Mietmanagementdienstleistungen (Mietverwaltung)

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand
Juli 2026

Name, Anschrift und Telefonnummer der Bank

VBU Volksbank im Unterland eG
Georg-Kohl-Str. 34
74336 Brackenheim
07135 178-0

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotene **Mietmanagementdienstleistungen (Mietverwaltung)**.

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 Mietmanagementdienstleistungen (Mietverwaltung).

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

VBU Volksbank im Unterland eG

Inhaltsverzeichnis

1 Erläuterung unserer Dienstleistung 3

1.1 Grundeigenschaften 3

1.2 Gesamtpreis 3

1.3 Leistungsbedingungen 3

1.4 Vertragslaufzeit 3

1.5 Kündigungsbedingungen 3

1.6 Garantiemöglichkeiten 4

1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität 4

1.8 Widerrufsrecht 4

1.9 Vertragsablauf 4

2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde 5

3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung 6

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde 7

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Mietmanagementdienstleistungen (Mietverwaltung). 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

Mietmanagementdienstleistungen sind verschiedene Dienstleistungen rund um die Verwaltung von Mietimmobilien. Sie werden unter anderem von Banken angeboten.

Wenn wir mit Ihnen einen Mietmanagementdienstleistungsvertrag abschließen, sind zum Beispiel folgende Leistungen in der Grundpauschale enthalten:

- Ansprechpartner für Ihre Mieter bei Fragen rund um das Mietverhältnis
- Erstellung von Nebenkostenabrechnungen für Mieter
- Überwachung der Mieteingänge und Beschaffung von Mietrückständen
- Erstellung von Mietverträgen und Objektübergabe
- Beratung und Unterstützung bei Mieterhöhungen nach rechtlichen Vorgaben

Weitere Leistungen wie zum Beispiel die Auswahl der Mieter mit einer qualifizierten Bonitätsprüfung (Neuvermietung) sind mit zusätzlichen Vergütungen enthalten.

1.2 Gesamtpreis

Bei unseren Mietmanagementdienstleistungen entstehen Ihnen monatliche Kosten pro Verwaltungsobjekt.

Für Sonderdienstleistungen wie zum Beispiel die Neuvermietung oder Inanspruchnahme von individuellen Dienstleistungen fallen gesonderte Kosten an.

Unsere Preisübersicht stellen wir Ihnen zur Verfügung.

1.3 Leistungsbedingungen

Bei unseren Mietmanagementdienstleistungen bestehen zwischen Ihnen und uns gegenseitige Pflichten. Diese werden vertraglich vereinbart:

- Sie versichern uns allein vertretungsberechtigt und insbesondere zur Vermietung berechtigt zu sein.
- Wir führen unsere vertraglichen Dienstleistungen ordnungsgemäß durch.

1.4 Vertragslaufzeit

Wir vereinbaren mit Ihnen eine bestimmte Mindestlaufzeit im Mietmanagementdienstleistungsvertrag. Danach kann der Vertrag nur durch Ihre oder unsere Kündigung beendet werden. Sonst verlängert sich der Vertrag immer um ein Jahr. Alternativ kann der Vertrag auf unbestimmte Zeit vereinbart werden. In diesem Fall ist eine Kündigung von beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Monatsende in schriftlicher Form möglich.

1.5 Kündigungsbedingungen

Wenn die Mindestlaufzeit des Mietmanagementdienstleistungsvertrags abgelaufen ist, können Sie oder wir den Vertrag kündigen. Die Kündigung muss immer in Textform verfasst werden. Das heißt: Sie müssen Ihre Kündigung auf einem dauerhaften Datenträger erklären. Dauerhafte Datenträger sind zum Beispiel: E-Mail, Brief und Fax.

Man unterscheidet zwei Arten der Kündigung:

- **Ordentliche Kündigung**
  Bei einer ordentlichen Kündigung muss eine Kündigungsfrist eingehalten werden. Die Kündigungsfrist beträgt zwei Monate zum

Vertragsende. Die Kündigung ist aber frühestens zum Ende des letzten Monats der Mindestlaufzeit möglich. Es müssen keine Gründe für die Kündigung angegeben werden.

- **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. Des Weiteren kann bei einer Veräußerung des Verwaltungsobjekts mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende außerordentlich gekündigt werden.
- **Automatische Beendigung**
  Der Vertrag endet automatisch mit Ablauf des Monats, in dem der Eigentümer die Wohnung selbst bezieht, über das Vermögen des Eigentümers das Insolvenzverfahren eröffnet wird oder über das Verwaltungsobjekt eine Zwangsverwaltung angeordnet wird.

1.6 Garantiemöglichkeiten

Bei unseren Mietmanagementdienstleistungen 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 Mietmanagementdienstleistungen digital anbieten. Das heißt, dass Sie unsere Onlineangebote 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 (VR Banking App/SecureGo plus), den Chrome Browser oder den Samsung Browser verwenden.
- **Mobile Plattformen iOS/iPadOS**
  Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellten Apps (VR Banking App/SecureGo plus) oder den Safari Browser verwenden.

1.8 Widerrufsrecht

Bei einem Mietmanagementdienstleistungsvertrag 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).

1.9 Vertragsablauf

Der Ablauf der Mietmanagementdienstleistungen umfasst:

1. Vertragseinleitung
2. Vertragsabschluss
3. Vertragslaufzeit
4. Vertragsende

Vertragseinleitung
Wenn Sie Interesse an den Mietmanagementdienstleistungen 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.

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

1 Rechtsgrundlage: § 314 Bürgerliches Gesetzbuch.

Alle wesentlichen Bedingungen zur Mietmanagementdienstleistungen ergeben sich aus den mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.

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

Vertragslaufzeit
Wenn wir den Vertrag mit Ihnen abgeschlossen haben, regelt dieser, welche Leistungen Sie von uns erwarten können.

Vertragsende
Der Vertrag endet in den folgenden Fällen:

- Sie oder wir haben den Vertrag gekündigt (siehe 1.5).
- Ein Ereignis zur automatischen Beendigung tritt ein (siehe 1.5)
- Sie haben den Vertrag widerrufen (siehe 1.8).

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:

VBU Volksbank im Unterland eG
Beschwerdestelle
Georg-Kohl-Str. 34
74336 Brackenheim
Telefon: 07135 178-0
Telefax: 07135 178-190
E-Mail: beschwerdemanagement@vbu-volksbank.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[2] 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.

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:

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

- Die Information ist in einer einfachen Sprache: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten.[3] 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.

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.[4]

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 –

3 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 Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG.