

Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag
Information für Verbraucher
nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Name und Anschrift der Bank TARGOBANK AG Kasernenstr. 10 40213 Düsseldorf
Telefon 0211 90020111

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unserer Dienstleistung **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag**?
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 sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen müssen garantieren, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. Das Ziel ist, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen unsere Dienstleistung Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag leicht verständlich zu erläutern. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

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

- **Teil 1** enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistung, die näher im TARGOBANK Ratenkreditvertrag festgelegt wird.
- Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
 - Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In **Teil 2** informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
 - Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des BFSG erfüllen? In **Teil 3** informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.
 - Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In **Teil 4** informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre TARGOBANK

Inhaltsverzeichnis

1	ERLÄUTERUNG UNSERER DIENSTLEISTUNG	3
1.1	WAS IST EIN ALLGEMEIN-VERBRAUCHERDARLEHENSVERTRAG?	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	WELCHE ZINSEN WERDEN 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?	6
1.12.1	KÜNDIGUNGSMÖGLICHKEITEN DES KREDITNEHMERS:	6
1.12.2	WANN IST EINE AUßERORDENTLICHE KÜNDIGUNG MÖGLICH?	6
1.13	GIBT ES EIN WIDERRUFSRECHT?	7
2.	IHRE MÖGLICHKEITEN BEI EINER BESCHWERDE	7
2.1	KUNDENBESCHWERDEN	7
2.2	AUßERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNG	8
3	MERKMALE DER BARRIEREFREIHEIT UNSERER DIENSTLEISTUNG	8
3.1	BARRIEREFREIHEIT DER DIENSTLEISTUNGEN	9
3.2	BARRIEREFREIHEIT DIESER INFORMATION	9
3.3	BARRIEREFREIHEIT VON DOKUMENTEN ZU UNSEREN DIENSTLEISTUNGEN	9
4	MARKTÜBERWACHUNGSBEHÖRDE	10
4.1	SIE ERREICHEN DIE TARGOBANK AUF FOLGENDEN WEGEN:	10
4.2	DIE ZUSTÄNDIGE BEHÖRDE HEIßT: MARKTÜBERWACHUNGSSTELLE DER LÄNDER FÜR DIE BARRIEREFREIHEIT VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN (MLBF).	10

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistung **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag**. 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 ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag?

Ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag (im Folgenden kurz: **Darlehensvertrag**) ist ein Vertrag zwischen einem **Darlehensnehmer** und einem **Darlehensgeber** über ein Darlehen. Der Darlehensnehmer ist eine Verbraucherin oder ein Verbraucher. Der Darlehensgeber ist 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.

Bei einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag wie unserem Ratenkredit für Privatkunden verwendet der Darlehensnehmer das Darlehen gewöhnlich für private Anschaffungen, zum Beispiel Möbel, Autos oder Haushaltsgeräte.

1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages?

Bevor wir (als Bank) 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**. Zu den Vorvertraglichen Informationen gehören die „Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite“. Sie helfen 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 Sie nach bestimmten persönlichen Daten, zum Beispiel nach Ihrem Einkommen und den Ausgaben. 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 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. Dafür müssen Sie kein Entgelt an uns zahlen. Das gilt aber nur, wenn wir uns sicher sind, dass wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen wollen. 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 1.5), zu den Zinsen (siehe 1.6) und zur Rückzahlung (siehe 1.9). Der Darlehensvertrag enthält auch standardisierte Regelungen, also allgemeine Darlehensbedingungen. Der Darlehensvertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Darlehensvertrag persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben. Alternativ kann der Darlehensvertrag mit Hilfe einer **elektronischen Signatur** von Ihnen unterschrieben werden. In diesem Fall können Sie eine qualifizierte elektronische Signatur einfügen, das heißt in elektronischer Form persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben. Auch wir als Bank müssen den Darlehensvertrag unterschreiben, außer bei im Fernabsatz gestellten Darlehensanträgen (online, nach Telefonberatung oder Beratung zu Hause). In diesen Fällen unterschreibt die Bank nicht den Vertrag, sondern Sie erhalten bei der Annahme des Darlehensantrages eine Kreditbestätigung per Brief.

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**). Regelmäßig ist die Auszahlung davon abhängig, dass Sie uns eine Besicherung des Darlehens (siehe 1.5) gewährt haben.

Der **Auszahlungsbetrag** entspricht nicht dem vereinbarten Gesamtkreditbetrag (auch **Nettodarlehensbetrag** genannt). Er kann auch von den Kosten abhängig sein, die Ihnen durch die Aufnahme beziehungsweise Vergabe des Darlehens entstehen. Der Auszahlungsbetrag ergibt sich also durch Abzug aller Kosten von dem Gesamtkreditbetrag. Der Gesamtkreditbetrag beziehungsweise Nettodarlehensbetrag ist der Höchstbetrag, auf den Sie aufgrund des Darlehensvertrags einen Anspruch haben.

1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?

Der Darlehensvertrag kann mit einer **Besicherung** des Darlehens verbunden sein. Das heißt: Wir verlangen von Ihnen regelmäßig eine **Sicherheit** für unser Darlehen, wie z.B. die Abtretung von Ansprüchen auf Arbeits-, Erwerbseinkommen und Sozialleistungen.

Sollten wir den Darlehensvertrag kündigen, da Sie das Darlehen nicht wie vereinbart zurückzahlen, können wir die Sicherheiten **verwerten**. Im Darlehensvertrag regeln wir mit Ihnen, 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. Die TARGOBANK vereinbart mit Ihnen in dem Darlehensvertrag einen **gebundenen Sollzinssatz**.

Sie zahlen einen festen (gleichbleibenden) Sollzinssatz. Der Sollzinssatz ist für die gesamte Vertragslaufzeit gebunden.

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 als Verbraucherin oder Verbraucher 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.

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. Die TARGOBANK bietet mit dem Ratenkredit ein Annuitätendarlehen an.

Mit unserem Ratenkredit zahlen Sie uns monatlich eine **Annuität**, also eine gleichbleibende monatliche 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.

1.10 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 nachteilige 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 vorzeitig zurückzahlen, also vor dem vereinbarten Zeitpunkt der Rückzahlung. Durch die vorzeitige Rückzahlung entsteht uns ein Schaden, weil uns Ihre Zinsen entgehen. Daher können Banken im Darlehensvertrag mit Ihnen

Kunden vereinbaren, dass die Kunden diesen Schaden ersetzen müssen. Das heißt: Es wird einen Schadensersatz-Anspruch gegen den Kunden gestellt. Diesen bezeichnet man als **Vorfälligkeitsentschädigung**.

Wir haben uns entschieden unseren Kunden die **Sondertilgung für Beträge bis zu 50 %** des aktuellen Kapitalsaldos kostenlos alle 12 Monate anzubieten.

Für die Beträge, die höher als 50 % des aktuellen Kapitalsaldos sind, berechnen wir eine Vorfälligkeitsentschädigung 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 „Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite“. Im Vertrag finden Sie auch ein Beispiel für die Höhe einer Vorfälligkeitsentschädigung.

Sie müssen damit rechnen, dass die Vorfälligkeitsentschädigung 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. Allerdings ist die Vorfälligkeitsentschädigung durch gesetzliche Regelungen begrenzt (Rechtsgrundlage: § 502 Absatz 3 Bürgerliches Gesetzbuch).

1.12 Wie sind die Kündigungsbedingungen?

1.12.1 Kündigungsmöglichkeiten des Kreditnehmers:

- Bei einer vereinbarten Laufzeit von unter 10 Jahren kann der Darlehensnehmer regelmäßig den Darlehensvertrag nicht kündigen. Es besteht aber die Möglichkeit zur ganz oder teilweisen vorzeitigen Rückzahlung des Kredites gemäß den vereinbarten Bedingungen.

- Bei einer vereinbarten Laufzeit von über 10 Jahren können Sie den Vertrag 10 Jahre nach der kompletten Auszahlung des Darlehens kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann 6 Monate.

1.12.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?

Bei einer außerordentlichen Kündigung muss **keine Kündigungsfrist** eingehalten werden. Die Voraussetzungen dafür sind: Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher kann nicht zugemutet werden, dass Sie am Darlehensvertrag festhalten. Oder uns als Bank kann nicht zugemutet werden, dass wir am Darlehensvertrag festhalten. 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 eine Verbraucherin oder ein Verbraucher die vereinbarten Zahlungen nicht leistet. Dann liegen die gesetzlichen Voraussetzungen für eine außerordentliche Kündigung der Bank vor.

1.13 Gibt es ein Widerrufsrecht?

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

- Sie müssen eine Widerrufsfrist einhalten. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Sie beginnt gewöhnlich nach Abschluss des Darlehensvertrages.
- Sie können den Widerruf innerhalb der Widerrufsfrist mündlich oder schriftlich (z. B. per Brief, Telefax oder E-Mail) leisten. Sie müssen diesen nicht begründen.
- Und Sie müssen den Widerruf an uns als Darlehensgeber richten
- TARGOBANK AG,
Abteilung Kontoservice,
Kasernenstraße 10,
40213 Düsseldorf,
E-Mail: kontakt@targobank.de,
Fax: 0203/ 347-16261

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 der Widerrufsinformation entnehmen.

Die TARGOBANK räumt über die gesetzliche Widerrufsfrist beim Ratenkredit hinaus ein Rückgaberecht für das Darlehen von weiteren 2 Wochen ein. Sie können so insgesamt innerhalb von 28 Tagen vom Ratenkredit zurücktreten, wenn Sie das Darlehen, soweit es bereits ausgezahlt wurde, innerhalb dieser Frist zurückzahlen.

2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

2.1 Kundenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **persönlich** bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater oder in einer Filiale der TARGOBANK
- **telefonisch** bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater oder unter 0211 - 900 20 405 oder 0211 - 900 20 110
- **per E-Mail** an beschwerde@targobank.de
- **schriftlich** an: TARGOBANK AG, Beschwerdemanagement, Postfach 21 01 35, 47023 Duisburg

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter www.targobank.de

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil: Ombudsmann der privaten Banken. Dort können Sie sich an den **Ombudsmann der privaten Banken** wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Beschwerde: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter www.bankenombudsmann.de. Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. unter www.bankenverband.de

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken 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 unserer Dienstleistung die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllen? In diesem Teil informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.

Zum Hintergrund: 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. Den Richtlinien liegen die folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit** zugrunde:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen unsere Webinhalte in einer möglichst einfachen Sprache anbieten.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme

zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.

Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards für die Nutzung von assistiven Technologien einhalten, zum Beispiel Standards zur technischen Struktur und zur Kennzeichnung der Webinhalte.

Wir erfüllen mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer **Dienstleistung** in Verbindung mit einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag:

- Wir bieten Ihnen unsere Dienstleistung wie folgt an:
Telefonisch, persönlich bei Ihnen Zuhause (Beratung zu Hause), persönlich in einer unserer Filialen oder via Online-Kanäle
- Sie können unsere Dienstleistung mit Hilfe von verschiedenen Zugangsmöglichkeiten nutzen, und zwar mit den folgenden sensorischen Kanälen
persönlich bei Ihnen Zuhause (Beratung zu Hause), persönlich in einer unserer Filialen, telefonisch oder via Online-Kanäle
- Wir stellen Ihnen den Darlehensbetrag gemäß den Auszahlungsbedingungen im Vertrag und Ihren Wünschen zur Verfügung: z.B. Zahlungsanweisung an die Bank

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit **dieser Information**:

- Wir stellen Ihnen diese Information über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: persönliche Aushändigung in der Filiale, Vorlesen lassen, Zusendung per E-Mail, auf der Internetseite www.targobank.de.
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind.)
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung: Verwendung serifenloser Schriftart Arial, Mindestschriftgröße 12, hoher Farbkontrast 4,5:1, schwarzer Text mit weißem Hintergrund, Vermeidung von Farben zur Hervorhebung von wichtigen Informationen.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit von **Dokumenten zu unserer Dienstleistung** (dazu gehört auch **diese Information**):

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Das heißt z. B. können die Dokumente neben dem Lesen auf dem Bildschirm vorgelesen werden und auch besondere Erläuterungen zu Bildern, Tabellen, Grafiken, o.Ä. enthalten, die mithilfe assistiver Technologien zugänglich sind.
- Die Dokumente haben in der Regel das Format PDF-UA und sind auch webbasiert aufrufbar. Dieses Format kann in andere Formate überführt werden. So stehen Ihnen die Dokumente über mehrere sensorischen Kanäle zur Verfügung.
- Sollten Sie diesbezüglich Fragen haben, sprechen Sie uns gerne an.

4 Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

4.1 Sie erreichen die TARGOBANK auf folgenden Wegen:

- **telefonisch** unter 0211 - 900 20 769
- **per E-Mail** an leicht@targobank.de

4.2 Die zuständige Behörde heißt: **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF).**

Die MLBF überprüft, ob Wirtschaftsakteure bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bankunternehmen werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns einleiten (Rechtsgrundlage: 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 eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Adresse der MLBF lautet:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt

Abteilung 3 "Soziales und Arbeitsschutz"

Robert Richard

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

Tel.: (0391) 567 4530

E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de