

Volksbank Bodensee-Oberschwaben eG

Mietvermittlung

Informationen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand: 28.06.2025

Name, Anschrift und Telefonnummer:

Volksbank Bodensee-Oberschwaben eG

Lindauer Str. 6

88069 Tettnang

+49 7531 2000-0

Guten Tag,

wir möchten Sie hiermit über unsere Dienstleistung informieren:

Es geht um die **Mietvermittlung**.

Mit dieser Information erfüllen wir die Vorgaben aus **§ 14 Absatz 1 Nummer 2 des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG)**.

Das **BFSG** soll dafür sorgen, dass **alle Menschen – auch mit Einschränkungen – Produkte und Dienstleistungen selbstständig nutzen können**, ohne auf Hilfe angewiesen zu sein. Ziel ist, dass **alle Verbraucher gleichberechtigt am Alltag und der Gesellschaft teilnehmen können**.

Wichtig: Diese Informationen sollen Ihnen **helfen, unsere Dienstleistung besser zu verstehen**. Sie sind **nicht rechtlich verbindlich**. Verbindlich sind **nur die Inhalte des unterschriebenen Vertrages**.

Die Information besteht aus **vier Teilen**:

- Teil 1: Unsere Dienstleistung – Was beinhaltet die Mietvermittlung?
- Teil 2: Was ist zu tun, wenn Sie mit unserer Dienstleistung unzufrieden sind?
- Teil 3: Wie erfüllen wir die Anforderungen an die Barrierefreiheit nach dem BFSG?
- Teil 4: Wer hilft, wenn Sie der Meinung sind, dass unsere Dienstleistung nicht barrierefrei sind?

Ein **Inhaltsverzeichnis** finden Sie direkt **vor Teil 1** dieser Information.

Ihre

Volksbank Bodensee-Oberschwaben eG

Inhalt

1.	Erläuterung unserer Dienstleistung	3
1.1	Grundlagen	3
1.2	Vergütung	3
1.3	Widerrufsrecht	4
1.4	Ablauf des Vertrages.....	4
2.	Beschwerde	5
3.	Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.....	6
4.	Zuständige Marktüberwachungsbehörde.....	7

1. Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erklären wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Dienstleistungen einer Mietvermittlung. Das umfasst die folgenden Punkte:

- 1.1 Grundlagen
- 1.2 Vergütung
- 1.3 Widerrufsrecht
- 1.4 Ablauf des Vertrages

1.1 Grundlagen

Bei einer **Mietvermittlung** beauftragt der **Eigentümer einer Immobilie** (der Auftraggeber) einen **Makler oder Vermittler** (den Auftragnehmer), einen passenden **Mieter für ein Mietobjekt** zu finden.

Der Vermittler sucht aktiv nach Interessenten, stellt das Objekt vor und unterstützt bei der Vertragsabwicklung.

Der Vertrag wird schriftlich geschlossen. Er ist zustande gekommen, wenn der Eigentümer und der Vermittler unterzeichnet haben.

Wenn wir mit Ihnen einen Vertrag über eine Mietvermittlung abschließen, bestehen zwischen Ihnen und uns Verpflichtungen.

Pflichten des Auftraggebers (Sie als Eigentümer/Kunde):

- Der Auftraggeber muss dem Vermittler alle wichtigen Informationen zur Immobilie geben, damit dieser den Auftrag ordentlich ausführen kann (z. B. Größe, Lage, Ausstattung, Mietpreisvorstellungen).
- Wenn der Auftraggeber ohne Hilfe des Vermittlers einen Mieter findet und ein Mietvertrag abgeschlossen wird, muss er den Vermittler sofort darüber informieren.

Pflichten des Auftragnehmers (Wir als Vermittler/Makler):

- Der Vermittler muss den Auftrag sorgfältig und engagiert bearbeiten.
- Er soll zum Beispiel:
 - das Objekt aktiv bewerben (z. B. in Online-Portalen),
 - Exposés erstellen und an Interessenten weitergeben,
 - Besichtigungen organisieren,
 - Verhandlungen führen und
 - einen Mietvertrag vorbereiten.

1.2 Vergütung

Die **Vergütung** für die Mietvermittlung richtet sich nach dem, was im **Vertrag vereinbart** wurde.

Auch wenn der Mietvertrag **erst nach dem Ende des Auftrags** zustande kommt, aber durch die Arbeit des Vermittlers zustande kam, hat der Vermittler grundsätzlich einen Anspruch **auf die vereinbarte Vergütung**.

Wenn der Auftraggeber den Auftrag **durch eigenes Verhalten unmöglich macht** – zum Beispiel, weil er selbst vermieten, ohne den Vermittler zu informieren – dann muss der Auftraggeber dem Vermittler **alle entstandenen Kosten ersetzen**.

Die Höhe des **Aufwendungsersatzes** (also der Erstattung unserer Kosten) kann im Vertrag genau festgelegt werden.

1.3 Widerrufsrecht

Unter bestimmten Bedingungen haben Sie als Verbraucher ein **Widerrufsrecht**. **Widerrufsrecht** bedeutet: Sie können den Vertrag **innerhalb von 14 Tagen** zurücknehmen. Dann sind Sie **nicht mehr an den Vertrag gebunden**.

Wann besteht ein Widerrufsrecht?

Ein Widerrufsrecht besteht in der Regel, wenn:

- der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurde (zum Beispiel bei Ihnen zu Hause), oder
- der Vertrag per Fernkommunikation abgeschlossen wurde, also nur per E-Mail, Brief, Telefon oder Online-Formular.

Ein Widerrufsrecht besteht **nicht**, wenn:

- der Vertrag vor Ort in unseren Geschäftsräumen abgeschlossen wurde, und
- Sie und wir beim Vertragsabschluss körperlich anwesend waren.

Wie funktioniert der Widerruf?

- Sie müssen uns innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss mitteilen, dass Sie widerrufen möchten.
- Der Widerruf muss in Textform erfolgen (z. B. per Brief oder E-Mail).
- Sie müssen keine Gründe angeben.

Kein Widerrufsrecht besteht, wenn:

- Sie uns ausdrücklich gebeten haben, sofort mit der Vermittlung zu beginnen, und
- wir unsere Leistungen vollständig erbracht haben, bevor die 14 Tage vorbei waren.

1.4 Ablauf des Vertrages

Hier erklären wir Ihnen, wie die einzelnen Schritte ablaufen, wenn Sie einen Vertrag über eine Mietvermittlung abschließen.

1. Vertragsschluss

Sie beauftragen einen Vermittler, einen passenden Mieter für eine Immobilie zu finden. Die Aufgaben, die Vergütung und die Dauer des Auftrags werden im Vertrag festgelegt.

2. Durchführung der Vermittlung

Der Vermittler führt die Mietvermittlung durch. Dazu kann beispielsweise gehören:

- Informationen zur Immobilie sammeln
- das Objekt bewerben (z. B. online oder in Anzeigen)
- Besichtigungen durchführen
- Gespräche mit Interessenten führen
- einen Mietvertrag vorbereiten

3. Abschluss eines Mietvertrags

Kommt durch die Vermittlung ein Mietvertrag zustande, gilt der Auftrag als erfolgreich abgeschlossen. Der Vermittler hat dann Anspruch auf die vereinbarte Vergütung.

4. **Vertragsende**

Der Vertrag endet, wenn:

- ein Mietvertrag erfolgreich vermittelt wurde,
- die vereinbarte Laufzeit abgelaufen ist oder
- der Auftrag vorzeitig beendet wird.

In bestimmten Fällen bleibt der Vergütungsanspruch auch nach Vertragsende bestehen – etwa, wenn der Mietvertrag später zustande kommt und die Vermittlung ursächlich war.

2. Beschwerde

Wenn Sie mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden sind, können Sie eine Beschwerde einreichen.

Beschwerde bei der Volksbank Bodensee-Oberschwaben eG

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns sehr wichtig. Daher möchten wir, dass Sie uns Ihre Kritik mitteilen können.

Eine Beschwerde zu unserer Dienstleistung können Sie uns elektronisch, schriftlich oder mündlich mitteilen:

Name: Volksbank Bodensee-Oberschwaben eG

Postanschrift: Lindauer Str. 6

Telefon: + 49 7531 2000-0

E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden: beschwerde@vobakn.de

Bei einer Beschwerde sollten folgende Punkte beachtet werden:

- Bitte geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Adresse und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse).
- Beschreiben Sie den Sachverhalt und sagen Sie uns, warum Sie unzufrieden sind.
- Senden Sie uns gerne auch Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen zu, wenn Sie diese haben.

Ihre Angaben helfen uns dabei, Ihr Anliegen sorgfältig zu prüfen, mögliche Rückfragen zu klären und Ihnen eine verlässliche Antwort zu geben.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde **so schnell wie möglich** zu bearbeiten.

Sollte es im Einzelfall länger dauern – zum Beispiel, weil das Anliegen besonders umfangreich ist oder weil wir andere Dienstleister oder Beteiligte einbeziehen müssen –, informieren wir Sie rechtzeitig. In diesem Fall teilen wir Ihnen auch mit, **warum es zu einer Verzögerung kommt** und **wann Sie voraussichtlich mit einer Antwort rechnen können**.

Sobald wir Ihre Beschwerde vollständig geprüft haben, erhalten Sie von uns eine **ausführliche und verständliche Antwort**.

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

Wir gestalten unsere Dienstleistung so, dass sie **für alle Menschen gut nutzbar ist** – auch für Menschen mit Einschränkungen. Damit erfüllen wir die Anforderungen aus dem **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**.

Unsere Dienstleistung richtet sich nach diesen drei Rechtsgrundlagen:

- **BFSG (Barrierefreiheitsstärkungsgesetz):**
Dieses Gesetz verpflichtet Anbieter, ihre Produkte und Dienstleistungen barrierefrei zu gestalten.
- **BFSGV (Verordnung zum BFSG):**
Diese Verordnung erklärt genauer, wie Barrierefreiheit technisch umgesetzt werden muss.
- **WCAG (Web Content Accessibility Guidelines):**
Internationale Richtlinien, wie Webseiten und digitale Inhalte barrierefrei gestaltet sein sollen.

Damit eine digitale Dienstleistung wirklich barrierefrei ist, muss sie diese vier Punkte erfüllen:

1. **Wahrnehmbarkeit**
→ Inhalte müssen **sichtbar oder vorlesbar** sein.
Beispiel: Texte mit ausreichendem Kontrast, Bilder mit Alternativtext, Vorlesefunktion.
2. **Bedienbarkeit**
→ Die Seite oder Anwendung muss **einfach zu steuern** sein – auch nur mit Tastatur oder Sprachsteuerung.
Beispiel: Keine versteckten Menüs, klare Schaltflächen.
3. **Verständlichkeit**
→ Die Inhalte müssen **leicht zu lesen und zu verstehen** sein.
Beispiel: Einfache Sprache, klare Anleitungen, einheitliches Layout.
4. **Robustheit**
→ Die Technik muss mit verschiedenen Geräten und Hilfsmitteln funktionieren.
Beispiel: Kompatibel mit Screenreadern, stabil auf verschiedenen Browsern.

Wir achten bei der Gestaltung unserer digitalen Informationen – z. B. bei Mietvermittlungen – auf diese Punkte, damit **alle Menschen gleichberechtigt teilnehmen** und unsere Angebote **einfach nutzen** können.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Wenn Sie der Meinung sind, dass wir die Anforderungen des BFSG nicht erfüllen, dann können Sie sich an die zuständige Marktüberwachungsbehörde wenden. Bei dieser können Sie einen Antrag stellen. Die Marktüberwachungsbehörde prüft dann, ob wir das BFSG eingehalten haben. Wenn das BFSG nicht eingehalten wurde, können gesetzliche Maßnahmen eingeleitet werden.

Es gibt eine zentrale Marktüberwachungsbehörde für alle Bundesländer. Sie können sich an diese Stelle wenden:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)

Das Bundesland Sachsen-Anhalt hat für Anfragen bzw. Meldungen bis zur formalen Errichtung der MLBF folgende Adresse veröffentlicht:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt
Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“
Turmschanzenstraße 25
39114 Magdeburg
Tel.: (0391) 567 4530
E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de

- Ende der BFSG – Informationen -