Sparda-Bank

Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand
08/2026

Name, Anschrift und Telefonnummer der Bank
Sparda-Bank West eG
Ludwig-Erhard-Allee 15
40227 Düsseldorf
0211 23 93 23 93

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotene Dienstleistung eines **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrags**.

Mit der vorliegenden Information erfüllen wir § 14 Absatz 1 Nummer 2 **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**. Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen sollen ermöglichen, dass alle 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 Verbraucher am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information soll zum besseren Verständnis unserer Dienstleistung beitragen. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur die mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.

Die Information ist in 4 Teile gegliedert.

In Teil 1 erläutern wir Ihnen die von uns angebotene Dienstleistung eines Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrags.

Die Teile 2 bis 4 enthalten allgemeine Informationen:

- Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.
- 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 sind der Meinung, unsere Dienstleistung erfüllt nicht die Anforderungen des BFSG? In Teil 4 informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können.

Ein Inhaltsverzeichnis finden Sie unmittelbar vor Teil 1 dieser Information.

Ihre
Sparda-Bank West eG

Inhaltsverzeichnis

1 Erläuterung unserer Dienstleistung 3
1.1 Grundeigenschaften 3
1.2 Gesamtpreis 4
1.3 Leistungsbedingungen 5
1.4 Vertragslaufzeit 5
1.5 Kündigungsbedingungen 5
1.6 Garantiemöglichkeiten 6
1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität 6
1.8 Widerrufsrecht 6
1.9 Vertragsablauf 6
2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde 8
3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung 9
4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde 11

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Dienstleistung eines Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrags. Das umfasst die folgenden Punkte:

1.1 Grundeigenschaften

1.2 Gesamtpreis

1.3 Leistungsbedingungen

1.4 Vertragslaufzeit

1.5 Kündigungsbedingungen

1.6 Garantiemöglichkeiten

1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

1.8 Widerrufsrecht

1.9 Vertragsablauf

1.1 Grundeigenschaften

Ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag ist eine allgemeine Form des Verbraucherdarlehensvertrags.

Verbraucherdarlehensvertrag
Das sind die Merkmale eines Verbraucherdarlehensvertrags:

- Ein Verbraucherdarlehensvertrag ist eine rechtsgültige Abmachung zwischen einem Darlehensnehmer und einem Darlehensgeber über ein Darlehen.
- Der Darlehensnehmer ist ein Verbraucher, das heißt ein privater Kunde.
- Der Darlehensgeber ist ein Unternehmer, meist eine Bank.
- Ein Darlehen ist ein bestimmtes Kapital, das der Darlehensgeber dem Darlehensnehmer für eine bestimmte Zeit gewährt. Der Darlehensnehmer kann das Darlehen dann für bestimmte Zwecke nutzen.

Arten des Verbraucherdarlehensvertrags
Man unterscheidet prinzipiell zwei Arten des Verbraucherdarlehensvertrags:

den Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag und den Immobiliar-Verbraucherdarlehensvertrag.

Zu unserer Dienstleistung Immobiliar-Verbraucherdarlehensvertrag geben wir Ihnen auf unserer Website ebenfalls eine Information nach dem BFSG.

Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag
Ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag ist prinzipiell an keinen bestimmten Zweck gebunden: Das heißt: Der Darlehensnehmer kann das Darlehen für Zwecke nutzen, die er selbst bestimmt.

Vertragliche Verpflichtungen
Wenn wir mit Ihnen einen Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag abschließen, bestehen zwischen Ihnen und uns Verpflichtungen:

- Wir müssen Ihnen ein Darlehen gewähren, also einen Geldbetrag in einer vereinbarten Höhe. (Mehr Informationen hierzu geben wir Ihnen unter dem Stichwort Auszahlung und Abnahme, siehe unten.)
- Sie müssen einen vereinbarten Zins zahlen und das Darlehen zu vereinbarten Zeitpunkten zurückzahlen. (Mehr Informationen hierzu geben wir Ihnen unter dem Stichwort Zahlung von Zinsen und Tilgung, siehe unten.)

Sicherheiten
Für unsere Forderungen aus dem Darlehen können wir von Ihnen Sicherheiten verlangen. Eine Sicherheit kann zum Beispiel eine Bürgschaft sein. Die Bürgschaft ist ein einseitiger Vertrag eines Bürgen. Ein Bürge ist eine Person, die mit ihrem Vermögen für eine andere Person bürgt. Das heißt: Wenn Sie nicht zahlen können, zahlt Ihr Bürge: Meist reicht es aus, wenn Sie Ersparnisse oder sonstiges Vermögen haben.

Auszahlung und Abnahme
Der Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag regelt die Voraussetzungen für die Auszahlung des Darlehens. Wenn Sicherheiten vereinbart wurden, hängt die Auszahlung davon ab, dass die vereinbarten Sicherheiten bestellt wurden. Das heißt zum Beispiel: Sie haben sich um eine Bürgschaft gekümmert.

Der Darlehensvertrag verpflichtet Sie, das Darlehen abzunehmen (anzunehmen). Wenn Sie das Darlehen nicht abnehmen, können wir von Ihnen Schadensersatz fordern. Man spricht hier statt von Schadensersatz auch von einer Nichtabnahme-Entschädigung. Eine Nichtabnahme-Entschädigung kann anfallen, wenn Sie die Darlehensmittel nicht mehr wollen und diese daher bei uns nicht mehr abrufen.

Informationen zur Berechnung der Nichtabnahme-Entschädigung finden Sie in Ihrem Vertrag.

Zahlung von Zinsen und Tilgung
Für unser Darlehen müssen Sie uns einen Zins zahlen. Zudem müssen Sie das Darlehen zurückzahlen. Das Fachwort für die Rückzahlung ist Tilgung. Die Zins- und Tilgungszahlung richtet sich nach der Art des Verbraucherdarlehens.

Man unterscheidet drei Arten des Verbraucherdarlehens:

- **Ratendarlehen**
  Bei einem Ratendarlehen zahlen Sie das Darlehen während der Vertragslaufzeit in gleichen Tilgungsraten meist monatlich zurück. Die Zinsen zahlen Sie zusätzlich separat. Wir berechnen die Zinsen aus Ihrer Darlehensrestschuld, die ständig sinkt. Daher sinkt der Zinsanteil, den Sie monatlich zahlen müssen. Die Tilgungsrate bleibt immer gleich.
- **Annuitätendarlehen**
  Bei einem Annuitätendarlehen zahlen Sie das Darlehen für die Dauer der Zinsbindung in gleichen Raten meist monatlich zurück. Die Raten werden als Annuität bezeichnet. Die Annuität enthält sowohl einen Tilgungs- als auch einen Zinsanteil. Wir berechnen die Zinsen aus Ihrer Darlehensrestschuld, die ständig sinkt. Daher sinkt der Zinsanteil der Rate. Und der Tilgungsanteil der Rate steigt. Die Rate bleibt aber immer gleich.
- **Zinszahlungsdarlehen (mit Tilgungsersatz-Instrument)**
  Bei einem Zinszahlungsdarlehen (auch: endfälliges Darlehen) zahlen Sie während der Vertragslaufzeit nur die Zinsen für das Darlehen. Das Darlehen selbst zahlen Sie nicht zurück. Stattdessen zahlen Sie in ein Tilgungsersatz-Instrument ein. Zur Tilgung wird dann der Wert des Tilgungsersatz-Instruments am Ende der Vertragslaufzeit genutzt. Tilgungsersatz-Instrumente können sein: Kapitallebensversicherungen, Rentenversicherungen, Bausparverträge, Fondssparpläne und Sparverträge. Wir können das Zinszahlungsdarlehen auch ohne Tilgungsersatz-Instrument mit Ihnen vereinbaren.

Vorzeitige Rückzahlung
Eine vorzeitige Rückzahlung ist bei Ratendarlehen, Annuitätendarlehen und Zinszahlungsdarlehen möglich. Sie zahlen das Darlehen jeweils vorzeitig zurück, das heißt vor den vertraglich vereinbarten Fälligkeitsterminen. Die vorzeitige Rückzahlung ist immer möglich. Wir können von Ihnen Schadensersatz für die vorzeitige Rückzahlung fordern, weil uns Ihre Zinsen entgehen. Man spricht statt von Schadensersatz auch von einer Vorfälligkeitsentschädigung.

Informationen zur Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung finden Sie in Ihrem Vertrag.

1.2 Gesamtpreis

Der Gesamtpreis für einen Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag ist die Summe der Zinsen, die Sie zahlen müssen. Die Zinsen des Darlehens werden auch als Sollzinsen bezeichnet. Hinzu kommen alle Kosten, die Ihnen beim Vertragsabschluss entstehen. Die Summe der Sollzinsen und der weiteren Kosten wird in einen jährlichen Prozentsatz umgerechnet. Dabei geht man von der Höhe des Darlehens aus. Der Prozentsatz wird als effektiver Jahreszins bezeichnet. Der effektive Jahreszins hilft Ihnen als Verbraucher, Angebote von verschiedenen Banken über Darlehen zu vergleichen.

Man unterscheidet zwei Sollzins-Arten: den gebundenen Sollzins (siehe 1.2.1) und den veränderlichen Sollzins (siehe 1.2.2).

1.2.1 Gebundener Sollzins

Wenn wir mit Ihnen einen gebundenen Sollzins vereinbaren, zahlen Sie einen unveränderlichen Sollzinssatz. Das gilt für die gesamte Vertragslaufzeit oder für einen kürzeren Zeitraum: den sogenannten Sollzins-Bindungszeitraum. Das Darlehen wird dann als festverzinsliches Darlehen bezeichnet. Und der Zinssatz wird als Festzinssatz bezeichnet.

Beim gebundenen Sollzins unterscheidet man zwei Arten der Abschnittsfinanzierung:

- **Echte Abschnittsfinanzierung**
  Bei der echten Abschnittsfinanzierung reicht die Vertragslaufzeit nicht für die Tilgung des Darlehens aus. Daher müssen wir am Ende der Vertragslaufzeit einen neuen Vertrag mit Ihnen vereinbaren.
- **Unechte Abschnittsfinanzierung**
  Bei der unechten Abschnittsfinanzierung reicht die Vertragslaufzeit für die Tilgung des Darlehens aus. Der Sollzins-Bindungszeitraum ist aber kürzer als die Vertragslaufzeit. Daher müssen wir zum Ende des Sollzins-Bindungszeitraums neue Konditionen mit Ihnen festlegen. Diese gelten dann für einen nächsten Sollzins-Bindungszeitraum.

1.2.2 Veränderlicher Sollzins

Man spricht von einem veränderlichen Sollzins, wenn sich der Sollzinssatz an marktübergreifenden Referenz-Zinssätzen orientiert und sich jederzeit ändern kann. Daher ist der veränderliche Sollzins abhängig von der Marktentwicklung: Er kann entweder steigen oder sinken.

Informationen zur Änderung des veränderlichen Sollzinses finden Sie in Ihrem Vertrag. Dort werden die folgenden Fragen beantwortet: Zu welchen Zeiten ändert sich der veränderliche Sollzins? Unter welchen Umständen ändert sich der veränderliche Sollzins?

1.2.3 Konkreter Gesamtpreis

Der konkrete Gesamtpreis für den Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag ist abhängig von vielen Umständen, dazu gehören: die aktuelle Marktlage, Ihre Kreditwürdigkeit und die Sicherheiten, die Sie uns anbieten. Daher können wir erst einen konkreten Gesamtpreis nennen, wenn Sie ein Darlehen bei uns angefragt haben. Dann können wir alle Umstände bewerten. Der konkrete Gesamtpreis ergibt sich auch aus den vorvertraglichen Informationen: der Europäischen Standardinformation für Verbraucherkredite (siehe 1.9). Und er ergibt sich aus dem Vertragsangebot. Wir nennen für unser Vertragsangebot ein Gültigkeitsdatum. Bis zu diesem Datum binden wir uns an unser Angebot. Und bis zu diesem Datum können Sie unser Angebot annehmen.

1.2.4 Steuerliche Auswirkung

Die steuerlichen Auswirkungen einer Finanzdienstleistung wie dem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag sind von Ihren individuellen Umständen abhängig. Daher sollten Sie sich an eine Steuerberatung wenden.

1.3 Leistungsbedingungen

Bei einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag überweisen wir das Darlehen auf das vereinbarte Konto zum vereinbarten Zeitpunkt, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Es sind alle Bedingungen erfüllt, die wir mit Ihnen vereinbart haben.
- Die vereinbarten Sicherheiten wurden bestellt. Das heißt zum Beispiel: Sie haben sich um eine Bürgschaft gekümmert.
- Wir haben geprüft, dass die vereinbarten Sicherheiten rechtlich richtig sind.
- Sie haben uns bestätigt, dass Sie die Vertragsunterlagen bekommen haben.
- Zwischen Vertragsabschluss und Auszahlungszeitpunkt haben sich Ihre Vermögensverhältnisse nicht wesentlich verschlechtert.

1.4 Vertragslaufzeit

Wir können mit Ihnen die Laufzeit des Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrags unbefristet oder befristet vereinbaren:

- Bei unbefristeten Darlehen endet der Vertrag meist mit Ihrer oder unserer Kündigung.
- Bei befristeten Darlehen vereinbaren wir mit Ihnen eine bestimmte Vertragslaufzeit oder einen bestimmten Rückzahlungszeitpunkt.

1.5 Kündigungsbedingungen

Sie oder wir können den Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag vor dem Ende der Vertragslaufzeit kündigen.
Man unterscheidet zwei Arten der Kündigung:

- **Ordentliche Kündigung**
  Bei einer ordentlichen Kündigung muss eine Kündigungsfrist eingehalten werden. Die Bedingungen hängen von dem jeweiligen Sollzins ab:
  - Bei einem gebundenen Sollzins gilt: Sie können den Vertrag zum Ende der Zinsbindung ordentlich kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann einen Monat.
  - Bei einem gebundenen Sollzins mit einer Zinsbindung von mehr als zehn Jahren gilt: Sie können den Vertrag nach zehn Jahren ordentlich kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann sechs Monate.
  - Bei einem veränderlichen Sollzins gilt: Sie können den Vertrag jederzeit ordentlich kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann drei Monate.

- **Außerordentliche Kündigung**
  Bei einer außerordentlichen Kündigung muss keine Kündigungsfrist eingehalten werden. Die Voraussetzung für eine außerordentliche Kündigung ist: Ihnen oder uns kann nicht zugemutet werden, am Vertrag festzuhalten.[1] Das ist zum Beispiel bei schweren Verletzungen der vertraglichen Verpflichtungen der Fall. Daher spricht man auch von einer Kündigung aus wichtigem Grund.
  Wir können den Vertrag auch dann außerordentlich kündigen, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind: Ihre Kreditwürdigkeit hat sich stark verschlechtert. Oder der Wert Ihrer Sicherheiten hat sich stark verschlechtert.[2]

Genauere Informationen zu den Kündigungsmöglichkeiten finden Sie in Ihrem Vertrag (Stichwort Allgemeine Bedingungen für Kredite und Darlehen, siehe 7 bis 11).

1.6 Garantiemöglichkeiten

Bei einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag gibt es keine Garantien. Trotzdem können Sie oder wir zur Haftung herangezogen werden, wenn Sie oder wir vertragliche Verpflichtungen verletzen.

1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

Wir können unsere Dienstleistung eines Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrags digital anbieten. Das heißt, dass Sie OnlineBanking nutzen können. Dann erreichen Sie die digitale Funktionalität und Kompatibilität mit den gängigen, aktuellen Betriebssystemen und Browsern.

Das sollten Sie bei den jeweiligen digitalen Umgebungen beachten:

- **Desktop Plattformen**
  Sie sollten bei dem Betriebssystem Windows die Browser Edge, Chrome oder Firefox/Firefox ESR und bei dem Betriebssystem MacOS den Browser Safari verwenden.
- **Mobile Plattformen mit Android**
  Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellten Apps (SpardaBanking App/SpardaSecureGo+), den Chrome Browser oder den Samsung Browser verwenden.
- **Mobile Plattformen iOS/iPadOS**
  Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellten Apps (SpardaBanking App/SpardaSecureGo+) oder den Safari Browser verwenden.

1.8 Widerrufsrecht

Bei einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag besteht ein Widerrufsrecht. Widerrufsrecht heißt: Sie können Ihre Vertragserklärung zurücknehmen. Sie sind dann nicht mehr an den Vertrag gebunden.

Für das Widerrufsrecht gelten die folgenden Bedingungen:

- Voraussetzung für das Widerrufsrecht ist unter anderem, dass wir mit Ihnen den Vertrag abgeschlossen haben.
- Sie müssen Ihren Widerruf innerhalb einer Frist von 14 Tagen gegenüber uns erklären.
- Dabei müssen Sie keine Gründe angeben.

Genauere Informationen zum Widerrufsrecht finden Sie in Ihren vorvertraglichen Informationen (siehe 1.9) und in Ihrem Vertrag.

1.9 Vertragsablauf

Der Ablauf des Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrags umfasst:

1. Vertragseinleitung
2. Vertragsvorbereitung (mit den vorvertraglichen Informationen und der Kreditwürdigkeitsprüfung)
3. Vertragsabschluss
4. Vertragslaufzeit
5. Vertragsende

Vertragseinleitung
Wenn Sie Interesse an einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag haben, können Sie uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren: per Telefon, per E-Mail, über unsere Website oder durch Ihren Besuch in unseren Filialen. Wir werden dann mit Ihnen Gespräche führen und Ihnen sagen, welche Bedingungen möglich sind und welche Informationen wir von Ihnen brauchen.

1 Rechtsgrundlage: § 314 Bürgerliches Gesetzbuch.
2 Rechtsgrundlage: § 490 Absatz 1 Bürgerliches Gesetzbuch.

Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen
Nach der Vertragseinleitung werden wir weitere Gespräche mit Ihnen führen, um den Vertrag vorzubereiten. Sie bekommen dann von uns die vorvertraglichen Informationen (kurz: VVI), eine Broschüre mit allgemeinen Informationen zu unserer Dienstleistung. Die Broschüre enthält ein Glossar, in dem wir wichtige Begriffe aus dem Kreditwesen erläutern. Die Broschüre enthält keine konkreten Bedingungen.

Wenn wir die konkreten Bedingungen besprochen haben, bekommen Sie von uns spezielle vorvertragliche Informationen: die „Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite". Darin finden Sie wichtige Informationen zu Ihrem Vertrag. Die Informationen haben eine standardisierte, rechtlich festgelegte Form. Die „Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite" hilft Ihnen als Verbraucher, Angebote von verschiedenen Banken über Darlehen zu vergleichen.

Eventuell bekommen Sie von uns noch weitere VVI. Wir verwenden dann ein separates Dokument.

Vertragsvorbereitung: Kreditwürdigkeitsprüfung
Bevor wir mit Ihnen den Vertrag abschließen, müssen Sie und wir Entscheidungen treffen. Gern unterstützen wir Sie bei Ihrer Entscheidung. Am Ende entscheiden Sie selbst, ob Sie ein Darlehen aufnehmen wollen.

Für unsere Entscheidung prüfen wir die Kreditwürdigkeit unserer Kunden. Das heißt: Wir informieren uns über die Risiken einer Kreditvergabe. Diese Kreditwürdigkeitsprüfung kann Sie davor schützen, sich zu überschulden. Und sie kann uns schützen: Es ist uns sehr wichtig, dass Sie das Darlehen ordnungsgemäß zurückzahlen können.

In der Kreditwürdigkeitsprüfung prüfen wir die folgenden Kriterien:

- Angaben zu Ihrer Person und zu dem Zweck der Aufnahme des Darlehens;
- Ihr Einkommen und Ihre Ausgaben sowie andere finanzielle Umstände;
- eventuell Informationen, die wir unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen über Sie einholen (zum Beispiel bei der SCHUFA oder bei anderen Banken);
- den Wert der Sicherheiten, die Sie uns für das Darlehen anbieten.

Nur wenn die Kreditwürdigkeitsprüfung positiv ist, dürfen wir Ihnen das Darlehen gewähren. Eventuell können wir abschätzen, dass Sie das Darlehen nicht zurückzahlen können. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn Ihr Einkommen zu niedrig ist. Dann dürfen wir den Vertrag nicht abschließen.

Vertragsabschluss
Wenn Sie und wir uns positiv entscheiden, kommt es zum Vertragsabschluss.

Alle wesentlichen Bedingungen zum Darlehen ergeben sich aus den mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen. Das sind zum Beispiel Bedingungen zur Darlehenshöhe, zur Rückzahlung und zu den Sicherheiten. In Ihrem Vertrag finden Sie auch standardisierte Bedingungen: die Allgemeinen Bedingungen für Kredite und Darlehen (kurz: ABKD).

Der Vertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Vertrag mit Ihrem Namen unterschreiben. Mit Ihrer Unterschrift nehmen Sie unser Angebot an.

Vor dem Vertragsabschluss haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen. Nach dem Vertragsabschluss können Sie den Vertrag noch innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe 1.8).

Vertragslaufzeit
Wenn wir den Vertrag mit Ihnen abgeschlossen haben, regelt dieser die Bedingungen zur Auszahlung (siehe 1.1 und 1.3).

Während der Vertragslaufzeit müssen Sie die vereinbarten Zinsbeträge und die vereinbarten Tilgungsbeträge zahlen (siehe 1.1 und 1.2).

Vertragsende
Der Vertrag endet mit der Rückzahlung oder mit der vorzeitigen Rückzahlung (siehe 1.1). Nach Vertragsende bekommen Sie die Sicherheiten zurück, die Sie uns gewährt haben.

2 Ihre Möglichkeiten 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:

Name der Bank
Sparda-Bank West eG

Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden
Qualitätsmanagement der Sparda-Bank West eG
Postfach 101055
40001 Düsseldorf

Postanschrift
Ludwig-Erhard-Allee 15
40227 Düsseldorf

Telefon
0211 23 93 23 93

Telefax
0211 23 93 23 366

E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden
info@sparda-west.de

Wir bitten Sie, bei einer Beschwerde die folgenden Punkte zu beachten:

- Geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Adresse und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse und Kontonummer).
- Beschreiben Sie den Sachverhalt und formulieren Sie Ihr Anliegen.
- Fügen Sie Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen bei, wenn Sie diese haben.

Ihre Angaben helfen uns, Ihre Beschwerde möglichst schnell zu bearbeiten, eventuelle Rückfragen mit Ihnen zu klären und Ihnen verlässlich zu antworten.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu beantworten. Die Dauer der Bearbeitung hängt vor allem davon ab, wie komplex Ihr Anliegen ist. Zudem hängt die Bearbeitungsdauer davon ab, ob wir andere Unternehmen beziehungsweise Personen einbeziehen müssen, zum Beispiel unsere externen Dienstleister.

Grundsätzlich bemühen wir uns, Ihnen innerhalb von drei Wochen zu antworten. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber informieren. Wir nennen Ihnen dann auch den Grund für die Verzögerung. Zudem teilen wir Ihnen mit, wann wir die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abschließen. Wenn wir Ihre Beschwerde bearbeitet haben, erhalten Sie in kurzer Zeit eine ausführliche Antwort.

Beschwerde bei der Bankenaufsicht
Sie können Ihre Beschwerde auch bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einreichen.

Die Postadresse ist:
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Die BaFin gibt Ihnen im Internet wichtige Informationen zu Beschwerden über Unternehmen, die sie beaufsichtigt.
Sie finden diese Informationen unter
https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_node.html.

Außergerichtliche Streitbeilegung
Außergerichtliche Streitbeilegung heißt, dass ein Streit ohne ein Gericht geschlichtet wird. Das ist meistens weniger kompliziert. Wenn Sie eine außergerichtliche Streitbeilegung wollen, können Sie sich an bestimmte Verbraucher-Schlichtungsstellen wenden.

Helfen kann Ihnen die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken. Mehr Informationen zu dieser Schlichtungsstelle finden Sie unter https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle. Die genauen Regelungen der Schlichtungsstelle finden Sie auch in einer speziellen Ordnung. Die Ordnung heißt: Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe. Wir stellen Ihnen die Ordnung auf Wunsch gern zur Verfügung.

Ihre Beschwerde an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken müssen Sie schriftlich verfassen. Bitte schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe.

Die Postadresse ist:
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstraße 4
10785 Berlin

Die E-Mail-Adresse ist:
kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Gerichtliche Streitbeilegung
Sie wollen keine außergerichtliche Streitbeilegung, sondern eine gerichtliche Klärung? Dann können Sie auch eine Klage beim Gericht einreichen.

3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

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

Die Anforderungen an die Barrierefreiheit nach dem BFSG finden Sie in den folgenden drei Rechtsgrundlagen:

- Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
- Verordnung über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz = Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV)
- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte = Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

Nach diesen Rechtsgrundlagen muss unsere Dienstleistung vier Prinzipien der Barrierefreiheit erfüllen. Die Prinzipien gelten für die Informationen zu unserer Dienstleistung, was wir mit der vorliegenden Information erfüllen. Zudem gelten die Prinzipien für die Erbringung unserer Dienstleistung. Dazu gehört insbesondere die Barrierefreiheit unserer Geldautomaten und Selbstbedienungsterminals, die Sie im Rahmen unserer Dienstleistung nutzen können.

Das sind die vier Prinzipien der Barrierefreiheit:

- **Wahrnehmbarkeit**
  Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
- **Bedienbarkeit**
  Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
- **Verständlichkeit**
  Für möglichst alle sollen die Website-Inhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit**
  Die Website-Inhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien[3] möglichst kompatibel sein.

Die Anforderungen der Barrierefreiheit erfüllen wir in Bezug auf unsere Dienstleistung wie folgt:

Wahrnehmbarkeit
Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist an den Kontext der Nutzung angepasst. Das betrifft die Form, die Schriftart, die Größe, die Kontraste und den Abstand zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen.
- Sie können die Schriftgröße und den Kontrast der Information individuell anpassen.
- Wenn möglich, wird das Verständnis des Textes durch Grafiken unterstützt.

3 Assistive Technologien sind zum Beispiel Software-Lösungen zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.

Bedienbarkeit
Für die vorliegende Information gilt:

- Sie können die Information jederzeit über die Tastatur aufrufen.
- Sie können die Information über die Website und die Suchfunktion der Website finden. Zudem hat die Information eine Überschrift, Zwischenüberschriften und ein Inhaltsverzeichnis. Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.
- Die Information ist mit dem Angebot der Dienstleistung auf der Website verlinkt.

Verständlichkeit
Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist in einer einfachen Sprache: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten.[4] Die Information wird über verschiedene Zugangsmöglichkeiten bereitgestellt und zwar über mehr als einen sensorischen Kanal. Das heißt konkret: Sie können diese Information lesen. Und Sie können sich diese Information von einem Programm vorlesen lassen.
- Wenn nötig, werden die Fachbegriffe in dieser Information erläutert.

Robustheit
Für die Informationen auf unserer Website gilt: Unsere Website ist mit assistiven Technologien kompatibel.

Durchführung der Dienstleistung
Werden für die Durchführung der Dienstleistung Webseiten, einschließlich der zugehörigen Online-Anwendungen, oder Mobilgeräte, einschließlich mobiler Apps, in Anspruch genommen, gelten auch für diese in Bezug auf Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit die vorhergehenden Ausführungen. Bei der Durchführung der Dienstleistung im persönlichen Kontakt innerhalb oder außerhalb der Filiale werden individuelle, barrierefreie Lösungen zur Verfügung gestellt.

Hinweis: Die Umsetzung zur Barrierefreiheit entspricht noch nicht vollständig den gesetzlichen Anforderungen.

4 Im GER stehen Kompetenzen von Personen, die Deutsch lernen. Die Kompetenzen sind unterschiedlichen Sprachniveaus zugeordnet. Es gibt sechs Sprachniveaus: A1, A2, B1, B2, C1 und C2. Sprachniveau B2 heißt: Lernende können die deutsche Sprache selbstständig anwenden. Sie können die Hauptinhalte von Texten zu konkreten und abstrakten Themen verstehen.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie sind der Meinung, dass unsere Dienstleistung nicht die Anforderungen des BFSG erfüllt? In diesem Teil der Information informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können. Sie können einen Antrag bei der Marktüberwachungsbehörde stellen. Die Marktüberwachungsbehörde prüft dann, ob gesetzliche Maßnahmen gegen uns eingeleitet werden.[5]

Die Bundesländer haben eine zentrale Marktüberwachungsbehörde festgelegt. Sie können sich an die folgende Stelle wenden:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen - Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)
Carl-Miller-Str. 6
39112 Magdeburg
Tel.: +49 391 289 230 23
E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de

– Ende der Informationen –

5 Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG.