db PrivatKredit

Information für Verbraucher

nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

(Stand: Februar 2026)

Name und Anschrift der Bank:
Deutsche Bank AG
Taunusanlage 12
60325 Frankfurt am Main

Telefon
069/910-00

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unserer **Dienstleistung db PrivatKredit?** 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 von Unternehmen sicherstellen. Das heißt: Unternehmen müssen garantieren, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Das Ziel ist, dass alle am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information beschreibt die Dienstleistungen unseres db PrivatKredits. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in **4 Teile** gegliedert:

- **Teil 1** mit konkreten Informationen:
  Hier erklären wir Ihnen unsere Dienstleistung db PrivatKredit.
- Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
- Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In **Teil 2** lesen Sie, wo und wie Sie sich beschweren können.
- Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? Dies lesen Sie in **Teil 3**.
- Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In **Teil 4** erfahren Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre Deutsche Bank

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistung 3
1.1 Was ist ein db PrivatKredit? 3
1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages? 3
1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss? 4
1.4 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens? 4
1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens? 4
1.6 Welcher Zins wird erhoben? 4
1.7 Was ist der effektive Jahreszins? 5
1.8 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen? 5
1.9 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens? 5
1.10 Was passiert bei verspäteten Zahlungen? 5
1.11 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich? 5
1.12 Wie sind die Kündigungsbedingungen? 5
1.13 Gibt es ein Widerrufsrecht? 6
2. Umgang mit Beschwerden 7
2.1 Beschwerde bei der Bank einlegen 7
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung 7
3. Merkmale der Barrierefreiheit 8
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen 8
3.2 Barrierefreiheit dieser Information 9
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen 10
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde 11

1. Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistung beim db PrivatKredit. Sie erfahren, was diese umfasst und wie sie funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die wichtig sind, um unseren db PrivatKredit zu verstehen und zu nutzen.

1.1 Was ist ein db PrivatKredit?

Bei dem db PrivatKredit handelt es sich um einen Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag. Den db PrivatKredit verwenden Sie gewöhnlich für private Anschaffungen, zum Beispiel Möbel, Autos oder Haushaltsgeräte. Sie können ihn nicht zum Kauf von Immobilien verwenden, zum Beispiel Grundstücken, Häusern oder Wohnungen. Dafür muss ein Immobiliar-Verbraucherdarlehensvertrag abgeschlossen werden.

Der db PrivatKredit (im Folgenden kurz: **Darlehensvertrag**) ist ein Vertrag zwischen einem **Darlehensnehmer** (zum Beispiel Sie) und einem **Darlehensgeber** (zum Beispiel wir) über ein Darlehen. Der Darlehensnehmer ist ein Verbraucher. Der Darlehensgeber ist ein Kreditinstitut, zum Beispiel eine Bank. Wir geben Ihnen ein **Darlehen**, also einen bestimmten Geldbetrag zur privaten Verwendung. Als Gegenleistung haben Sie uns **Zinsen** zu zahlen. Und Sie müssen das Darlehen **zurückzahlen**. Wir vereinbaren mit Ihnen im Darlehensvertrag, wie Sie das Darlehen zurückzahlen sollen. Sie zahlen uns das Darlehen in Raten zurück.

1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages?

Bevor wir (als Bank) mit Ihnen (als Verbraucher) einen Darlehensvertrag abschließen, müssen wir bestimmte Pflichten erfüllen. Eine wichtige Pflicht ist, Ihnen bestimmte Informationen zum Darlehensvertrag zu geben. Diese Informationen nennt man **Vorvertragliche Informationen** oder „Europäische Standardinformationen für Verbraucherkredite“. Sie helfen Ihnen durch die standardisierte Form, die Angebote von verschiedenen Darlehensgebern miteinander zu vergleichen. Zusätzlich erhalten Sie schriftliche Erläuterungen, damit Sie beurteilen können, ob der Darlehensvertrag Ihren Zwecken und Ihren Vermögensverhältnissen gerecht wird.

Zudem haben wir die Pflicht, Ihre **Kreditwürdigkeit** zu prüfen. Dazu fragen wir Sie nach Ihren persönlichen Daten, zum Beispiel nach Ihrem Einkommen und Ihren Ausgaben. Auf dieser Grundlage prüfen wir Ihre **Kreditwürdigkeit**. Nur wenn diese positiv ist, dürfen wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen. Eventuell sehen wir, dass Sie das Darlehen mit Ihrem Einkommen voraussichtlich nicht zurückzahlen können. Dann dürfen wir den Darlehensvertrag nicht mit Ihnen abschließen. Vielleicht gibt es neben Ihnen noch einen weiteren Darlehensnehmer, zum Beispiel Ihren Ehepartner oder Ihre Ehepartnerin. Dann prüfen wir, ob Sie gemeinsam das Darlehen zurückzahlen können.

Sie haben das Recht, eine Kopie vom Entwurf des Darlehensvertrages zu bekommen. Das gilt aber nur, wenn wir uns sicher sind, dass wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen wollen. Für diese Kopie müssen Sie kein Entgelt zahlen.

Wenn wir unser Angebot erstellen und Ihre Kreditwürdigkeit prüfen, fragen wir immer bei der SCHUFA an. Dabei beachten wir die Vorgaben des Datenschutzes. Eventuell zeigt die Datenbank-Abfrage, dass wir Ihre Kreditanfrage ablehnen müssen. Darüber informieren wir Sie unverzüglich und kostenlos.

1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?

Sie schließen den Darlehensvertrag mit uns ab, wenn wir uns mit Ihnen über das Darlehen geeinigt haben. Alle Regelungen dazu vereinbaren wir im Darlehensvertrag. Das sind zum Beispiel Regelungen zum Betrag des Darlehens, zur Besicherung (siehe 1.5), zu den Zinsen (siehe 1.6) und zur Rückzahlung (siehe 1.9). Der Darlehensvertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Darlehensvertrag persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben. Sie können ihn auch mit Hilfe einer qualifizierten elektronischen Signatur, das heißt in elektronischer Form, unterschreiben. Auch wir als Bank müssen den Darlehensvertrag unterschreiben. Wenn der Darlehensvertrag mit Hilfe einer automatischen Einrichtung erstellt wird, ist unsere Unterschrift nicht erforderlich.

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**).

Welcher Betrag ausgezahlt wird, hängt vom vereinbarten Gesamtkreditbetrag ab. Dabei ist der Gesamtkreditbetrag die Summe aller Beträge, die Ihnen aufgrund des Darlehensvertrags zur Verfügung gestellt werden (= Nettodarlehensbetrag). Der Nettodarlehensbetrag ist der Höchstbetrag, auf den Sie aufgrund des Darlehensvertrags einen Anspruch haben.

Sie sind verpflichtet, das Darlehen abzunehmen.

1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?

Der Darlehensvertrag ist mit einer **Besicherung** des Darlehens verbunden. Das heißt: Wir verlangen von Ihnen eine **Sicherheit** für unser Darlehen.

Zur Sicherung unserer Ansprüche aus dem Darlehensvertrag treten Sie Ihre gegenwärtigen und künftigen laufenden Einkünfte an uns ab. Hiervon ausgenommen ist der gesetzliche Pfändungsfreibetrag. Zu den abgetretenen Ansprüchen gehören Lohn- und Gehaltsansprüche, Renten, Pensions- und Provisionsforderungen, Tantiemen, Gewinnbeteiligungen sowie Abfindungen und solche aus einer Unfall- und / oder Rentenversicherung.

Darüber hinaus vereinbaren Sie mit uns, dass wir ein Pfandrecht erwerben. Dieses besteht an den Wertpapieren und Sachen, an denen eine inländische Geschäftsstelle im bankmäßigen Geschäftsverkehr Besitz erlangt hat oder noch erlangen wird.

Wir erwerben außerdem ein weiteres Pfandrecht, und zwar an Ansprüchen, die Ihnen uns gegenüber aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung zustehen oder künftig zustehen werden (z. B. Konto- und Sparguthaben).

1.6 Welcher Zins wird erhoben?

Für das Darlehen müssen Sie Zinsen in einer vereinbarten Höhe zahlen. Man spricht von **Sollzinsen** oder einem **Sollzins**. Der Sollzins ist der Preis dafür, dass wir Ihnen das Darlehen auszahlen und für eine bestimmte Zeit überlassen.

Der Sollzins ist ein **gebundener Sollzinssatz**, der während der Vertragslaufzeit nicht geändert wird. Das Darlehen wird auch als **festverzinsliches Darlehen** bezeichnet. Der Zinssatz wird auch als **Festzinssatz** bezeichnet. Für Sie besteht somit kein Risiko einer Zinsänderung.

1.7 Was ist der effektive Jahreszins?

Der effektive Jahreszins gibt die Gesamtkosten des Darlehens an. Er wird als jährlicher Prozentsatz ausgedrückt. Der effektive Jahreszins hat den Zweck, dass Sie verschiedene Angebote zu Darlehen vergleichen können.

1.8 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?

Die Gesamtkosten bei einem Darlehen umfassen die Sollzinsen.

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. Bei dem Darlehensvertrag handelt es sich um einen Ratenkredit mit annuitätischer Tilgung.

Hierbei zahlen Sie monatlich gleichbleibende Raten. Diese setzen 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 zahlen 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 der Zeit der Sollzinsbindung immer gleich hoch.

1.10 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?

Sollten Sie verspätet zahlen, fallen auf den Ratenrückstand gesetzliche Verzugszinsen an. Zusätzlich können weitere **Verzugskosten** anfallen.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie die Raten nicht zahlen, kann das schwere Folgen für Sie haben. Zum Beispiel können wir die Sicherheiten verwerten oder gegen Sie vor Gericht klagen. Oder es kann in der Zukunft schwer für Sie werden, ein Darlehen zu bekommen.

1.11 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?

Sie können das Darlehen jederzeit ganz oder teilweise kostenlos vorzeitig zurückzahlen, also vor dem vereinbarten Zeitpunkt der Rückzahlung.

1.12 Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Sowohl Sie als auch wir können den Darlehensvertrag ohne Kündigungsfrist außerordentlich kündigen. Eine ordentliche Kündigung ist nicht möglich.

Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?

Bei einer außerordentlichen Kündigung muss **keine Kündigungsfrist** eingehalten werden. Die Voraussetzungen dafür sind: Ihnen oder uns kann nicht zugemutet werden, am Darlehensvertrag festzuhalten. Es muss ein **wichtiger Grund** für die Kündigung vorliegen. Deshalb spricht man auch von einer **Kündigung aus wichtigem Grund**. Ein wichtiger Grund ist häufig, dass ein Verbraucher die vereinbarten Zahlungen zeitweise nicht leistet. Dann können die gesetzlichen Voraussetzungen für eine außerordentliche Kündigung wegen Zahlungsverzugs durch uns vorliegen.

1.13 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Wenn Sie einen Darlehensvertrag mit uns abschließen, steht Ihnen ein **Widerrufsrecht** zu. Widerrufen Sie den Darlehensvertrag, sind Sie nicht mehr an ihn gebunden. So widerrufen Sie:

- Sie müssen eine Widerrufsfrist einhalten. Die gesetzliche Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Abweichend hiervon räumen wir Ihnen eine Widerrufsfrist von 30 Tagen ein. Sie beginnt gewöhnlich nach Abschluss des Darlehensvertrages. Die Widerrufsfrist beginnt später, wenn Sie eine Abschrift des Darlehensvertrags erst nach Abschluss des Darlehensvertrags erhalten.
- Sie können ohne Begründung innerhalb der Widerrufsfrist mündlich oder schriftlich widerrufen.
- Sie müssen den Widerruf an uns richten *(Deutsche Bank AG, Postfach Keba, Taunusanlage 12, 60325 Frankfurt am Main; E-Mail: widerruf.kredit@db.com, Telefax: 069/910-65715)*

Bitte beachten Sie: Eventuell haben Sie den Darlehensbetrag bereits ausgezahlt bekommen, wenn Sie den Darlehensvertrag widerrufen. Dann müssen Sie den Darlehensbetrag innerhalb von 30 Tagen nach Ihrem Widerruf an uns zurückzahlen. Außerdem müssen Sie uns für die Inanspruchnahme des Darlehensbetrags zwischen Auszahlung und endgültiger Rückzahlung Zinsen zahlen.

2. Umgang mit Beschwerden

Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In diesem Teil lesen Sie, wie und wo Sie sich beschweren können.

2.1 Beschwerde bei der Bank einlegen

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **Persönlich** bei Ihrem Berater oder in allen Filialen der Deutschen Bank in Deutschland
- **Telefonisch** bei Ihrem Berater oder unter 069 910 10000
- **Online** über unser Formular auf www.deutsche-bank.de/beschwerde
- **Per E-Mail** an deutsche.bank@db.com
- **Per Brief** an Deutsche Bank, Beschwerdemanagement, 60633 Frankfurt

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter www.deutsche-bank.de/beschwerde

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben sich bei uns beschwert, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann können Sie den Streit außergerichtlich klären. Wie? Durch den **Ombudsmann der privaten Banken**. Das ist eine Verbraucher-Schlichtungsstelle, die sich um Ihre Rechte kümmert. Sie vermittelt in Streit-Beilegungsverfahren zwischen Ihnen und uns. Wir nehmen als Bank an solchen Verfahren teil.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie auf www.bankenombudsmann.de. Sie möchten wissen, wie ein Ombudsmann-Verfahren abläuft? Dies erfahren Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Gern geben wir Ihnen diese. Sie finden sie aber auch im Internet beim Bundesverband deutscher Banken e. V. auf www.bankenverband.de.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann 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

3. Merkmale der Barrierefreiheit

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) erfüllen? In diesem Teil lesen Sie, welche barrierefreien Merkmale unsere Dienstleistungen haben.

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. Die Richtlinien basieren auf folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit**:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Bilder und Grafiken einen Alternativ-Text haben.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
- Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Sie unsere Webinhalte mit einer Tastatur steuern können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen möglichst für sogenannte assistive Technologien geeignet sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten. Manche verwandeln auch Sprache in Text. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards einhalten, damit Sie assistive Technologien nutzen können. Dazu gehören zum Beispiel Standards für die technische Struktur und zur Kennzeichnung der Web-Inhalte.

Unsere Dienstleistungen erfüllen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind die barrierefreien Merkmale unserer Dienstleistungen rund um **db PrivatKredit:**

Bei unserem **Angebot auf den Webseiten** wurde auf die **Barrierefreiheit geachtet**. Dazu zählen zum Beispiel folgende Maßnahmen:

- Informative **Bilder und Grafiken** ohne Text **haben einen Alternativ-Text**.
- **Kontraste** sind **optimiert.**
- **Textgröße und Zeilenabstand lassen sich verändern**.
- Die **Funktionen** sind **mit der Tastatur bedienbar**.

Sie können Informationen zu diesem Produkt elektronisch **im Online-Banking oder in der Deutsche Bank App abrufen**. Dabei wurde auf die Barrierefreiheit geachtet, zum Beispiel:

- **Bilder und Grafiken** ohne Text **haben einen Alternativ-Text**.
- **Kontraste** sind **optimiert.**
- **Textgröße und Zeilenabstand lassen sich verändern**.
- Die **Funktionen** sind **mit der Tastatur bedienbar**.
- **Alle Informationen** wurden für die **Nutzung eines Screenreaders** vorbereitet.

Die Sicherheits-Funktionen und die Verfahren für die Authentifizierung sind barrierefrei. Das betrifft auch die Nutzung des Online-Bankings oder der App. Auch das BestSign-Verfahren, mit dem Sie sich ins Banking einloggen oder Bankaufträge freigeben, können Sie barrierefrei nutzen. Entweder kostenlos in unserer App oder mit einem Gerät, das Sie bei unserem Partner Seal One kaufen können.

Bei unseren Apps sowie dem BestSign-Verfahren wurde auf die Barrierefreiheit geachtet, zum Beispiel mit folgenden Maßnahmen:

- **Bilder und Grafiken** ohne Text **haben einen Alternativ-Text.**
- **Kontraste** sind **optimiert.**
- **Textgröße und Zeilenabstand lassen sich verändern**.
- Die **Funktionen** sind **mit der Tastatur bedienbar**.
- Das **BestSign-Gerät besitzt einen Lautsprecher**.

Die Anpassungen basieren auf den WCAG Richtlinien in der Version 2.2 mit dem Erfolgslevel AA und der EU Norm EN 301 549 in der jeweils gültigen Fassung.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Aufgrund der folgenden Merkmale ist diese **Information barrierefrei**:

- Sie haben **auf verschiedenen sensorischen Wegen Zugang** zu dieser Information. Dabei können Sie zwischen folgenden Möglichkeiten wählen:
  - In der Filiale erhalten Sie das ausgedruckte Dokument.
  - Auf unserer Webseite finden Sie das Dokument digital als PDF.
    Somit sind die Informationen auffindbar und wahrnehmbar.

- Die Inhalte dieser **Information sind verständlich**. Wir haben sie mit einer gängigen Software geprüft. Demnach überschreitet **dieser Text** nicht **das Sprachniveau B2** des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER). Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Auch für die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind, gilt dies nicht.

- Die Information wird in **Textformaten** angeboten, die dafür **geeignet sind, alternative assistive Formate zu generieren**. Das heißt: Sie können sich die Inhalte der Information auf unterschiedliche Art darstellen lassen und sie über mehr als einen sensorischen Kanal wahrnehmen.

- Die Informationen werden in einer **Schriftart mit angemessener Größe und mit geeigneter** Form dargestellt. Dabei berücksichtigen wir auch den Zusammenhang, in dem die Information vermittelt wird. Außerdem achten wir auf ausreichenden Kontrast sowie ausreichende Abstände zwischen den Buchstaben, Zeilen und Absätzen.

- Das **Layout** dieser Information berücksichtigt die jeweils **aktuellen Anforderungen an die Barrierefreiheit** von Dokumenten. Diese betrifft die jeweilige Form, zum Beispiel Schriftgröße, Kontraste und Zeilenabstände.

- Diese **Informationen** werden auf konsistente und angemessene Weise bereitgestellt. Sie sind **wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust**.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Aufgrund der folgenden Merkmale sind die **Dokumente zu unseren Dienstleistungen barrierefrei:**

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Sie haben das Format PDF/UA. So können Sie die Dokumente zum Beispiel auf Ihrem Bildschirm mithilfe einer assistiven Technologie Ihren Bedürfnissen entsprechend anpassen. Sie können sich die Dokumente auch vorlesen lassen und dabei die Lautstärke anpassen.

- Alle informativen Elemente, die kein Text sind, werden beschrieben. Zum Beispiel bei Bildern oder Grafiken.

- Alle Textelemente sind so angelegt und vorbereitet, dass Screenreader (Bildschirm-Leser) sie ansteuern und vorlesen können.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? Dann können Sie sich an die **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**, Magdeburg, Sachsen-Anhalt, wenden.

Die MLBF prüft, ob wir gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bank werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme haben, unsere Dienstleistungen zu nutzen, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Die MLBF wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns einleiten. (Die Rechtsgrundlage dafür steht in 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 die Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen.

Die Adresse der Marktüberwachungsbehörde lautet:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF AöR)
Carl-Miller-Str. 6
39112 Magdeburg

Telefon: 0391 567 697 0

E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de