[Baufinanzierung – Immobiliar-Verbraucherdarlehensvertrag]

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 **Baufinanzierung – Immobiliar-Verbraucherdarlehensvertrag (im Folgenden Baufinanzierung)**? 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 unserer Baufinanzierung. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

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

- **Teil 1** enthält konkrete Informationen:
  Hier erklären wir Ihnen unsere Dienstleistung Baufinanzierung.
- **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 eine Baufinanzierung? ... 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? ... 5

1.6 Welche Zinsen werden erhoben? ... 5

1.6.1 Was ist ein gebundener Sollzinssatz? ... 5

1.6.2 Was ist ein veränderlicher Sollzinssatz? ... 6

1.7 Was ist der effektive Jahreszins? ... 6

1.8 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen? ... 7

1.9 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens? ... 7

*1.9.1 Was ist ein Annuitätendarlehen? ... **7***

1.9.2 Was ist ein endfälliges Darlehen? ... 7

1.10 Was passiert bei verspäteten Zahlungen? ... 8

1.11 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich? ... 8

1.12 Wie sind die Kündigungsbedingungen? ... 8

1.12.1 Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich? ... 9

1.12.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung (Kündigung aus wichtigem Grund) möglich? ... 9

1.13 Gibt es ein Widerrufsrecht? ... 9

2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde ... 11

2.1 Kundenbeschwerden ... 11

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung ... 11

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung ... 12

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen ... 12

3.2 Barrierefreiheit dieser Information ... 13

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen ... 14

4. **Zuständige Marktüberwachungsbehörde ... 15**

1. Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistung **Baufinanzierung**. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistung wichtig sind.

1.1 Was ist eine Baufinanzierung?

Bei einer Baufinanzierung handelt es sich um einen Immobiliar-Verbraucherdarlehensvertrag (im Folgenden kurz: **Darlehensvertrag**). Dies ist ein Vertrag zwischen einem **Darlehensnehmer** und einem **Darlehensgeber** über ein Darlehen. Der Darlehensnehmer ist eine Verbraucherin oder ein Verbraucher. Der Darlehensgeber ist ein Kreditinstitut, zum Beispiel eine Bank. Der Darlehensgeber gibt dem Darlehensnehmer ein **Darlehen**, also einen bestimmten Geldbetrag zur privaten Verwendung. Als Gegenleistung muss der Darlehensnehmer dem Darlehensgeber **Zinsen** zahlen. Und er muss das Darlehen dem Darlehensgeber **zurückzahlen**. Der Darlehensgeber vereinbart mit dem Darlehensnehmer im Darlehensvertrag, wie der Darlehensnehmer das Darlehen zurückzahlen soll. Der Darlehensnehmer kann dem Darlehensgeber das Darlehen in Raten zurückzahlen. Oder er kann dem Darlehensgeber das Darlehen am Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit zurückzahlen.

Bei der Baufinanzierung wird das Darlehen durch ein Grundpfandrecht besichert oder es dient dem Bau oder Erwerb von Eigentum an **Immobilien**. Das heißt: Der Darlehensnehmer erwirbt mit dem Darlehen Eigentum an einem Grundstück, einem Haus oder einer Wohnung. Oder er nutzt das Darlehen für die Errichtung eines Gebäudes. Bei einer Baufinanzierung geht es oft um hohe Darlehensbeträge. Der Darlehensvertrag ist daher immer mit einer **Besicherung** des Darlehens verbunden. Das heißt: Wir verlangen eine **Sicherheit** vom Darlehensnehmer für sein Darlehen. Gewöhnlich ist die verlangte Sicherheit für eine Baufinanzierung ein sogenanntes **Grundpfandrecht** in Form einer Grundschuld. Wenn der Darlehensnehmer das Darlehen nicht wie vereinbart zurückzahlt, kann der Darlehensgeber den Darlehensvertrag kündigen. Dann gibt die Grundschuld dem Darlehensgeber das Recht, die Immobilie zu versteigern.

1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages?

Bevor wir mit Ihnen (als Verbraucherin oder Verbraucher) einen Darlehensvertrag abschließen, müssen wir als Bank bestimmte Pflichten erfüllen. Eine wichtige Pflicht ist, Ihnen bestimmte Informationen zum Darlehensvertrag zu geben. Diese Informationen bezeichnet man als **Vorvertragliche Informationen (VVI).** Zu den VVI gehört das **Europäische Standardisierte Merkblatt** (ESIS-Merkblatt). Dieses hilft Ihnen durch die standardisierte Form dabei, die Angebote von verschiedenen Banken miteinander zu vergleichen.

Zudem haben wir die Pflicht, Ihre **Kreditwürdigkeit** zu prüfen. Dazu fragen wir bei Ihnen nach bestimmten persönlichen Daten, zum Beispiel nach Ihrem Einkommen, Ihren Ausgaben und Ihrem Vermögen. Auf dieser Grundlage führen wir eine **Kreditwürdigkeitsprüfung** durch. Nur wenn die Kreditwürdigkeitsprüfung positiv ist, dürfen wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen. Eventuell sehen wir, dass Sie das Darlehen mit Ihrem Einkommen oder 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 Darlehensvertrags zu bekommen. Das gilt aber nur, wenn wir uns sicher sind, dass wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen wollen. Dafür müssen Sie kein Entgelt an uns zahlen.

Meist nehmen wir bei der Erstellung des Angebots und der Kreditwürdigkeitsprüfung eine **Datenbank-Abfrage** vor, zum Beispiel bei der SCHUFA. Dabei beachten wir die Vorgaben des Datenschutzes. Eventuell zeigt die Datenbank-Abfrage, dass wir Ihre Kreditanfrage ablehnen müssen. Dann werden wir Sie unverzüglich und unentgeltlich darüber informieren.

1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?

Es kommt zum Vertragsabschluss, wenn wir uns mit Ihnen über das Darlehen geeinigt haben. Alle Regelungen zum Darlehen vereinbaren wir im Darlehensvertrag. Das sind zum Beispiel Regelungen zum Betrag des Darlehens, zur Besicherung (siehe unten Nr. 1.5), zu den Zinsen (siehe unten Nr. 1.6) und zur Rückzahlung (siehe unten Nr. 1.9). Der Darlehensvertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Darlehensvertrag persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben. Auch wir als Bank müssen den Darlehensvertrag unterschreiben. Für uns besteht eine Ausnahme, wenn der Darlehensvertrag mit Hilfe einer automatischen Einrichtung erstellt wird. Dann ist unsere Unterschrift nicht erforderlich. Eventuell kann der Darlehensvertrag mit Hilfe einer **elektronischen Signatur** unterschrieben werden. In diesem Fall können Sie eine qualifizierte elektronische Signatur einfügen, das heißt in elektronischer Form persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben.

1.4 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?

Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen Regelungen darüber, unter welchen Voraussetzungen wir das Darlehen an Sie auszahlen **(Auszahlungsvoraussetzungen)**. Oft ist die Auszahlung davon abhängig, dass Sie die vereinbarte Sicherheit (Grundschuld) beim Notar bestellt haben. Beim Bau eines Hauses ist die Auszahlung oft davon abhängig, dass ein bestimmter Baufortschritt erreicht wurde.

Der **Auszahlungsbetrag** entspricht dem vereinbarten **Nettodarlehensbetrag**. Der Nettodarlehensbetrag ist der Höchstbetrag, auf den Sie aufgrund des Darlehensvertrags einen Anspruch haben. In Einzelfällen können wir mit Ihnen ein Disagio (Abgeld oder Abschlag) vereinbaren. In diesem Fall ist der Darlehensbetrag (Kreditbetrag) höher als der Auszahlungsbetrag.

Sie sind verpflichtet, das Darlehen abzunehmen. Alle Einzelheiten dazu stehen in dem Darlehensvertrag. Wenn Sie die Abnahme des Darlehens teilweise oder ganz ablehnen, sind Sie uns gegebenenfalls zum Schadensersatz verpflichtet (das gilt nur für **festverzinsliche Darlehen**, siehe unten Nr. 1.6.1). Diese Schadensersatz-Form wird als **Nichtabnahmeentschädigung** bezeichnet. Die Nichtabnahmeentschädigung wird nach denselben Grundsätzen berechnet wie die **Vorfälligkeitsentschädigung** (siehe unten Nr. 1.11).

1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?

Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen, welche Sicherheiten wir für das Darlehen verlangen. Gewöhnlich verlangen wir die Bestellung einer Grundschuld zu unseren Gunsten. Diese Grundschuld kann von Ihnen als Darlehensnehmer oder einer dritten Person bestellt werden.

Mit einer **Grundschuld** kann ein Eigentümer sein Grundstück zu Gunsten eines Darlehensgebers belasten: Die Bestellerin oder der Besteller der Grundschuld muss der Bank als Darlehensgeber einen bestimmten Geldbetrag aus dem Grundstück zahlen. Das heißt: Das Grundstück (also eine Immobilie) haftet für das Darlehen. Man kann auch sagen: Das Grundstück (eine Immobilie) dient als Sicherheit.

Sollten wir den Darlehensvertrag kündigen, da Sie das Darlehen nicht wie vereinbart zurückzahlen, können wir die Sicherheiten **verwerten**. Zum Beispiel können wir das belastete Grundstück versteigern (Zwangsversteigerung). Dazu müssen wir die Grundschuld vorher kündigen, und zwar mit einer Frist von sechs Monaten. Vor einer solchen Zwangsversteigerung werden wir Sie aber immer kontaktieren. Den Erlös aus der Zwangsversteigerung **(Verwertungserlös)** verwenden wir zur Rückzahlung unserer offenen Forderungen aus dem Darlehen. Wenn der Verwertungserlös nicht ausreicht, müssen Sie den restlichen Geldbetrag bezahlen. Wenn der Verwertungserlös Ihre gesicherten Schulden übersteigt, zahlen wir Ihnen den Übererlös aus (Übererlös = Verwertungserlös minus gesicherte offene Forderungen und Versteigerungskosten). Im Darlehensvertrag oder separatem Sicherheitenvertrag wird geregelt, wie und wann wir die Sicherheiten verwerten dürfen.

1.6 Welche Zinsen werden erhoben?

Für das Darlehen müssen Sie Zinsen in einer vereinbarten Höhe zahlen. Daher spricht man auch von **Sollzinsen** beziehungsweise einem **Sollzins**. Der Sollzins ist der Preis dafür, dass wir Ihnen das Darlehen auszahlen und für eine bestimmte Zeit zur Verfügung stellen.

Man unterscheidet zwei Sollzins-Arten: den **gebundenen Sollzinssatz** (siehe unten Nr. 1.6.1) und den **veränderlichen Sollzinssatz** (siehe unten Nr. 1.6.2). Wir können mit Ihnen den gebundenen oder den veränderlichen Sollzinssatz vereinbaren. Meist wird ein gebundener Sollzinssatz vereinbart.

Es können auch **Bereitstellungszinsen (auch: Bereitstellungsprovision)** vertraglich vereinbart werden. In diesem Fall schulden Sie uns Bereitstellungszinsen für die Zeit bis zur vollständigen Auszahlung des Darlehens.

1.6.1 Was ist ein gebundener Sollzinssatz?

Man spricht von einem gebundenen Sollzinssatz, wenn wir mit Ihnen einen festen (gleichbleibenden) Sollzinssatz vereinbaren. Der Sollzinssatz kann für die gesamte Vertragslaufzeit gebunden sein. Er kann aber auch für einen kürzeren Zeitraum gebunden sein: den sogenannten

Sollzinsbindungszeitraum. Bei einem gebundenen Sollzinssatz wird das Darlehen auch als **festverzinsliches Darlehen** bezeichnet. Der Zinssatz wird auch als **Festzinssatz** bezeichnet.

Der Sollzinsbindungszeitraum kann kürzer sein als die Vertragslaufzeit. In diesem Fall läuft der Darlehensvertrag weiter und wir vereinbaren den Sollzinssatz des Darlehens jeweils neu mit Ihnen. Können wir uns nicht auf einen neuen gebundenen Sollzinssatz und einen Sollzinsbindungszeitraum einigen, wird das Darlehen mit einem veränderlichen Sollzinssatz (siehe unten Nr. 1.6.2) weitergeführt. Sie können das Darlehen aber auch zum Ablauf des Sollzinsbindungszeitraums kündigen und zurückzahlen (siehe unten Nr. 1.12.1).

1.6.2 Was ist ein veränderlicher Sollzinssatz?

Man spricht von einem veränderlichen Sollzinssatz, 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 entsprechend der jeweiligen Entwicklung eines Referenzzinssatzes nach oben oder unten anpassen. Der für den veränderlichen Sollzinssatz maßgebliche Referenzzinssatz ist der Zinssatz für Hauptrefinanzierungsgeschäfte der Europäischen Zentralbank (EZB-Zinssatz). Zeitpunkt und Höhe der Sollzinsänderung sind an die Veränderung dieses Referenzzinssatzes gekoppelt. Der veränderliche Sollzinssatz wird von uns alle zwei Monate anhand der Entwicklung des Referenzzinssatzes überprüft und bei entsprechender Veränderung angepasst. Prüftermin ist der vorletzte Bankarbeitstag in Frankfurt am Main vor dem 15. eines ungeraden Kalendermonats (= Januar, März, Mai, Juli, September, November). Nicht jede Veränderung des Referenzzinssatzes führt zu einer Veränderung des Sollzinssatzes, sondern nur dann, wenn die Veränderung eine bestimmte Schwelle erreicht hat. Diese Schwelle beträgt bei der Baufinanzierung 0,20 Prozentpunkte. Hat sich der Referenzzinssatz um mehr als 0,20 Prozentpunkte erhöht, darf die Bank den veränderlichen Sollzinssatz um die gleichen Prozentpunkte erhöhen. Wurde der EZB-Zinssatz um mehr als 0,20 Prozentpunkte gesenkt, wird die Bank den veränderlichen Sollzinssatz um die gleichen Prozentpunkte senken. Der gültige EZB-Zinssatz wird in den Monats- und Jahresberichten der Deutschen Bundesbank, in der Tagespresse und in anderen öffentlichen Medien bekannt gegeben. 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.

1.7 Was ist der effektive Jahreszins?

Der effektive Jahreszins entspricht den Gesamtkosten des Darlehens, für die Sie aufkommen müssen. 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 vor allem die Sollzinsen. Hinzu kommen alle Kosten, die für Sie in Verbindung mit dem Darlehensvertrag entstehen und die uns als Bank bekannt sind. Das können zum Beispiel Vermittlungsgebühren/-provisionen oder sonstige Kosten wie Grundbuchgebühren sein.

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. Falls Sie das Darlehen mit einem oder mehreren anderen Darlehensnehmern aufnehmen, können wir uns entscheiden, von welchem Darlehensnehmer wir die Rückzahlung des Darlehens verlangen (Gesamtschuldner). Es gibt zwei Möglichkeiten der Rückzahlung: das Annuitätendarlehen (siehe unten Nr. 1.9.1) und das endfällige Darlehen (siehe unten Nr. 1.9.2).

1.9.1 Was ist ein Annuitätendarlehen?

Wenn Sie ein Annuitätendarlehen bei uns aufnehmen, zahlen Sie uns einmal im Monat eine **Annuität** (Rate). Die Annuität setzt 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 begleichen 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 Annuität bleibt aber während des Sollzinsbindungszeitraums immer gleich hoch.

1.9.2 Was ist ein endfälliges Darlehen?

Wenn Sie ein endfälliges Darlehen bei uns aufnehmen, zahlen Sie das Darlehen in einer Summe am Ende der Vertragslaufzeit zurück (daher „endfällig“). Bis zur Rückzahlung müssen Sie die Sollzinsen an uns zahlen (daher auch Zinszahlungsdarlehen genannt). Der Unterschied zum Annuitätendarlehen ist, dass die Rückzahlung nicht während der Vertragslaufzeit erfolgt. Daher hat die Rate keinen Tilgungsanteil. Sie entspricht komplett dem **Zinsanteil**. Sie können ein endfälliges Darlehen durch **Eigenmittel** zurückzahlen, zum Beispiel durch Ihr Vermögen. Sie können das Darlehen aber auch mit **Tilgungsersatzmitteln** zurückzahlen. Tilgungsersatzmittel sind zum Beispiel ein Bausparvertrag (mit Bauspardarlehen) oder eine Kapital-Lebensversicherung. Diese müssen Sie dann parallel zum Darlehensvertrag besparen. Bei einem Tilgungsersatzmittel vereinbaren wir mit Ihnen, dass die Versicherungssumme oder das Bausparguthaben uns als Sicherheit für das Darlehen dienen. Wir übernehmen keine Garantie dafür, dass Sie das Darlehen komplett mit dem Tilgungsersatzmittel zurückzahlen können. Daher müssen Sie damit rechnen, dass Sie das Darlehen auch durch **andere Mittel** zurückzahlen müssen. Andere Mittel sind zum Beispiel ein Sparguthaben oder eine Geldleistung aus dem Ablauf einer Versicherung. Zudem müssen Sie damit rechnen, dass Sie ein **weiteres Darlehen** aufnehmen müssen.

1.10 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 Zahlungen nicht leisten, kann das schwere Folgen für Sie haben. Zum Beispiel können wir eine Zwangsversteigerung des belasteten Grundstücks einleiten. 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 vorzeitig zurückzahlen, also vor dem vereinbarten Zeitpunkt der Rückzahlung. Bei einer Baufinanzierung gibt es aber Einschränkungen.

Eventuell wollen Sie das Darlehen während eines Sollzinsbindungszeitraums zurückzahlen. Dann müssen Sie ein **berechtigtes Interesse** an der Rückzahlung haben. Das gilt zum Beispiel in dem folgenden Fall: Sie wollen die Immobilie verkaufen. Mit dem Kaufpreis wollen Sie dann das Darlehen vorzeitig zurückzahlen.

Durch die vorzeitige Rückzahlung entsteht uns ein Schaden, weil uns die für die vereinbarte Darlehenslaufzeit vereinbarten Zinsen entgehen. Daher werden wir im Darlehensvertrag regeln, dass Sie uns diesen Schaden ersetzen müssen. Das heißt: Wir machen einen Schadensersatz-Anspruch gegen Sie geltend. Diesen bezeichnet man als **Vorfälligkeitsentschädigung.**

Die Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung berechnen wir nach den Grundsätzen, die die Rechtsprechung entwickelt hat. Sie hängt von der Restdauer der Sollzinsbindung und dem Zinsniveau zum Zeitpunkt der Rückzahlung ab. Informationen zur Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung finden Sie im Darlehensvertrag und in den VVI (im ESIS-Merkblatt). Im ESIS-Merkblatt finden Sie auch Beispiele für die Höhe einer Vorfälligkeitsentschädigung.

Sie müssen damit rechnen, dass die Vorfälligkeitsentschädigung sehr hoch sein kann. Das gilt vor allem für die folgenden Fälle: Das Darlehen hat noch eine lange restliche Sollzinsbindung. Oder das allgemeine Zinsniveau ist seit dem Abschluss des Darlehensvertrages gesunken.

Bei Darlehen mit veränderlichem Sollzinssatz berechnen wir Ihnen keine Vorfälligkeitsentschädigung. Hier können Sie das Darlehen jederzeit ganz oder teilweise vorzeitig zurückzahlen. Sie müssen kein berechtigtes Interesse an der vorzeitigen Rückzahlung haben.

1.12 Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Bei einer Kündigung des Darlehensvertrages unterscheidet man die **ordentliche Kündigung** (siehe 1.12.1) und die **außerordentliche Kündigung** (auch: Kündigung aus wichtigem Grund, siehe 1.12.2).

1.12.1 Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?

Bei einer ordentlichen Kündigung muss eine **Kündigungsfrist** eingehalten werden. Die Kündigungsfrist ist davon abhängig, ob ein gebundener Sollzinssatz oder ein veränderlicher Sollzinssatz vereinbart wurde. Bei einem gebundenen Sollzinssatz ist die Kündigungsfrist wiederum von der Vertragslaufzeit abhängig.

Für den **gebundenen Sollzinssatz** gilt:

- Sie können den Darlehensvertrag zum Ende des Sollzinsbindungszeitraums kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat.
- Bei einer Zinsbindung über 10 Jahre: Sie können den Darlehensvertrag 10 Jahre nach der kompletten Auszahlung des Darlehens oder nach der letzten Festzinsvereinbarung kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann 6 Monate.

Für den **veränderlichen Sollzinssatz** gilt: Sie können den Darlehensvertrag jederzeit kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann 3 Monate.

1.12.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung (Kündigung aus wichtigem Grund) 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 also ein **wichtiger Grund** für die Kündigung vorliegen. Deshalb spricht man auch von einer **Kündigung aus wichtigem Grund**. Ein wichtiger Grund ist häufig, dass der Darlehensnehmer die vereinbarten Zahlungen nicht leistet. Dann liegen die gesetzlichen Voraussetzungen für eine außerordentliche Kündigung wegen Zahlungsverzugs durch uns vor.

1.13 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Kommt es zum Abschluss des Darlehensvertrags, steht Ihnen ein gesetzliches **Widerrufsrecht** zu. Wenn Sie den Darlehensvertrag widerrufen, sind Sie nicht mehr an den Darlehensvertrag gebunden. So üben Sie das Widerrufsrecht aus:

- Sie müssen eine Widerrufsfrist einhalten. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Sie beginnt gewöhnlich nach Abschluss des Darlehensvertrags.
- Sie können den Widerruf innerhalb der Widerrufsfrist mündlich oder schriftlich erklären. Sie müssen diesen nicht begründen.
- Und Sie müssen den Widerruf an uns als Darlehensgeber richten *(Deutsche Bank AG, Postkorb 10AEGA, Taunusanlage 12, 60325 Frankfurt am Main, Telefax: 069 / 910 68597, E-Mail: widerruf.kredit@db.com).*

Bitte beachten Sie: Eventuell haben Sie den Darlehensbetrag bereits bekommen, wenn Sie den Darlehensvertrag widerrufen. Dann müssen Sie den Darlehensbetrag innerhalb von 30 Tagen nach Ihrem Widerruf an uns zurückzahlen. Für diesen Zeitraum fallen Sollzinsen an, die man auch als **Tageszinsen** bezeichnet. Wie hoch diese sind, können Sie aus der Widerrufsinformation entnehmen.

Bitte beachten Sie: Haben Sie neben dem Darlehensvertrag auch einen Bausparvertrag oder einen Versicherungsvertrag abgeschlossen, hängt dieser Vertrag mit dem Darlehensvertrag zusammen. Wenn Sie den Darlehensvertrag widerrufen, widerrufen Sie damit gleichzeitig auch den Bausparvertrag oder den Versicherungsvertrag. Sie sind damit auch an diesen Vertrag nicht mehr gebunden.

2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

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

2.1 Kundenbeschwerden

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 unserer Dienstleistung

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, wenn Sie unsere Baufinanzierung nutzen:

- **An Kunden-Terminals der Deutschen Bank und der Postbank können Sie Folgendes erledigen** Informationen zu Ihrer Baufinanzierung abrufen.
  Die Kunden-Terminals sind über verschiedene sensorische Kanäle nutzbar:
  - Über einen Kopfhörer können Sie sich alle Aktivitäten des Geräts vorlesen lassen. Dabei können Sie die Lautstärke individuell einstellen.
  - Die Kontraste des Bildschirms sind optimiert. Sie können sie individuell einstellen.
  - Die Anzeige auf dem Bildschirm bietet höchstmöglichen Kontrast (Schwarz/Weiß).
  - Sie können die Textgröße der Bildschirmanzeige individuell einstellen.
  - Die Funktionen der Geräte können Sie mit einer Tastatur bedienen. Diese ist mit Fühl-Elementen und/oder Schriftzeichen in Braille gekennzeichnet.
  - Einzelne Tasten sind für bestimmte Funktionen vordefiniert. So lassen sich diese Funktionen vereinfacht nutzen.

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 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