maxblue DepotKredit

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 maxblue DepotKredit? 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 unsere Dienstleistung maxblue DepotKredit. 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 maxblue DepotKredit.

- **Teile 2, 3 und 4** mit allgemeinen 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 maxblue DepotKredit? 3

1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages? 4

1.3 Wie kann ich das Darlehen in Anspruch nehmen? 4

1.4 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens? 5

1.5 Welcher Zins wird erhoben? 7

1.6 Was ist der effektive Jahreszins? 7

1.7 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen? 7

1.8 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens? 8

1.9 Was passiert bei verspäteten Zahlungen? 8

1.10 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich? 8

1.11 Wie sind die Kündigungsbedingungen? 8

1.12 Gibt es ein Widerrufsrecht? 8

2 Umgang mit Beschwerden 10

2.1 Beschwerde bei der Bank einlegen 10

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung 10

3 Merkmale der Barrierefreiheit 11

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen 11

3.2 Barrierefreiheit dieser Information 12

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen 12

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde 14

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

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

1.1 Was ist ein maxblue DepotKredit?

Bei dem maxblue DepotKredit handelt es sich um einen Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag.

Voraussetzung ist, dass Sie ein maxblue Depot und maxblue Depotkonto haben oder diese bei uns eröffnen.

Der maxblue DepotKredit dient der Finanzierung von Käufen von Finanzinstrumenten oder sonstigen privaten Ausgaben.

Finanzinstrumente sind zum Beispiel

- Wertpapiere wie Aktien, Anleihen, Zertifikate und Optionsscheine,
- Anteile von Investmentfonds oder
- Derivate, im Folgenden zusammen „Wertpapiere“ genannt.

Der Darlehensnehmer darf das Darlehen jedoch nicht zum Erwerb von Immobilien verwenden: zum Beispiel Grundstücke, Häuser oder Wohnungen. Zu diesem Zweck muss ein Immobiliar-Verbraucherdarlehensvertrag abgeschlossen werden. Weitere Beschränkungen zur Verwendung des Kredits können Sie dem Darlehensvertrag zum maxblue DepotKredit entnehmen.

Der maxblue DepotKredit ist eine eingeräumte Überziehung auf Ihrem maxblue Depotkonto. Das heißt: Wir vereinbaren mit Ihnen, bis zu welcher Höhe Sie Ihr maxblue Depotkonto überziehen dürfen. Das nennt man auch den Kreditrahmen. Sie können bei Bedarf nach Vertragsschluss einmalig oder auch wiederholt den maxblue DepotKredit in Anspruch nehmen. Und zwar ganz oder teilweise ohne nochmalige Rücksprache mit uns.

Bei dem maxblue DepotKredit handelt es sich um ein sogenanntes Lombard-Darlehen. Dieses wird wahlweise auch Wertpapierdarlehen genannt. Ein Lombard-Darlehen ist ein Darlehen, bei dem die im Depot, hier Ihrem maxblue Depot befindlichen Wertpapiere uns als Sicherheit für das Darlehen dienen. Dazu wird bei Abschluss eines maxblue DepotKredits Folgendes mit Ihnen vereinbart: Dass Sie zur Sicherheit, die in Ihrem maxblue Depot enthaltenen Wertpapiere an uns verpfänden, siehe unten Nr. 1.4. Zusätzlich vereinbaren wir mit Ihnen, dass der Wert der verpfändeten Wertpapiere immer mindestens so hoch sein muss, wie der Betrag, den Sie als Kredit nutzen. Gemeint ist jener Wert der Wertpapiere, den wir als Sicherungswert anerkennen. Er wird auch Beleihungswert genannt, siehe unten 1.3.

Welchen Sicherungswert wir bei welchen Wertpapieren anerkennen und ansetzen, können Sie in den Bedingungen für den maxblue DepotKredit finden.

Zudem vereinbaren wir mit Ihnen, welche Zinsen wir bei Inanspruchnahme des maxblue DepotKredits berechnen.

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 Verbraucherinformationen bei Überziehungskrediten“. Sie helfen Ihnen durch die standardisierte Form, die Angebote von verschiedenen Darlehensgebern miteinander zu vergleichen.

Außerdem haben wir die Pflicht, Ihre **Kreditwürdigkeit** zu prüfen. Nur wenn die Kreditwürdigkeitsprüfung positiv ist, dürfen wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen. Eventuell sehen wir, dass Sie das Darlehen mit Ihrem Vermögen 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 an uns zahlen.

Wenn wir unser Angebot erstellen und Ihre Kreditwürdigkeit prüfen, fragen wir immer **Datenbanken** ab, zum Beispiel bei der SCHUFA. 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 kann ich das Darlehen in Anspruch nehmen?

Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen Regelungen darüber, unter welchen Voraussetzungen wir Ihnen den Kreditrahmen einräumen, das nennt man **Auszahlungsvoraussetzungen**.

Darüber hinaus müssen Sie für die Inanspruchnahme des maxblue DepotKredits Folgendes beachten:

Der Nettodarlehensbetrag des maxblue DepotKredits stellt die Höchstgrenze des maxblue DepotKredits dar. Er ist der Höchstbetrag, auf den Sie aufgrund des Darlehensvertrags einen Anspruch haben. Der Nettodarlehensbetrag wird mit Ihnen im maxblue DepotKredit-Vertrag vereinbart: unter Berücksichtigung des sog. Beleihungswerts des maxblue Depots. Dies bedeutet, dass der Nettodarlehensbetrag vom Wert Ihres maxblue Depots abhängt. Und zwar von jenem Wert, den die Bank als Sicherungswert anerkennt. Wenn die Bank den Sicherungswert bestimmt, nimmt sie vom Wert Ihres maxblue Depots einen prozentualen Abschlag vor. Den um diesen Abschlag reduzierten Wert Ihres maxblue Depots nennen wir Beleihungswert. Wie hoch dieser Abschlag ist, hängt von den Wertpapierarten in Ihrem maxblue Depot ab.

Bis zu welcher Höhe Sie den maxblue DepotKredit tatsächlich nutzen können, das nennt man den sogenannten Maximalbetrag der Inanspruchnahme. Dieser hängt von der Höhe des Beleihungswerts Ihres maxblue Depots ab: im Zeitpunkt Ihrer Inanspruchnahme des maxblue DepotKredits.

Das heißt:

Sinkt der Beleihungswert Ihres maxblue Depots, so sinkt auch der Maximalbetrag der Inanspruchnahme. Steigt der Beleihungswert, so steigt der Maximalbetrag der Inanspruchnahme

entsprechend. – Letzteres aber nie über die im Vertrag genannte Höchstgrenze, den Nettodarlehensbetrag hinaus. Dies bedeutet, dass die obere Grenze der Inanspruchnahme immer der Nettodarlehensbetrag ist. Dies gilt auch dann, wenn der Beleihungswert Ihres maxblue DepotKredits höher als der Nettodarlehensbetrag ist.

Sie können bei Bedarf einmalig oder auch wiederholt den maxblue DepotKredit in Anspruch nehmen: ganz oder teilweise ohne nochmalige Rücksprache mit uns. Die Laufzeit des maxblue DepotKredits ist unbefristet.

Wir möchten Ihnen ein konkretes Beispiel geben, um Ihnen die Inanspruchnahme des maxblue DepotKredits zu zeigen.

Beispiel:

> Sie schließen mit uns einen maxblue DepotKredit in Höhe von 6.000 Euro, dem Nettodarlehensbetrag, also der „Höchstgrenze“, ab. Die Vermögenswerte in Ihrem maxblue Depot weisen einen Wert in Höhe von 10.000 Euro auf.
>
> Wir berücksichtigen in diesem konkreten Beispiel 60% des Depotwerts als Sicherheit, den sogenannten Beleihungswert.
>
> Dieser beträgt somit 6.000 Euro.
>
> Der Beleihungswert hängt davon ab, welche Vermögenswerte in Ihrem Depot sind. Je nach Art der Vermögenswerte kann der Prozentsatz höher oder niedriger sein. Und sich im Laufe der Zeit ändern.
>
> Da der Beleihungswert genau der vereinbarten Höchstgrenze entspricht, können Sie den maxblue DepotKredit in voller Höhe nutzen.
>
> Sie entscheiden sich nun, 4.000 Euro zu nutzen. Alles ist in Ordnung – denn 4.000 Euro liegen unter dem Beleihungswert von 6.000 Euro. Sie könnten noch 2.000 Euro vom Kreditrahmen nutzen.

Führen wir unser Beispiel fort. Wir erklären, was passiert, wenn der Beleihungswert Ihres maxblue Depots niedriger ist als der Nettodarlehensbetrag, also die „Höchstgrenze“:

> Die Kurse Ihrer Wertpapiere sinken – das maxblue Depot ist jetzt nur noch 8.000 Euro wert. Der Beleihungswert beträgt somit nur noch 4.800 Euro. Denn in diesem konkreten Beispiel berücksichtigen wir 60% des Depotwerts als Beleihungswert. Dies ist noch kein Problem, weil Sie noch weniger Kredit in Anspruch nehmen als der Beleihungswert. Sie könnten allerdings nicht mehr 2.000 Euro vom ungenutzten Kreditrahmen in Anspruch nehmen, sondern nur noch 800 Euro.

1.4 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 verpfänden Sie uns die im maxblue Depot befindlichen Wertpapiere. Dieses verpfändete maxblue Depot ist als Sicherheit für das Darlehen „gesperrt“. Das bedeutet: Sie dürfen nur dann über die darin enthaltenen Wertpapiere verfügen, also zum Beispiel verkaufen oder übertragen, wenn der Beleihungswert des maxblue Depots höher ist als der in Anspruch genommene Kreditbetrag. Nehmen Sie Verfügungen über Wertpapiere in Ihrem maxblue Depot vor, müssen Sie Folgendes sicherstellen: Dass durch die

Verfügungen der Beleihungswert Ihres maxblue Depots nicht kleiner wird als der von Ihnen in Anspruch genommene Kredit.

Der Beleihungswert Ihres maxblue Depots kann auch absinken, ohne dass Sie über die in Ihrem maxblue Depot enthaltenen Wertpapiere verfügen: Sie verkaufen oder übertragen also keine Wertpapiere. Der Beleihungswert kann aufgrund von Marktschwankungen absinken. Und zwar so weit, dass die Werte im maxblue Depot nicht mehr ausreichen, um den in Anspruch genommenen Darlehensbetrag abzusichern. Dies nennt man Unterschreitung.

In diesem Fall sind Sie verpflichtet, entweder

- zusätzliche Wertpapiere in Ihr maxblue Depot einzuliefern oder
- Ihre bestehenden Wertpapiere umzuschichten, siehe Beispiel unten, oder

- einen Teil Ihrer Inanspruchnahme zurückzuzahlen, mindestens auf den Maximalbetrag der Inanspruchnahme.

So stellen Sie sicher, dass das Verhältnis zwischen Sicherheit, also den Wertpapieren, und der Inanspruchnahme, also dem Kredit, wieder passt.

Die Bank wird Sie im Falle einer Unterschreitung darüber unterrichten und Ihnen eine angemessene Frist setzen. Damit Sie das Verhältnis zwischen Sicherheit, das heißt Wertpapieren, und der Inanspruchnahme, das heißt dem Kredit, wieder herstellen können.

Wir möchten das oben genannte konkrete Beispiel, siehe oben Nr. 1.3, weiterführen, um Ihnen die Besicherung des maxblue DepotKredits zu zeigen.

Beispiel:

> Die Werte des maxblue Depots sinken weiter, sodass das Depot 6.000 Euro wert ist. Der Beleihungswert beträgt nun mehr 3.600 Euro. Denn wir berücksichtigen in diesem konkreten Beispiel 60% des Depotwerts als Beleihungswert. Sie haben jedoch 4.000 Euro in Anspruch genommen.
>
> Jetzt besteht eine Unterschreitung in Höhe von 400 Euro. Wir werden Sie in einem solchen Fall über die Unterschreitung informieren. Und Sie bitten, diesen Betrag auszugleichen. Dies können Sie auf drei unterschiedliche Arten tun:
>
> - 400 Euro zurückzahlen oder
> - zusätzliche Wertpapiere in Höhe von z. B. 1.000 Euro, also 600 Euro Beleihungswert, ins Depot legen oder
> - Wertpapiere austauschen, also umschichten, sodass der Beleihungswert steigt. Dies kann zum Beispiel durch den Verkauf von Wertpapieren und den Ankauf sicherer und höher bewerteter Wertpapiere geschehen.
>
> Sie können auch zwei oder sogar alle der genannten unterschiedlichen Arten miteinander kombinieren. Damit das Verhältnis von Beleihungswert Ihres maxblue Depots und Ihrer Inanspruchnahme des Kredits wieder passt.

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

Wir erwerben außerdem ein weiteres Pfandrecht. Das an Ansprüchen, die Ihnen gegen uns aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung zustehen oder künftig zustehen werden. Hier zählen zum Beispiel Konto- und Sparguthaben.

1.5 Welcher Zins wird erhoben?

Für das Darlehen müssen Sie Zinsen in der 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 geben.

Der Sollzins des maxblue DepotKredits ist ein **veränderlicher Sollzinssatz**. Davon spricht man, wenn sich der Sollzinssatz während der Vertragslaufzeit verändern kann. Natürlich sollen Sie wissen, wie sich der Sollzinssatz verändern kann.

Wir vereinbaren mit Ihnen, dass wir den Sollzinssatz anpassen. Und zwar entsprechend der jeweiligen Entwicklung eines Referenzzinssatzes nach oben oder unten. Der für den veränderlichen Sollzinssatz maßgebliche Referenzzinssatz ist Folgender: der Zinssatz für Hauptrefinanzierungsgeschäfte der Europäischen Zentralbank, auch EZB-Zinssatz genannt. Zeitpunkt und Höhe der Sollzinsänderung sind an die Veränderung dieses Referenzzinssatzes gekoppelt.

Der veränderliche Sollzinssatz wird von uns monatlich anhand der Entwicklung des Referenzzinssatzes überprüft. Und bei entsprechender Veränderung angepasst. Prüftermin ist der vorletzte Bankarbeitstag in Frankfurt am Main vor dem 15. eines Kalendermonats. Nicht jede Veränderung des Referenzzinssatzes führt zu einer Veränderung des Sollzinssatzes. Dies passiert nur dann, wenn die Veränderung eine bestimmte Schwelle erreicht hat. Diese Schwelle beträgt beim maxblue DepotKredit 0,20 Prozentpunkte. Hat sich der Referenzzinssatz um mehr als 0,20 Prozentpunkte erhöht? Dann darf die Bank den veränderlichen Sollzinssatz um die gleichen Prozentpunkte erhöhen.

Wurde der EZB-Zinssatz um mehr als 0,20 Prozentpunkte gesenkt? Dann wird die Bank den veränderlichen Sollzinssatz um die gleichen Prozentpunkte senken. Der gültige EZB-Zinssatz wird an diesen Stellen bekannt gegeben: in den Monats- und Jahresberichten der Deutschen Bundesbank, in der Tagespresse und in anderen öffentlichen Medien. Den für die letzte Zinsanpassung bei veränderlichen Sollzinsen maßgeblichen EZB-Zinssatz werden wir auf unserer Homepage veröffentlichen. Außerdem können Sie die Höhe des EZB-Zinssatzes in unseren Geschäftsstellen einsehen.

Sollzinsen werden nur für die Laufzeit in Rechnung gestellt. Und für den Betrag, der auch tatsächlich in Anspruch genommen wurde. Die angefallenen Zinsen werden jeweils mit dem nächsten Rechnungsabschluss, zum Ende des jeweils nächsten Kalenderquartals, fällig. Und Ihrem maxblue Depotkonto belastet.

1.6 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 als Verbraucher verschiedene Angebote zu Darlehen vergleichen können.

1.7 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?

Die Gesamtkosten bei einem Darlehen umfassen die Sollzinsen.

1.8 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?

Sie sind verpflichtet, das Darlehen zurückzuzahlen. Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen, wie Sie das Darlehen zurückzahlen müssen. Während der Laufzeit des maxblue DepotKredits müssen Sie das Darlehen nicht zurückzahlen. Sie können jedoch jederzeit ganz oder teilweise zurückzahlen, siehe unten 1.10, wenn Sie möchten.

Wenn der Darlehensvertrag endet, zum Beispiel durch Kündigung, siehe unten Nr. 1.12, müssen Sie den dann noch offenen Kreditbetrag zurückzahlen.

1.9 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?

Sollten Sie Zahlungen verspätet leisten, fallen gegebenenfalls gesetzliche Verzugszinsen an. Zusätzlich können weitere **Verzugskosten** anfallen.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie 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.

1.10 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?

Sie können das Darlehen jederzeit kostenlos vorzeitig zurückzahlen, also während der Laufzeit des maxblue DepotKredits.

1.11 Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?

Sowohl Sie als auch wir können den maxblue DepotKredit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist jederzeit ganz oder teilweise kündigen. Wir werden bei der Ausübung des Kündigungsrechts auf Ihre berechtigten Belange Rücksicht nehmen.

Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?

Sowohl Sie als auch wir können den maxblue DepotKredit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen. Dies nennt man auch Kündigung aus wichtigem Grund.

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.

1.12 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. Sie beginnt gewöhnlich nach Abschluss des Darlehensvertrages.

- Sie können ohne Begründung innerhalb der Widerrufsfrist mündlich oder schriftlich widerrufen.
- Sie müssen den Widerruf an uns als Darlehensgeber 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 den maxblue DepotKredit:

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 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 haben Bilder und Grafiken einen Alternativ-Text.

- 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