

# Kreditkarte, Zahlungsdienste und Allgemein-Verbraucherdarlehen

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 unseren Kreditkarten und den damit verbundenen **Zahlungsdiensten und dem Allgemein-Verbraucherdarlehen**? Hier möchten wir Ihre 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 Kreditkarte und die damit verbundenen **Zahlungsdienste und das Allgemein-Verbraucherdarlehen** 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 Kreditkarte, die damit verbundenen **Zahlungsdienste und das Allgemein-Verbraucherdarlehen**.
- 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 eine Kreditkarte und damit verbundene Zahlungsdienste?	2
1.2 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der Kreditkarte?	2
1.3 Wie funktioniert die Authentifizierung einer Zahlung?	2
1.4 Wie funktioniert die Bargeld-Auszahlung mit der Kreditkarte?	2
1.5 Wie funktioniert eine Überweisung?	3
1.6 Was muss ich tun, wenn ich meine Kreditkarte nicht mehr finde?	3
1.7 Wie funktioniert das Kreditkartenkonto?	3
1.8 Was ist ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag?	3
1.9 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages?	3
1.10 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?	4
1.11 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?	4
1.12 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?	4
1.13 Welche Zinsen werden erhoben?	4
1.14 Was ist ein variabler Sollzinssatz?	4
1.15 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?	4
1.16 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?	4
1.17 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Kreditkartenkonto und die Zahlungsdienste?	5
1.18 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?	5
1.19 Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?	5
<b>2 Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde</b>	<b>5</b>
2.1 Kund*innenbeschwerden	5
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung	5
<b>3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen</b>	<b>6</b>
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen	6
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	6
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	6
<b>4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde</b>	<b>7</b>

# 1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistung **Kreditkarte** sowie die damit verbundenen **Zahlungsdienste und das Allgemein-Verbraucherdarlehen**. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistungen wichtig sind.

## 1.1 Was ist eine Kreditkarte und damit verbundene Zahlungsdienste?

Eine Kreditkarte ist eine Zahlungskarte, mit der Sie verschiedene Zahlungen (**Zahlungsvorgänge**) durchführen können. Diese Zahlungsvorgänge werden auch Zahlungsdienste genannt. Wir bieten Ihnen die folgenden **Zahlungsdienste** an:

- Bargeldlose Zahlungen an **Kassenterminals**, z. B. im Supermarkt oder beim Friseur in Deutschland und im Ausland (Kassenterminals sind Geräte zum Lesen Ihrer Kreditkarte.)
- **Online-Kartenzahlungen**, z. B. bei der Bestellung von Waren oder Eintrittskarten im Internet
- Bargeldgeld-Auszahlungen an **Geldausgabe-Automaten** von anderen Banken
- Ausführung von Überweisungen (siehe 1.5)

Wenn Sie Interesse an einer Kreditkarte haben, müssen Sie mit uns einen **Kreditkartenvertrag** abschließen. Sie erhalten dann eine Kreditkarte von uns und wir richten ein **Kreditkartenkonto** für Sie ein. Das Kreditkartenkonto verfügt über ein Kreditkartenlimit. Das Kreditkartenlimit ist der maximale Betrag, den wir Ihnen als Bank leihen. Es ist eine festgelegte obere Grenze für ein Darlehen und ein **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag**. Wenn Sie diesen Betrag überschreiten, können keine weiteren Käufe oder Zahlungen mehr durchgeführt werden, bis ein Teil oder die gesamten Schulden zurückgezahlt wurden.

Zum Schutz der Kreditkarte ist eine persönliche Geheimzahl (Personal Identification Number = **PIN**) notwendig. Die PIN richten Sie bei Erhalt der Karte selbst ein. Sie erfahren bei Abschluss des Kreditkartenvertrags wie das funktioniert. Sie müssen dafür sorgen, dass keine andere Person die PIN kennt. Sie können die PIN jederzeit über unser Online Banking Meine Hanseatic Bank oder über unsere App Hanseatic Bank Mobile ändern.

Bei der Bezahlung mit der Kreditkarte wird der Betrag nicht direkt Ihrem Girokonto belastet. Die einzelnen Zahlungen werden auf Ihrem Kreditkartenkonto gesammelt und müssen erst zu einem späteren Zeitpunkt beglichen werden.

## 1.2 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der Kreditkarte?

Für bargeldlose Zahlungsvorgänge an Kassenterminals von Handelsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sie können Ihre Kreditkarte **in das** Kassenterminal einführen. Dann müssen Sie Ihre PIN eingeben.
- Sie können auch die Nahfeld-Kommunikation (Near Field Communication = NFC) nutzen. Dann müssen Sie Ihre Kreditkarte **an das Kassenterminal heranhalten**. Manchmal müssen Sie auch Ihre PIN eingeben, zum Beispiel bei größeren Geldbeträgen.
- Sie können Ihre Kreditkarte auch zur **Bezahlung im Internet** nutzen. Wir teilen Ihnen mit, welche Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen wir Ihnen dazu anbieten (siehe 1.3.).
- Sie können Ihre Kreditkarte auch kontaktlos mit Apple Pay oder Google Pay nutzen. Das heißt, Sie können mit Ihrem Endgerät bezahlen, zum Beispiel mit Ihrem Smartphone. Ihre Zahlung wird dann meistens durch Ihren Fingerabdruck oder durch Gesichtserkennung freigegeben.

Wir garantieren einem Handelsunternehmen oder Dienstleistungsunternehmen die Zahlung nur, wenn Ihr Kreditkartenlimit mit der Zahlung nicht überschritten wird. Der Zahlungsbetrag wird dann zeitnah von Ihrem Kreditkartenkonto abgebucht. Wenn wir den Zahlungsbetrag nicht garantieren können, wird die Zahlung abgelehnt.

Alle wichtigen Regelungen zu Zahlungsdiensten in Verbindung mit der Kreditkarte werden Ihnen im Rahmen des Antragsprozesses zur Verfügung gestellt.

## 1.3 Wie funktioniert die Authentifizierung einer Zahlung?

Bei der Bezahlung im Internet kann es zur Sicherheit erforderlich sein, dass Sie Ihre Zahlung genehmigen (authentifizieren) müssen. Es gibt zwei Möglichkeiten, um Freigaben zu tätigen:

Freigabe über smsTAN und Online-Banking-Passwort

Nach der Einrichtung Ihres Online-Banking-Zugangs werden Sie automatisch für dieses Verfahren freigeschaltet. Sie bestätigen den Auftrag, wie zum Beispiel eine Online-Zahlung, mit einer TAN, die Sie per SMS erhalten. Zusätzlich benötigen Sie Ihr Online-Banking-Passwort.

Freigabe über die App Hanseatic Bank Secure

Mit der App Hanseatic Bank Secure bestätigen Sie Aufträge direkt in der App, ohne eine smsTAN eingeben zu müssen. Sie benötigen nur das Passwort, das Sie für das Online Banking festgelegt haben. Je nach Gerät können Sie sich auch per Fingerabdruck oder Gesichtserkennung anmelden.

## 1.4 Wie funktioniert die Bargeld-Auszahlung mit der Kreditkarte?

Sie können mit Ihrer Kreditkarte Bargeld von Ihrem Kreditkartenkonto an einem Geldausgabe-Automaten abheben. Der Mindestbetrag für die Bargeldabhebung beträgt 50 €. Außerdem können Sie bei teilnehmenden Händlern auch gebührenfrei Bargeld abheben. Die Voraussetzung ist, dass Ihr Konto ein ausreichendes Kreditkartenlimit aufweist (siehe Punkt 1.1). Am Geldausgabe-Automaten müssen Sie Ihre PIN eingeben. Der Geldbetrag der Bargeld-Auszahlung wird zeitnah von Ihrem Kreditkartenkonto abgebucht. Sollten Sie den Geldausgabe-Automaten einer Bank in Deutschland nutzen, müssen

Sie eine Gebühr bezahlen. Banken im Inland zeigen Ihnen die Gebühr, die sie verlangen, am Automaten an. Sollten Sie einen Geldausgabe-Automaten im Ausland nutzen, kann eine Bargeld-Auszahlung mit verschiedenen Kosten verbunden sein. Dies hängt von der von Ihnen genutzten Kreditkarte ab und den Gebühren, die die Bank im Ausland verlangt.

## 1.5 Wie funktioniert eine Überweisung?

Überweisung heißt: Ein Geldbetrag wird von Ihrem Konto abgebucht und auf ein anderes Konto eingezahlt, das Sie ausgewählt haben. Das heißt: Sie erteilen uns den Auftrag, einen bestimmten Geldbetrag an eine\*n Zahlungsempfänger\*in (zum Beispiel eine Person oder ein Unternehmen) zu überweisen. Dann wird Ihr Zahlungskonto mit diesem Geldbetrag belastet. Der Geldbetrag wird auf dem Konto des\*der Zahlungsempfänger\*in eingezahlt.

Sie können eine Überweisung als Zahlungsauftrag in unserem **Online Banking Meine Hanseatic Bank** veranlassen. Sie können dafür auch unsere **App Hanseatic Bank Mobile** nutzen.

Sie können einen von Ihnen gewünschten Betrag auf Ihr sogenanntes Referenzkonto überweisen. Das Referenzkonto ist Ihr Girokonto, das Sie bei der Beantragung Ihrer Kreditkarte oder zu einem späteren Zeitpunkt bei uns angegeben haben.

In unserem Online Banking Meine Hanseatic Bank haben Sie außerdem die Möglichkeit Geld auf ein anderes Konto (Wunschkonto) zu überweisen. Dafür müssen Sie zuerst die **Bedingungen zur Nutzung des Überweisungsservices** bestätigen.

Bei einem Überweisungsauftrag auf ein Wunschkonto müssen Sie insbesondere die folgenden Angaben machen:

- Name des\*der Zahlungsempfänger\*in
- IBAN (Internationale Bank-Konto-Nummer)
- eventuell BIC (Bankidentifizierungscode)
- Geldbetrag in Euro oder in einer anderen Währung

Wir führen Ihren Überweisungsauftrag aus, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihr Überweisungsauftrag ist bei uns angekommen.
- Ihr Überweisungsauftrag ist genehmigt, zum Beispiel in der Hanseatic Bank Secure App.
- Sie haben alle nötigen Angaben gemacht.
- Ihr Kreditkartenkonto weist ein ausreichendes Kreditkartenlimit auf (siehe Punkt 1.1.).

## 1.6 Was muss ich tun, wenn ich meine Kreditkarte nicht mehr finde?

Wenn Sie Ihre Karte verlieren oder sie Ihnen gestohlen wurde, ist es sehr wichtig, dass Sie uns sofort darüber informieren. Dann können wir so schnell wie möglich die Sperre Ihrer Karte veranlassen. Sie können die Karte jederzeit über unsere App Hanseatic Bank Mobile oder über unser Online Banking Meine Hanseatic Bank sperren. Außerdem können Sie das Kontaktformular auf unserer Website dafür nutzen.

## 1.7 Wie funktioniert das Kreditkartenkonto?

Auf dem Kreditkartenkonto werden alle Zahlungen verbucht, die Sie mit der Kreditkarte getätigt haben oder auf Ihrem Kreditkartenkonto veranlasst haben. Wir erfüllen unsere vertragliche Pflicht, indem wir die entsprechenden Zahlungen auf Ihrem Kreditkartenkonto verbuchen. Sie erhalten am Ende des Abrechnungszeitraums einen **Kontoauszug**, also eine Mitteilung über Ihre Zahlungsvorgänge und Ihren Kontostand. Zudem steht hier der aktuelle Gesamtbetrag aus diesen Buchungen, der sogenannte **Abrechnungssaldo**.

Es kann vorkommen, dass Sie eine Zahlung auf Ihrem Kontoauszug sehen, die zu Unrecht von Ihrem Konto abgebucht worden ist. Dies kann z. B. eine Zahlung sein, die Sie nicht selbst veranlasst haben. Bitte teilen Sie uns sofort mit, wenn Sie eine solche Zahlung auf Ihrem Kontoauszug sehen. Diese Mitteilung nennt man auch Reklamation. Dafür steht Ihnen auf unserer Website ein Reklamationsformular zu Verfügung.

Den **Abrechnungssaldo** müssen Sie innerhalb eines festgelegten Zeitraums ausgleichen. Sie können uns beauftragen, diesen Betrag von Ihrem Girokonto abzubuchen (Lastschrift) oder Sie können den Betrag per Überweisung selbständig ausgleichen. Der Betrag kann in einer Summe zurückgezahlt werden oder Sie können den Betrag in kleinen Teilbeträgen zurückzahlen (Ratenzahlung). Bei einer Ratenzahlung müssen Sie an uns Zinsen bezahlen (1.12).

Mit der Kreditkarte ist ein Kreditkartenlimit verbunden. Das heißt: Sie dürfen Ausgaben tätigen und damit Ihr Kreditkartenkonto belasten bis zur Höhe des Ihnen mitgeteilten Kreditkartenlimits. Bei einem solchen Kreditkartenlimit handelt es sich um ein **Allgemein-Verbraucherdarlehen**. Dafür schließen wir mit Ihnen einen **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag** ab.

## 1.8 Was ist ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag?

Ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag (im Folgenden kurz: **Darlehensvertrag**) ist ein Vertrag zwischen einem\*r **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 gegebenenfalls **Zinsen** zahlen (siehe 1.13). Und Sie müssen uns das Darlehen **zurückzahlen**. Wir vereinbaren mit Ihnen im Darlehensvertrag, wie Sie das Darlehen zurückzahlen sollen. Sie können das Darlehen in Raten zurückzahlen. Oder Sie können das Darlehen in einem Betrag zurückzahlen.

## 1.9 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages?

Bevor wir mit Ihnen 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 VVI 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. 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 oder Ihrem Vermögen nicht zurückzahlen können, dürfen wir den Darlehensvertrag nicht mit Ihnen abschließen.

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.

Wir nehmen 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.

### **1.10 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 1.13) und zur Rückzahlung (siehe 1.12). 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.

### **1.11 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?**

Wenn wir den Vertrag mit Ihnen abschließen, teilen wir Ihnen Ihr Kreditkartenlimit mit. Es gibt keine automatische Auszahlung des Darlehens. Sie nutzen den Darlehensbetrag, indem Sie mit der Kreditkarte bezahlen oder damit Geld abheben.

### **1.12 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?**

Sie sind verpflichtet das Darlehen zurückzuzahlen. Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen, wie Sie das Darlehen zurückzahlen müssen. Sie erhalten bei einer Kreditkarte am Ende des Abrechnungszeitraums eine Aufstellung über alle Belastungen. Diese müssen Sie anschließend innerhalb eines festgelegten Zeitraums an die Bank zahlen. Sie können den Betrag mit einer einmaligen Zahlung oder in monatlichen Raten zurückzahlen. Zahlen Sie den Betrag in Raten zurück, können Sie entscheiden, wieviel Sie monatlich zurückzahlen möchten. Diese Summe können Sie jederzeit ändern.

Bei unserer Kreditkarte handelt es sich um eine sogenannte revolvingende Kreditkarte. Das bedeutet, wenn Sie den Betrag in voller Höhe oder zum Teil zurückgezahlt haben, können Sie über den Differenzbetrag erneut verfügen.

### **1.13 Welche Zinsen werden erhoben?**

Wenn Sie den Betrag innerhalb des vereinbarten Zeitraums in einer Summe zurückzahlen, müssen Sie keine Zinsen an uns zahlen. Wenn Sie den Betrag in monatlichen Raten zurückzahlen, müssen Sie Zinsen in einer vereinbarten Höhe zahlen. Diese Zinsen nennt man auch **Sollzinsen** beziehungsweise **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 unserer Kreditkarte vereinbaren wir einen variablen Sollzinssatz mit Ihnen.

### **1.14 Was ist ein variabler Sollzinssatz?**

Man spricht von einem variablen Sollzinssatz, wenn sich der Sollzinssatz während der Vertragslaufzeit verändern kann. Damit Sie wissen, wie sich der Sollzinssatz verändern kann, orientiert sich der Sollzinssatz bei unseren Kreditkarten an dem sogenannten gesetzlichen Basiszins. Der Basiszins ist objektiv und eindeutig. Er wird von der Deutschen Bundesbank berechnet und veröffentlicht. Er kann sich zweimal im Jahr ändern, zum 1. Januar oder zum 1. Juli. Wir als Bank haben keinen Einfluss auf die Entwicklung des Basiszins, er kann steigen oder auch sinken. Verändert sich der Basiszins, passen wir den Sollzinssatz für Ihre Kreditkarte an. Wir informieren Sie darüber, wenn sich der Zinssatz für Sie ändert. Sie finden die konkreten Regelungen in Ihrem Darlehensvertrag.

### **1.15 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 Zusammenhang mit dem Darlehensvertrag entstehen und die uns als Bank bekannt sind. Das können zum Beispiel Gebühren oder Provisionen sein.

### **1.16 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?**

Zahlen Sie Beträge nicht zum vereinbarten Zeitpunkt zurück, nennt man das Verzug. Beim Verzug fallen 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.

### 1.17 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Kreditkartenkonto und die Zahlungsdienste?

Für die Bereitstellung der Kreditkarte und das damit verbundene Kreditkartenkonto sowie die Zahlungsdienste können bestimmte Kosten anfallen. Die einzelnen Kosten finden Sie in unserem **Konditionenverzeichnis**.

Alle fälligen Kosten und Zinsen werden Ihrem Kreditkartenkonto zum jeweiligen Rechnungsabschluss belastet.

### 1.18 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Wir schließen mit Ihnen den Kreditkartenvertrag (Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag) und damit verbundene Verträge zu Zahlungsdiensten (Zahlungsdienststrahmenvertrag) für unbestimmte Zeit ab. Sie können den jeweiligen Vertrag jederzeit unter Einhaltung der Kündigungsfrist kündigen. Auch wir als Bank müssen eine Kündigungsfrist einhalten, wenn wir den jeweiligen Vertrag mit Ihnen kündigen wollen. Diese beträgt mindestens zwei Monate.

Allerdings gilt: Bei einer **außerordentlichen Kündigung (Kündigung aus wichtigem Grund)** gibt es grundsätzlich keine Kündigungsfrist, weder für Sie noch für uns als Bank.

### 1.19 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 geleisteter Zahlungen ist aber nur unter gesetzlich vorgegebenen Bedingungen und mit einer fristgemäßen Ankündigung möglich (§ 498 Bürgerliches Gesetzbuch – BGB).

## 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 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 Streitbeilegungsverfahren 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 Rechte: 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 auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. unter [www.bankenverband.de](http://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 Dienstleistungen

In diesem Teil informieren wir Sie darüber, wie wir bei unseren Dienstleistungen die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) umsetzen.

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 Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto beziehungsweise unserer Zahlungsdienste:

- **Produktinformationen:**

Als digitale Bank ohne eigenes Filialnetz in Deutschland bieten wir die Kreditkarte ausschließlich über digitale Kanäle an. Wir stellen die relevanten Informationen und Antragsformulare über unserer Website bzw. den Internetseiten unsere 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.

- **Bargeld-Auszahlungen:**

Sie können Bargeld an Geldautomaten anderer Banken abheben. Geldautomaten sollten verschiedene sensorische Kanäle haben, zum Beispiel visuelle, sprachliche und tastbare Bedienelemente. Dies gilt möglicherweise nicht für Geldautomaten, die bereits vor dem 28. Juni 2025 betrieben wurden. Hier gelten die gesetzlichen Übergangsbestimmungen.

- **Ausführung von Überweisungen:**

Sie können Überweisungsaufträge elektronisch erteilen, zum Beispiel über das Online Banking oder unsere App Hanseatic Bank Mobile. Die elektronischen Zugangsmöglichkeiten verfügen 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.

- **Informationen zum Kreditkartenkonto:**

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Informationen wie Kontostand und Zahlungsvorgänge (Gutschriften und Belastungen) über Ihr Kreditkartenkonto abzurufen:

Sie können Informationen über Ihr Zahlungskonto elektronisch abrufen, zum Beispiel über das Online Banking oder über unsere App Hanseatic Bank Mobile. Die elektronischen Zugangsmöglichkeiten verfügen 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.

- **Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen:**

Sie können Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen barrierefrei nutzen. Das betrifft zum Beispiel: die Eingabe der PIN bei der Nutzung der Kreditkarte, die Eingabe der Benutzererkennung und des Passworts bei der Nutzung des Online Bankings oder unserer Apps Hanseatic Bank Mobile und Hanseatic Bank Secure sowie die Generierung von Transaktionsnummern (zum Beispiel bei der Nutzung der folgenden Verfahren: SMS-TAN)

- **Banking-Apps:**

Banking-Apps (Hanseatic Bank Mobile und Hanseatic Bank Secure) verfügen über verschiedene sensorische Kanäle, zum Beispiel: Beschreibungen zu Elementen wie Bildern und Grafiken, die keinen Text haben, starke Kontraste zwischen Schrift und Hintergrund, anpassbare Textgröße und Zeilenabstand oder die Eingabe mit Hilfe einer Tastatur.

### 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 unseren Dienstleistungen (dazu gehört auch **diese Information**):

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Sie haben das Format PDF/UA. Sie können die Dokumente individuell vergrößern oder sich diese 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>.