 Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?	3
1.13.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?	3
1.14 Gibt es ein Widerrufsrecht?	4
<b>2 Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde</b>	<b>4</b>
2.1 Kund*innenbeschwerden	4
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung	4
<b>3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung</b>	<b>5</b>
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen	5
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	5
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	5
<b>4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde</b>	<b>5</b>

# 1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistung EigentümerDarlehen (**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\*einer **Darlehensnehmer\*in** und einem **Darlehensgeber** über ein Darlehen. Der\*die Darlehensnehmer\*in ist ein\*e Verbraucher\*in. Der Darlehensgeber ist eine Bank. Wir als Bank geben Ihnen als Verbraucher\*in ein **Darlehen**, also einen bestimmten Geldbetrag zur privaten Verwendung. Als Gegenleistung müssen Sie **Zinsen** zahlen. Und Sie müssen uns das Darlehen **zurückzahlen**. Wir vereinbaren mit Ihnen im Darlehensvertrag, in welcher Höhe Sie das Darlehen in monatlichen Raten zurückzahlen.

## 1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrags?

Bevor wir als Bank mit Ihnen als Verbraucher\*in 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 und 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. Ergibt die Prüfung, dass Sie das Darlehen mit Ihrem Einkommen nicht zurückzahlen können, dürfen wir den Darlehensvertrag nicht mit Ihnen abschließen. Vielleicht gibt es neben Ihnen noch eine\*n weitere\*n Darlehensnehmer\*in, zum Beispiel Ihre\*n Ehepartner\*in. Dann prüfen wir, ob Sie gemeinsam das Darlehen zurückzahlen können.

Sie haben das Recht, eine Kopie vom Entwurf des Darlehensvertrags zu bekommen. Dafür müssen Sie keine Gebühr 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 gebührenfrei 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, zu den Zinsen (siehe 1.5) und zur Rückzahlung (siehe 1.9). Der Darlehensvertrag enthält auch standardisierte und allgemeine Regelungen oder Bedingungen.

Der Darlehensvertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Darlehensvertrag persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben. Wir unterschreiben den Darlehensvertrag nicht, sondern bestätigen Ihnen, dass der Vertrag zustande gekommen ist. 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 Regelungen darüber, unter welchen Voraussetzungen wir Ihnen das Darlehen auszahlen (**Auszahlungsvoraussetzungen**).

Der **Auszahlungsbetrag** entspricht nicht dem vereinbarten Gesamtkreditbetrag (auch **Nettodarlehensbetrag** 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. Der Auszahlungsbetrag ergibt sich also durch Abzug aller Kosten vom Gesamtkreditbetrag. Der Gesamtkreditbetrag beziehungsweise Nettodarlehensbetrag ist der Höchstbetrag, auf den Sie aufgrund des Darlehensvertrags einen Anspruch haben.

## 1.5 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 verschiedene Sollzins-Arten. Bei unserem EigentümerDarlehen vereinbaren wir mit Ihnen einen **gebundenen Sollzinssatz**.

## 1.6 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. Bei unserem EigentümerDarlehen ist der Sollzinsbindungszeitraum 5 oder 10 Jahre.

### 1.7 Was ist der effektive Jahreszins?

Der effektive Jahreszins entspricht den Gesamtkosten des Darlehens, die sie bezahlen müssen. Er wird als jährlicher Prozentsatz ausgedrückt. Der effektive Jahreszins hat den Zweck, dass Sie als Verbraucher\*in 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: Bei unserem EigentümerDarlehen handelt es sich um ein Annuitätendarlehen (siehe 1.10.).

### 1.10 Was ist ein Annuitätendarlehen?

Wenn Sie ein Annuitätendarlehen bei uns aufnehmen, zahlen Sie uns in regelmäßigen Abständen eine **Annuität (Rate)**. Die Raten müssen Sie einmal im Monat zahlen. Die Rate 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 Rate bleibt aber während des Sollzinsbindungszeitraums immer gleich hoch.

### 1.11 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?

Zahlen Sie Beträge nicht zum vereinbarten Zeitpunkt zurück, nennt man das Verzug. Beim Verzug 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 das Darlehen außerordentlich kündigen und den gesamten offenen Betrag fällig stellen und gegen Sie vor Gericht klagen. Oder es kann in der Zukunft schwer für Sie werden, ein Darlehen zu bekommen.

### 1.12 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“). Dort finden Sie auch Beispiele für die Höhe einer Vorfälligkeitsentschädigung.

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 Darlehensvertrags gesunken. Allerdings ist die Vorfälligkeitsentschädigung durch gesetzliche Regelungen begrenzt (Rechtsgrundlage: § 502 Absatz 3 Bürgerliches Gesetzbuch).

### 1.13 Wie kann das Darlehen gekündigt werden?

Bei einer Kündigung des Darlehensvertrags unterscheidet man die ordentliche Kündigung (siehe 1.13.1) und die **außerordentliche Kündigung** (auch: Kündigung aus wichtigem Grund, siehe 1.13.2).

#### 1.13.1 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. Für unser EigentümerDarlehen mit **gebundenen Sollzinssatz** gilt: Sie können den Darlehensvertrag jederzeit zum Ende der Zinsbindung kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat. Bei der rechtzeitigen Kündigung zum Ende der Sollzinsbindung zahlen Sie keine Vorfälligkeitsentschädigung.

#### 1.13.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?

Bei einer außerordentlichen Kündigung muss **keine Kündigungsfrist** eingehalten werden. Die Voraussetzungen dafür sind: Ihnen als Verbraucher\*in kann nicht zugemutet werden, dass Sie den Darlehensvertrag fortsetzen. Oder uns als Bank kann nicht zugemutet werden, dass wir den Darlehensvertrag fortsetzen. 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 ein\*e Verbraucher\*in die vereinbarten Zahlungen nicht leistet. Dann liegen die gesetzlichen Voraussetzungen für eine außerordentliche Kündigung der Bank vor. Eine Kündigung wegen nicht geleisteten Zahlungen ist aber nur unter gesetzlich vorgegebenen Bedingungen und mit einer fristgemäßen Ankündigung möglich (§ 498 Bürgerliches Gesetzbuch – BGB).

### 1.14 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Wenn Sie einen Darlehensvertrag mit uns abschließen, steht Ihnen ein **Widerrufsrecht** zu. Das bedeutet, Sie können vom bereits unterschriebenen Darlehensvertrag zurücktreten. 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 Darlehensvertrags.
- 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  
(Hanseatic Bank GmbH & Co KG, Fuhlsbüttler Straße 437, 22309 Hamburg)

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

### 2.1 Kund\*innenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **per E-Mail** an [beschwerden@hanseaticbank.de](mailto:beschwerden@hanseaticbank.de)
- **schriftlich** an Hanseatic Bank GmbH & Co KG  
Beschwerdemanagement  
Postfach 57 02 40  
22771 Hamburg

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie auf unserer Website unter <https://www.hanseaticbank.de/services/hilfe-services/beschwerdemanagement>

### 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 Streitbelegungsverfahren der folgenden Verbraucher\*innen-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 Verbraucher\*in und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter [www.bankenombudsmann.de](http://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 hier einsehen: Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. unter <https://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](mailto:schlichtung@bdb.de)

## 3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung 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**
- **Bedienbarkeit**
- **Verständlichkeit**
- **Robustheit**

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:

Als digitale Bank ohne eigenes Filialnetz in Deutschland bieten wir das EigentümerDarlehen über digitale Kanäle und über Kooperationspartner an. Wir stellen die relevanten Informationen und Antragsformulare über unsere Website bzw. die Websites unserer Kooperationspartner zur Verfügung. Unsere Website bietet verschiedene barrierefreie Funktionen, wie zum Beispiel die Optimierung von Farbkontrasten, Textgröße und Zeilenabstand, Alternativtexte für relevante Bilder sowie die Möglichkeit zur Bedienung per Tastatur und die Unterstützung gängiger Screenreader.

Sie erhalten während der Vertragslaufzeit Kontoauszüge in Papierform. Im Laufe des Jahres 2025 werden Sie außerdem die Möglichkeit haben, Informationen über Ihr EigentümerDarlehen in unserem Online Banking abzurufen. Das Online Banking verfügt über verschiedene barrierefreie Funktionen, wie zum Beispiel die Optimierung von Farbkontrasten, Textgröße und Zeilenabstand, Alternativtexte für relevante Bilder sowie die Möglichkeit zur Bedienung per Tastatur und die Unterstützung gängiger Screenreader.

### 3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit dieser Information:

- Wir stellen Ihnen diese Information auf unserer Website 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 Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind.

### 3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

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

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Sie haben das Format PDF/UA. Sie können die Dokumente individuell vergrößern oder sie sich vorlesen lassen.

## 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 – Anstalt des öffentlichen Rechts (MLBF AÖR)**. Die MLBF AÖR überprüft, ob Wirtschaftsakteure bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bankunternehmen werden von der MLBF AÖR überwacht.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF AÖR 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 Kontaktdaten der MLBF AÖR finden Sie auf unserer Website unter

<https://www.hanseaticbank.de/barrierefreiheit>.