

Stand
26. Juni 2025

Name und Anschrift der Bank Münchener Hypothekbank eG Karl-Scharnagl-Ring 10 80539 München, Deutschland		
Telefon +49 (0)89 / 5387 – 0	Telefax +49 (0)89 / 5387 – 770	E-Mail info@mhb.de
Rechtsform Eingetragene Genossenschaft	Eingetragen im Genossenschaftsregister Amtsgericht München, Genossenschaftsregister-Nr. 396	
Gesetzlich Vertretungsberechtigte der Bank Vorstand: Dr. Holger Horn (Vorsitzender), Ulrich Scheer, Markus Wirsen		
Ladungsfähige Anschrift des gesetzlich Vertretungsberechtigten der Bank Karl-Scharnagl-Ring 10, 80539 München, Deutschland		

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotene Dienstleistung

Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag.

Mit der vorliegenden Information erfüllen wir § 14 Absatz 1 Nummer 2 **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**. Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Alle Verbraucher sollen einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. Das Ziel ist, dass alle Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information soll zum besseren Verständnis unserer Dienstleistung beitragen. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur die mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.

Die Information ist in **4 Teile** gegliedert.

In **Teil 1** erläutern wir Ihnen die von uns angebotene Dienstleistung **Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag**.

Die **Teile 2 bis 4** enthalten allgemeine Informationen:

- Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In **Teil 2** informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.
- 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 sind der Meinung, unsere Dienstleistung erfüllt nicht die Anforderungen der Barrierefreiheit? In **Teil 4** informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können.

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

Zu unserer weiteren Dienstleistung „Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag über Förderdarlehen aus Förderprogrammen der Kreditanstalt für Wiederaufbau“ finden Sie ebenfalls auf unserer Website eine gesonderte Information nach dem BFSG.

Ihre Münchener Hypothekbank eG

Inhaltsverzeichnis

1.	Erläuterung unserer Dienstleistung	3
1.1	Grundeigenschaften.....	3
1.2	Gesamtpreis	6
1.3	Leistungsbedingungen und Zahlungsbedingungen	7
1.4	Garantiemöglichkeiten	8
1.5	Vertragslaufzeit.....	8
1.6	Kündigungsbedingungen	8
1.7	Digitale Funktionalität und Kompatibilität.....	9
1.8	Widerrufsrecht	9
1.9	Ablauf des Darlehensvertrags.....	10
2.	Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde	12
2.1	Beschwerde bei der Bank	12
2.2	Außergerichtliche Streitschlichtung	13
2.3	Beschwerde bei der Bankenaufsicht	13
3.	Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	14
3.1	Barrierefreiheit dieser Information	14
3.2	Durchführung der Dienstleistung.....	15
3.3	Barrierefreiheit von Dokumenten zu unserer Dienstleistung.....	16
4.	Zuständige Marktüberwachungsbehörde	17

1. Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Dienstleistung **Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag**.

Das umfasst die folgenden Punkte:

- 1.1 **Grundeigenschaften**
- 1.2 **Gesamtpreis**
- 1.3 **Leistungsbedingungen und Zahlungsbedingungen**
- 1.4 **Garantiemöglichkeiten**
- 1.5 **Vertragslaufzeit**
- 1.6 **Kündigungsbedingungen**
- 1.7 **Digitale Funktionalität und Kompatibilität**
- 1.8 **Widerrufsrecht**
- 1.9 **Ablauf des Darlehensvertrags**

Diese allgemeine Beschreibung der Dienstleistung wird in einem barrierefreien Format zur Verfügung gestellt. Sie ist in **klarer Sprache** verfasst (**Sprachniveau B2** gemäß dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen). Die Information kann sowohl visuell als auch über Screenreader genutzt werden und liegt in einem Dateiformat vor, das sich zur automatischen Umwandlung in assistive Formate eignet (z.B. Daisy, Braille, Vorlesesoftware).

1.1 Grundeigenschaften

Ein Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag ist ein spezifischer Verbraucherdarlehensvertrag.

Das sind die Merkmale eines Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrags:

- Das ist ein entgeltlicher Vertrag zwischen einem Darlehensnehmer und einem Darlehensgeber über das Gewähren eines Darlehens.
- Der **Darlehensnehmer** ist ein Verbraucher, das heißt ein privater Kunde.
- Der **Darlehensgeber** ist ein Unternehmer, meist eine Bank.
- Ein **Darlehen** ist ein bestimmtes Kapital, also ein bestimmter Geldbetrag (der Darlehensbetrag), den der Darlehensgeber dem Darlehensnehmer für eine bestimmte Zeit gewährt. Der Darlehensnehmer kann den Darlehensbetrag dann für bestimmte Zwecke nutzen.
- Der Darlehensnehmer hat für die Gewährung des Darlehensbetrags **Zinsen** zu zahlen. Und er hat den Darlehensbetrag an den Darlehensgeber **zurückzahlen**.
- Die Ansprüche des Darlehensgebers aus dem Darlehen sind durch ein Grundpfandrecht oder durch eine Reallast an einer Immobilie **besichert**.

Grundpfandrechte sind zum Beispiel eine Grundschuld oder eine Hypothek. **Reallasten** können Rechte in Form von Geld-, Dienst- und Sachleistungen aus Immobilien sein. **Immobilien** sind unbeweglicher Besitz in Form von Grundstücken, Gebäuden oder grundstücksgleichen Rechten.

Ohne eine solche Besicherung muss das Darlehen seinem **Zweck** nach zum Erwerb oder zur Erhaltung des Eigentums an einer Immobilie dienen. Das heißt: Mit dem Darlehen muss der Darlehensnehmer Eigentum erwerben oder drohenden Eigentumsverlust abwenden.

Wir bieten unsere Dienstleistung **Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag** wie folgt an:

- als **Annuitätendarlehen**
- mit **gebundenem Sollzins**
- mit **erstem Sollzins-Bindungszeitraum von mindestens fünf Jahren**
- in der Form der **unechten Abschnittsfinanzierung**
- mit **grundpfandrechtlicher Besicherung**
- mit gesetzlichem **Widerrufsrecht** für den Verbraucher.

Unsere Dienstleistung **Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag** nennen wir in dieser Information auch kurz: **Darlehensvertrag** und unser **Immobilien-Verbraucherdarlehen** auch kurz: **Darlehen**.

Im Einzelnen:

1.1.1 Vertragliche Verpflichtungen

Wenn wir mit Ihnen als Verbraucher einen Darlehensvertrag abschließen, bestehen zwischen Ihnen und uns Verpflichtungen:

- Wir müssen Ihnen ein Darlehen gewähren, also einen Darlehensbetrag in einer vereinbarten Höhe. (Mehr Informationen hierzu geben wir Ihnen unter dem Stichwort: Auszahlung und Abnahme, siehe nachfolgend Ziffer 1.1.2)
- Sie müssen die Auszahlungsvoraussetzungen erfüllen und den Darlehensbetrag abnehmen. (Mehr Informationen hierzu geben wir Ihnen unter dem Stichwort: Auszahlung und Abnahme, siehe nachfolgend Ziffer 1.1.2)
- Sie müssen einen vereinbarten Zins zahlen und den ausgezahlten Darlehensbetrag zu vereinbarten Zeitpunkten zurückzahlen. (Mehr Informationen hierzu geben wir Ihnen unter dem Stichwort: Zahlung von Zinsen und Tilgung, siehe nachfolgend Ziffer 1.1.3)
- Sie müssen alle sonstigen Verpflichtungen erfüllen, die wir mit Ihnen im Darlehensvertrag vereinbaren. Zum Beispiel haben Sie dafür Sorge zu tragen, dass über die gesamte Laufzeit des Darlehensvertrags für die Immobilie eine Gebäudeversicherung besteht.

1.1.2 Auszahlung und Abnahme

Der Darlehensvertrag regelt die Voraussetzungen für die Auszahlung des Darlehens (**Auszahlungsvoraussetzungen**). Das sind alle Voraussetzungen, die Sie erfüllt haben müssen, bevor wir das Darlehen auszahlen. Zum Beispiel: Oft hängt die Auszahlung davon ab, dass die vereinbarten Sicherheiten bestellt wurden. Das heißt im Falle einer Grundschuld als Sicherheit: Sie haben sich darum gekümmert, dass die Grundschuld im Grundbuch der Immobilie eingetragen wurde und uns die Unterlagen zur Grundschuld vorliegen. Und wir haben geprüft, dass diese Sicherheit rechtlich richtig ist. Bei einem Hausbau hängt die Auszahlung oft davon ab, dass ein bestimmter Baufortschritt erreicht wurde.

Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen auch, ob wir das Darlehen in einer Summe oder in Teilbeträgen auszahlen.

Es kann vorkommen, dass Sie uns für die Zeit bis zur vollständigen Auszahlung des Darlehens die Zahlung von **Bereitstellungsprovision** (auch: **Bereitstellungszinsen**) schulden. Die Bereitstellungsprovision ist das Entgelt dafür, dass wir das Darlehen zu den vereinbarten Konditionen bereitstellen, aber noch nicht auszahlen können. Ab welchem Zeitpunkt und in welcher Höhe Sie Bereitstellungsprovision bis zur vollständigen Auszahlung des Darlehens schulden, regelt der Darlehensvertrag.

Der Darlehensvertrag verpflichtet Sie, die Auszahlungsvoraussetzungen zu erfüllen und das Darlehen abzunehmen (das heißt: den Geldbetrag anzunehmen). Wenn Sie das Darlehen ganz oder teilweise nicht abnehmen, können wir von Ihnen Schadensersatz fordern. Man spricht hier statt von Schadensersatz auch von einer **Nichtabnahmeentschädigung**. Diese kann anfallen, wenn Sie das Darlehen nicht mehr wollen und den Abruf des Darlehens bei uns daher ablehnen. Eine Nichtabnahmeentschädigung kann auch anfallen, wenn wir den Darlehensvertrag vor vollständiger Auszahlung gekündigt haben.

Informationen, wie wir die Nichtabnahmeentschädigung berechnen, ergeben sich aus dem Darlehensvertrag. Dort finden Sie die Angaben zur Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung. Nach denselben Grundsätzen wird die Nichtabnahmeentschädigung berechnet.

1.1.3 Zahlung von Zinsen und Tilgung

Für unser Darlehen müssen Sie uns Zinsen in einer vereinbarten Höhe zahlen. Die Zinsen des Darlehens werden auch als **Sollzinsen** bezeichnet.

Zudem müssen Sie das Darlehen zurückzahlen. Das Fachwort für die Rückzahlung ist **Tilgung**.

Die Tilgung beginnt (dieser Zeitpunkt wird auch **Tilgungsbeginn** genannt) zu dem im Darlehensvertrag vereinbarten Datum. Sofern vor diesem Datum der Darlehensbetrag noch nicht vollständig ausgezahlt ist, ist der Tilgungsbeginn der erste Tag im ersten Kalendermonat nach der vollständigen Auszahlung des Darlehensbetrags.

Die Zins- und Tilgungszahlung richtet sich nach der Art des Darlehens. Man unterscheidet dabei drei Darlehensarten: das Ratendarlehen, das Annuitätendarlehen und das Zinszahlungsdarlehen (mit oder ohne Tilgungersatz-Instrument).

Wir bieten unsere Dienstleistung nur als Annuitätendarlehen an (siehe nachfolgend Ziffer 1.1.4).

Es ist grundsätzlich möglich, Ihnen im Darlehensvertrag zu bestimmten Bedingungen besondere Rechte einzuräumen. Zum Beispiel Sondertilgungen vorzunehmen oder den Tilgungssatz zu ändern. **Sondertilgungen** sind besondere Rechte für Sie zur Rückzahlung des Darlehensbetrags. Dabei fällt keine Vorfälligkeitsentschädigung an (siehe nachfolgend Ziffer 1.1.5).

1.1.4 Annuitätendarlehen

Wenn Sie mit uns ein Annuitätendarlehen vereinbaren, zahlen Sie uns ab dem Tilgungsbeginn (siehe oben Ziffer 1.1.3) eine monatliche Rate.

Die Rate bei einem Annuitätendarlehen wird auch als **Annuität** bezeichnet. Jede Rate enthält einen **Sollzinsanteil** und einem **Tilgungsanteil**. Mit dem Sollzinsanteil begleichen Sie die Sollzinsen für den laufenden Monat. Mit dem Tilgungsanteil zahlen Sie das Darlehen zurück. Dadurch sinkt die Darlehensrestschuld Rate für Rate. Wir berechnen die Sollzinsen aus der jeweiligen Darlehensrestschuld. Daher sinkt der Sollzinsanteil der Rate. Und der Tilgungsanteil der Rate steigt. Die Rate, also der monatlich zu zahlende Betrag, bleibt aber während des Sollzins-Bindungszeitraums (siehe nachfolgend Ziffer 1.2.1) immer gleich hoch.

1.1.5 Vorzeitige Rückzahlung

Bei einer vorzeitigen Rückzahlung zahlen Sie das Darlehen vor den vertraglich vereinbarten Fälligkeitsterminen zurück. Die vorzeitige Rückzahlung ist jederzeit ganz oder teilweise möglich. Dies setzt aber voraus, dass Sie ein **berechtigtes Interesse** an der Rückzahlung haben.

Ein berechtigtes Interesse besteht meist dann, wenn Sie die Immobilie unbelastet verkaufen möchten. Unbelastet heißt im Falle einer Grundschuld als Sicherheit: Es lastet keine Grundschuld mehr auf der Immobilie zu unserem Vorteil. Durch die vorzeitige Rückzahlung entsteht uns ein Schaden, weil uns Ihre Sollzinsen entgehen. Wir können daher von Ihnen Schadensersatz verlangen. Man spricht statt von Schadensersatz auch von einer **Vorfälligkeitsentschädigung**.

Informationen zur Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung finden Sie im Darlehensvertrag. Sie finden solche Informationen aber auch im Europäische Standardisierte Merkblatt (ESIS-Merkblatt, siehe nachfolgend Ziffer 1.9.2).

1.1.6 Sicherheiten

Im Darlehensvertrag wird vereinbart, welche Sicherheiten wir von Ihnen für das Darlehen verlangen. Wir verlangen immer eine **Grundschuld** an einer Immobilie. Der Eigentümer der Immobilie muss aus der Grundschuld die Zwangsvollstreckung in die Immobilie dulden. Das heißt: Die Immobilie haftet für das Darlehen. Man kann auch sagen: Die Immobilie dient als Sicherheit.

Die Grundschild ist in der Regel zu unseren Gunsten (zu unserem Vorteil) zu bestellen. Die Immobilie kann Ihnen, aber auch einem Dritten gehören, der sie zur Belastung mit der Grundschild zur Verfügung stellt.

Verlangen wir neben der Grundschild weitere Sicherheiten, vereinbaren wir mit Ihnen auch diese im Darlehensvertrag.

In einem separaten Vertrag für jede Sicherheit wird geregelt, wie und wann wir die Sicherheit verwerten dürfen (**Sicherheitenvertrag**). Wir können die Sicherheiten zum Beispiel **verwerten**, wenn wir den Darlehensvertrag gekündigt haben und Sie das Darlehen nicht zurückzahlen. Gewöhnlich verwerten wir die Grundschild, indem wir die belastete Immobilie versteigern. Das Zwangsversteigerungsverfahren richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Vor Einleitung einer Zwangsversteigerung werden wir Sie aber immer kontaktieren. Den Erlös aus der Zwangsversteigerung (**Verwertungserlös**) verwenden wir zur Rückzahlung unserer offenen Forderungen aus dem Darlehen. Reicht dafür der Verwertungserlös nicht aus, haben Sie den restlichen Geldbetrag zu bezahlen. Übersteigt der Verwertungserlös Ihre Schulden, zahlen wir Ihnen den Übererlös gewöhnlich aus (**Übererlös** ist der Verwertungserlös minus offene Forderung und Versteigerungskosten).

1.2 Gesamtpreis

Der Gesamtpreis für den Darlehensvertrag ist die **Summe** der **Sollzinsen**, die Sie zahlen müssen, und aller **sonstigen Kosten**. Die **sonstigen Kosten** sind solche, die Ihnen im Zusammenhang mit dem Abschluss des Darlehensvertrags entstehen und die uns als Bank bekannt sind. Zum Beispiel können das Vermittlungsprovisionen oder Kosten wie Grundbuchkosten sein.

Die Summe der Sollzinsen und der sonstigen Kosten wird in einen jährlichen Prozentsatz umgerechnet. Dabei geht man von der Höhe des Darlehens aus. Der Prozentsatz wird als **effektiver Jahreszins** bezeichnet. Der effektive Jahreszins hilft Ihnen als Verbraucher, verschiedene Angebote über Darlehen zu vergleichen.

Man unterscheidet beim Sollzins zwei Arten: den gebundenen Sollzins und den veränderlichen Sollzins.

Wir bieten unsere Dienstleistung nur mit gebundenem Sollzins an (siehe nachfolgend Ziffer 1.2.1).

1.2.1 Gebundener Sollzins

Wenn wir mit Ihnen einen gebundenen Sollzins vereinbaren, zahlen Sie einen unveränderlichen Sollzinssatz. Das gilt entweder für die vereinbarte Vertragslaufzeit (siehe nachfolgend Ziffer 1.5). Oder das gilt für einen kürzeren Zeitraum: den sogenannten **Sollzins-Bindungszeitraum**. Das Darlehen wird dann auch als **festverzinsliches Darlehen** bezeichnet. Und der Sollzinssatz wird auch als **Festzinssatz** bezeichnet.

Wir bieten für unsere Dienstleistung den ersten Sollzins-Bindungszeitraum nur mit mindestens fünf Jahren an.

1.2.2 Abschnittsfinanzierung

Beim gebundenen Sollzins unterscheidet man zwei Arten der Abschnittsfinanzierung: die echte Abschnittsfinanzierung und die unechte Abschnittsfinanzierung.

Wir bieten unsere Dienstleistung nur in Form der unechten Abschnittsfinanzierung an.

Bei der **unechten Abschnittsfinanzierung** bleibt bei vertragsgemäßer Erfüllung Ihr Recht, den ausgezahlten Darlehensbetrag zu nutzen, bis zur vollständigen Darlehensrückzahlung erhalten. Dabei erfolgt die Darlehensrückzahlung bei Annuitätendarlehen im Wege der Ratenzahlung, die die Tilgung einschließt.

- Wenn der Sollzins-Bindungszeitraum kürzer ist als die vereinbarte Vertragslaufzeit (siehe nachfolgend Ziffer 1.5), gilt: Wir müssen zum Ende des Sollzins-Bindungszeitraums neue Konditionen mit Ihnen vereinbaren. Diese gelten dann für einen nächsten Sollzins-Bindungszeitraum. Kommt eine Vereinbarung über neue Konditionen nicht zustande, haben Sie das Darlehen zum Ende des ablaufenden Sollzins-Bindungszeitraums an uns zurückzahlen.
- Wenn der Sollzins-Bindungszeitraum genauso lang ist wie die vereinbarte Vertragslaufzeit (siehe nachfolgend Ziffer 1.5) und bis dahin das Darlehen nicht vollständig zurückgezahlt ist, gilt: Wir

müssen zum Ende des Sollzins-Bindungszeitraums neue Konditionen mit Ihnen vereinbaren. Diese gelten dann für einen nächsten Sollzins-Bindungszeitraum. Kommt eine Vereinbarung über neue Konditionen nicht zustande, haben Sie das Darlehen zum Ende des ablaufenden Sollzins-Bindungszeitraums an uns zurückzuzahlen.

1.2.3 Produktvarianten

Forward-Darlehen

Sie können unser Darlehen zu bestimmten Bedingungen auch in der Variante Forward-Darlehen abschließen. **Forward-Darlehen** bedeutet: Sie sichern sich den aktuellen Sollzins für die Zukunft und die Auszahlung des Darlehens soll erst längere Zeit nach Vertragsabschluss erfolgen. Die Zeit ab Vertragsabschluss bis zur Auszahlung des Darlehens heißt **Forward-Zeit**. Wir können mit Ihnen eine Forward-Zeit von bis zu maximal fünf Jahren und sechs Monaten vereinbaren. Die Dauer der Forward-Zeit erhöht den Sollzinssatz. Das Forward-Darlehen kann nicht vor dem Ende der Forward-Zeit ausgezahlt werden. Nehmen Sie das Darlehen nicht ab (das heißt: lassen Sie sich den Darlehensbetrag nicht auszahlen), können wir von Ihnen eine Nichtabnahmeentschädigung fordern (siehe oben Ziffer 1.1.2). Sie bleiben zur Abnahme des Darlehens auch dann verpflichtet, wenn seit dem Abschluss des Darlehensvertrags das Zinsniveau am Markt gesunken ist.

Grüne Darlehen

Ihnen sind Nachhaltigkeit und Energieeffizienz für Ihr eigenes Zuhause wichtig? Dann können Sie mit uns zu bestimmten Bedingungen die Variante **Grüne Darlehen** vereinbaren. Das heißt: Bei der Immobilie, die finanziert werden soll, stehen ökologische Aspekte zur Schonung der Umwelt im Vordergrund.

Familiendarlehen

Sie können unser Darlehen zu bestimmten Bedingungen auch in der Variante **Familiendarlehen** abschließen. Zum Beispiel gilt: In Betracht kommen Paare oder Alleinerziehende mit mindestens einem Kind, für das Kindergeld bezogen wird. Das Nettoeinkommen des Haushalts überschreitet eine bestimmte Einkommensgrenze nicht. Und das Darlehen darf nur für selbstgenutzte Immobilien verwendet werden.

1.2.4 Konkreter Gesamtpreis

Der **konkrete Gesamtpreis** für den Darlehensvertrag ist abhängig von vielen Umständen, dazu gehören: die aktuelle Marktlage, Ihre Kreditwürdigkeit, die Sicherheiten, die Sie uns anbieten, und ob Sie eine Produktvariante wählen. Daher können wir erst einen konkreten Gesamtpreis nennen, wenn Sie ein Darlehen bei uns angefragt haben. Dann können wir alle Umstände bewerten. Der konkrete Gesamtpreis ergibt sich auch aus dem Europäische Standardisierte Merkblatt (ESIS-Merkblatt, siehe nachfolgend Ziffer 1.9.2). Und er ergibt sich aus dem Vertragsangebot. Wir nennen für unser Vertragsangebot ein Gültigkeitsdatum. Bis zu diesem Datum binden wir uns an unser Angebot. Und bis zu diesem Datum können Sie unser Angebot annehmen.

1.2.5 Steuerliche Auswirkungen

Die steuerlichen Auswirkungen einer Finanzdienstleistung wie der Darlehensvertrag sind von Ihren individuellen Umständen abhängig. Daher sollten Sie sich an eine Steuerberatung wenden.

1.3 Leistungsbedingungen und Zahlungsbedingungen

1.3.1 Leistungsbedingungen

Bei dem Darlehensvertrag überweisen wir das Darlehen auf das vereinbarte Konto zum vereinbarten Zeitpunkt, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Es sind alle Auszahlungsvoraussetzungen (siehe oben Ziffer 1.1.2.) so, wie mit Ihnen im Darlehensvertrag vereinbart, erfüllt.
- Es besteht kein Grund, der uns berechtigt, die Auszahlung des Darlehens zu verweigern oder den Darlehensvertrag zu kündigen (siehe nachfolgend Ziffer 1.6). Zum Beispiel dürfen sich zwischen Abschluss des Darlehensvertrags und Auszahlungszeitpunkt Ihre Vermögensverhältnisse nicht wesentlich verschlechtern haben.

Darüber hinaus können noch weitere Voraussetzungen vereinbart sein.

1.3.2 Zahlungsbedingungen

Die monatlichen Annuitäten sind ab Tilgungsbeginn (siehe oben Ziffer 1.1.3) jeweils zum letzten Tag eines Kalendermonats für den laufenden Kalendermonat fällig und zu zahlen.

Bevor die Tilgung beginnt, zahlen Sie auf den ausgezahlten Darlehensbetrag monatlich nur Sollzinsen. Und Sie schulden uns gegebenenfalls Bereitstellungsprovision auf den nichtausgezählten Darlehensbetrag (siehe oben Ziffer 1.1.2).

Ihre Zahlungen an uns leisten Sie auf Ihr Darlehenskonto bei uns. Ihr Darlehenskonto ergibt sich aus dem Darlehensvertrag.

Sie haben die Möglichkeit, uns ein Sepa-Basis-Lastschrift-Mandat für Ihre Zahlungen zu erteilen. Damit erteilen Sie eine Erlaubnis, die Folgendes umfasst: Die Erlaubnis umfasst die Berechtigung für uns, den fälligen Betrag von Ihrem Konto, das Sie bei einem anderen Kreditinstitut führen, einzuziehen und Ihre Anweisung an Ihr Kreditinstitut, die Abbuchung zuzulassen.

Statt ein Sepa-Basis-Lastschrift-Mandat zu erteilen, können Sie Ihre Zahlungen aber auch selbst zum jeweiligen Fälligkeitszeitpunkt an uns auf Ihr Darlehenskonto überweisen.

1.4 Garantiemöglichkeiten

Bei dem Darlehensvertrag gibt es keine Garantien. Trotzdem können Sie oder wir zur Haftung herangezogen werden, wenn Sie oder wir vertragliche Verpflichtungen verletzen.

1.5 Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit wird nicht mit einem festen Enddatum vereinbart.

Wir vereinbaren mit Ihnen im Darlehensvertrag eine voraussichtliche Vertragslaufzeit. **Voraussichtlich** heißt: Die Vertragslaufzeit ist auf der Grundlage der bei Vertragsabschluss maßgeblichen Konditionen errechnet und kann sich bei Änderung der Konditionen verlängern oder verkürzen. Das bedeutet: Sollzinsänderungen oder Tilgungsänderungen können zu Änderungen der Ratenhöhe und damit zu einer Veränderung der anfänglich vereinbarten Vertragslaufzeit führen.

Sie erhalten ein **befristetes** Darlehen. Das heißt: Das Recht, den Geldbetrag aus dem Darlehen zu nutzen, bleibt Ihnen bei vertragsgemäßer Erfüllung des Darlehensvertrags bis zur Zahlung der letzten Rate erhalten.

1.6 Kündigungsbedingungen

Sie oder wir können den Darlehensvertrag vor dem Ende der Vertragslaufzeit kündigen. Man unterscheidet zwei Arten der Kündigung:

Ordentliche Kündigung

Bei einer ordentlichen Kündigung muss eine **Kündigungsfrist** eingehalten werden. Die Bedingungen hängen bei einem gebundenen Sollzins von der Dauer des jeweiligen Sollzins-Bindungszeitraums ab:

- Bei einem Sollzins-Bindungszeitraum von bis zu zehn Jahren gilt: Sie können den Darlehensvertrag zum Ende des Sollzins-Bindungszeitraums ordentlich kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann einen Monat.
- Bei einem Sollzins-Bindungszeitraum von mehr als zehn Jahren gilt: Sie können den Darlehensvertrag zehn Jahre nach vollständiger Auszahlung des Darlehens oder der letzten Festzinsvereinbarung ordentlich kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann sechs Monate.

Außerordentliche Kündigung (Kündigung aus wichtigem Grund)

Bei einer außerordentlichen Kündigung muss **keine Kündigungsfrist** eingehalten werden. Die Voraussetzungen für eine außerordentliche Kündigung sind: Ihnen oder uns kann nicht zugemutet werden, am Darlehensvertrag festzuhalten. Es muss also ein **wichtiger Grund** für die Kündigung vorliegen. Das ist zum Beispiel bei schweren Verletzungen der vertraglichen Verpflichtungen der Fall, beispielsweise wenn Sie die vereinbarten Zahlungen nicht leisten. Daher spricht man auch von einer Kündigung aus wichtigem Grund (Rechtsgrundlage ist § 314 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

Wir können den Darlehensvertrag auch dann außerordentlich kündigen, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind: Ihre Kreditwürdigkeit oder der Wert der uns gestellten Sicherheiten hat sich stark verschlechtert (Rechtsgrundlage ist in diesem Fall § 490 Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

Genauere Informationen zu den Kündigungsmöglichkeiten von Ihnen und uns finden Sie in Ihrem Darlehensvertrag (Stichwort: **Allgemeine Bedingungen im Hypothekengeschäft (ABH)**, siehe dort Ziffer 8 und 9 ABH).

1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

Unsere Dienstleistung **Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag** können wir auch in Teilen **digital** anbieten. Das heißt:

- Wir verwenden zur Prüfung der Kreditwürdigkeit eines Verbrauchers in bestimmten Fällen unsere digitale Kontoanalyse. Bei unserer **digitalen Kontoanalyse** werden automatisiert unter Mitwirkung des Verbrauchers die Kontoumsätze aus seinen Konten ermittelt und unter Einbeziehung weiterer Informationen eine Haushaltsrechnung erstellt. Es handelt sich um eine Webanwendung (das ist eine Software, die im Webbrowser durchgeführt wird).
- Sie können nach Abschluss eines Darlehensvertrags mit uns Ihr Darlehen teilweise über unsere Kundenportale verwalten. Das sind die **Kundenportale** MeinDarlehen (Internet: www.meindarlehen.de) oder MeineMHB (Internet: www.meinemhb.de). Zum Beispiel Adressänderungen beauftragen oder bestimmte Leistungen zu Ihrem Darlehen beantragen. Bei erstmaliger Nutzung von MeineMHB müssen Sie sich registrieren, danach genügt Ihre Anmeldung. Beide Kundenportale unterscheiden sich inhaltlich im Wesentlichen dadurch, dass bei MeineMHB zusätzlich die Möglichkeit besteht, dass Sie den aktuellen Stand Ihres Darlehens einsehen und wir in Ihren digitalen Postkorb Dokumente einstellen können. Eine Kontaktaufnahme zu uns ist auch per E-Mail unter Kundebetreuung@mhb.de möglich.

Sie erreichen die digitale Funktionalität und Kompatibilität mit den gängigen, aktuellen Betriebssystemen und Browsern.

Das sollten Sie bei den jeweiligen digitalen Umgebungen beachten:

- **Desktop Plattformen**

Sie sollten bei dem Betriebssystem Windows die Browser Edge, Chrome oder Firefox/Firefox ESR und bei dem Betriebssystem MacOS den Browser Safari verwenden.

- **Mobile Plattformen mit Android**

Sie sollten mit Smartphones oder Tablets, den Chrome Browser oder den Samsung Browser verwenden.

- **Mobile Plattformen mit iOS/iPadOS**

Sie sollten mit Smartphones oder Tablets den Safari Browser verwenden.

1.8 Widerrufsrecht

Bei Ihrem Darlehensvertrag besteht ein **Widerrufsrecht**. Widerrufsrecht heißt: Sie können Ihre Vertragserklärung zurücknehmen. Damit sind Sie an den Darlehensvertrag nicht mehr gebunden.

Für das Widerrufsrecht gelten die folgenden Bedingungen:

- Sie können Ihren Widerruf nach Abgabe Ihrer Vertragserklärung leisten. Dabei müssen Sie keine Gründe angeben.
- Sie müssen eine Widerrufsfrist von 14 Tagen einhalten. Die Widerrufsfrist beginnt gewöhnlich nach Abschluss des Darlehensvertrags.
- Zur Einhaltung der Widerrufsfrist genügt, dass Sie Ihre Widerrufserklärung rechtzeitig absenden.

- Sie müssen Ihren Widerruf uns gegenüber erklären:

Adresse: Münchener Hypothekenbank eG
Karl-Scharnagl-Ring 10
80539 München

Telefax: +49 (0)89 / 5387 - 770000

E-Mail: Kundenbetreuung@mhb.de

Bitte beachten Sie: Eventuell haben Sie den Darlehensbetrag bereits erhalten, wenn Sie den Darlehensvertrag widerrufen. Dann müssen Sie den Darlehensbetrag innerhalb von dreißig Tagen nach Ihrem Widerruf an uns zurückzahlen. Für den Zeitraum zwischen der Auszahlung und der Rückzahlung des Darlehensbetrags müssen Sie dennoch die im Darlehensvertrag vereinbarten Sollzinsen an uns zahlen.

Genauere Informationen zum Widerrufsrecht, zum Erlöschen des Widerrufsrechts und zu den Widerrufsfolgen enthält die Widerrufsinformation. Die Widerrufsinformation finden Sie im ESIS-Merkblatt (siehe nachfolgend 1.9.2) und im Darlehensvertrag.

1.9 Ablauf des Darlehensvertrags

Der Ablauf des Darlehensvertrags umfasst:

1. **Vertragseinleitung**
2. **Vertragsvorbereitung (mit den Vorvertraglichen Informationen, der Kreditwürdigkeitsprüfung und der Kreditentscheidung)**
3. **Vertragsabschluss**
4. **Vertragslaufzeit**
5. **Vertragsende**

1.9.1 Vertragseinleitung

Unsere Immobilienfinanzierungen mit Ihnen als Verbraucher gibt es exklusiv bei den Banken der Genossenschaftlichen FinanzGruppe – den Volksbanken, Raiffeisenbanken, Sparda Banken und PSD Banken – sowie bei freien Finanzierungsvermittlern.

Wenn Sie als Verbraucher Interesse an der Aufnahme eines Darlehens bei uns haben, wenden Sie sich bitte an eine Bank der Genossenschaftlichen FinanzGruppe (im Folgenden kurz: **Genossenschaftsbank**). Oder Sie wenden sich an einen freien Finanzierungsvermittler.

Auf unserer Website gibt es einen Filialfinder der Genossenschaftsbanken. Dieser zeigt Ihnen nach Eingabe des von Ihnen gesuchten Standortes eine Filiale einer Genossenschaftsbank. Den Filialfinder erreichen Sie im Internet unter: www.mhb.de/de/filialfinder.

Wenn Sie uns direkt kontaktieren (zum Beispiel per Telefon, per E-Mail oder über unsere Website), informieren wir Sie gerne, wohin Sie sich wegen der Aufnahme eines Darlehens bei uns wenden können. Sie erfahren dort, welche Bedingungen möglich sind und welche Informationen wir benötigen.

1.9.2 Vertragsvorbereitung

Bei Interesse an der Aufnahme eines Darlehens bei uns, schließt sich an die Phase der Vertragseinleitung dann die Vertragsvorbereitung an:

- **Vorvertragliche Informationen**

Eine wichtige gesetzliche 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)**. Im ESIS-Merkblatt finden Sie wichtige Informationen zu Ihrem Darlehensvertrag. Es hilft Ihnen durch seine standardisierte, rechtlich festgelegte Form dabei, Angebote verschiedener Banken über Immobilier-Verbraucherdarlehen miteinander zu vergleichen. Eventuell bekommen Sie weitere VVI. Wir verwenden dann ein separates

Dokument. Sie erhalten unsere VVI direkt von uns oder in bestimmten Fällen von der Genossenschaftsbank.

- **Kreditwürdigkeitsprüfung**

Eine weitere wichtige gesetzliche Pflicht ist, Ihre **Kreditwürdigkeit** zu prüfen. Diese Kreditwürdigkeitsprüfung kann Sie vor Überschuldung und Zahlungsunfähigkeit schützen. Und sie kann uns schützen: Es ist uns sehr wichtig, dass Sie das Darlehen ordnungsgemäß zurückzahlen können.

Für die **Kreditwürdigkeitsprüfung** fragen wir Sie nach Angaben zu Ihrer Person sowie zu Ihrem Einkommen, Ihren Ausgaben und zu Ihren anderen finanziellen und wirtschaftlichen Umständen. Auf Grundlage dieser Informationen prüfen wir Ihre Kreditwürdigkeit. Dabei beziehen wir auch Informationen ein, die wir unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen über Sie einholen (zum Beispiel bei der SCHUFA oder bei anderen Banken). In bestimmten Fällen verwenden wir zur Kreditwürdigkeitsprüfung unsere digitale Kontoanalyse (siehe oben Ziffer 1.7).

In bestimmten Fällen prüfen wir Ihre Kreditwürdigkeit nicht selbst, sondern die Genossenschaftsbank führt die Kreditwürdigkeitsprüfung für uns durch.

Nur wenn die Kreditwürdigkeitsprüfung positiv ist, dürfen wir Ihnen das Darlehen gewähren. Eventuell können wir abschätzen, dass Sie das Darlehen nicht zurückzahlen können. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn Ihr Einkommen zu niedrig ist. Dann dürfen wir den Darlehensvertrag nicht abschließen.

- **Kreditentscheidung**

Bevor wir mit Ihnen den Darlehensvertrag abschließen, müssen Sie und wir Entscheidungen treffen.

Für unsere **Kreditentscheidung**, ob wir das Darlehen gewähren, berücksichtigen wir Ihre Kreditwürdigkeit. Zudem zum Beispiel den Zweck der Aufnahme des Darlehens sowie den Wert der Immobilie und der Sicherheit, die Sie uns für das Darlehen anbieten.

Bieten wir Ihnen den Abschluss eines Darlehensvertrags mit uns an, erhalten Sie unser Vertragsangebot mit weiteren Unterlagen entweder von uns direkt oder über die Genossenschaftsbank.

Wir sind gesetzlich auch verpflichtet, Ihnen **angemessene Erläuterungen** zu geben. Mit den Erläuterungen unterstützen wir Sie dabei, selbst beurteilen zu können, ob die Aufnahme des Darlehens Ihrem Ziel und Ihren Vermögensverhältnissen gerecht wird.

Am Ende entscheiden Sie selbst, ob Sie ein Darlehen aufnehmen wollen. Das heißt auch: Wir führen keine Beratung durch und sprechen keine Empfehlung aus. Gegebenenfalls erhalten Sie die angemessenen Erläuterungen nicht von uns, sondern von der Genossenschaftsbank oder die Genossenschaftsbank führt ein Beratungsgespräch mit Ihnen.

1.9.3 Vertragsabschluss

Wenn Sie und wir uns über das Darlehen geeinigt haben, kommt es zum **Vertragsabschluss**.

Alle wesentlichen Bedingungen zum Darlehen vereinbaren wir im Darlehensvertrag. Das sind zum Beispiel die Bedingungen zur Darlehenshöhe, zu den Zins- und Tilgungszahlungen und zur Besicherung. In Ihrem Darlehensvertrag finden Sie auch standardisierte Bedingungen: Allgemeine Bedingungen im Hypothekenbankgeschäft (ABH).

Der Darlehensvertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Darlehensvertrag mit Ihrem Namen unterschreiben. Mit Ihrer Unterschrift nehmen Sie unser Angebot an. Zudem muss uns der von Ihnen unterzeichnete Darlehensvertrag bis zum Ablauf des Gültigkeitsdatums, das wir für unser Vertragsangebot genannt hatten, vorliegen.

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. Voraussetzung dafür ist unter anderem, dass wir das Verfahren für unsere Dienstleistung zugelassen haben.

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.

Vor dem Abschluss des Darlehensvertrags haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen. Nach dem Vertragsabschluss können Sie Ihre Vertragserklärung noch innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe oben Ziffer 1.8).

1.9.4 Vertragslaufzeit

Wenn wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abgeschlossen haben, regelt dieser die Voraussetzungen für die Auszahlung (siehe oben Ziffer 1.1.2 und 1.3.1).

Während der Vertragslaufzeit müssen Sie die vereinbarten Zinsbeträge und die vereinbarten Tilgungsbeträge zahlen (siehe oben Ziffer 1.1.3 und 1.2 und 1.3.2). Und gegebenenfalls schulden Sie uns Bereitstellungsprovision (siehe oben Ziffer 1.1.2 und 1.3.2).

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 für Sie schwere Folgen haben. Zum Beispiel können wir eine Zwangsversteigerung in die belastete Immobilie einleiten (siehe oben Ziffer 1.1.6). Oder es kann in der Zukunft schwer für Sie werden, ein Darlehen zu erhalten.

Während der Vertragslaufzeit kann es vorkommen, dass Sie eine Änderung des Darlehensvertrags wünschen. Zum Beispiel, wenn Sie die mit unserer Grundschuld belastete Immobilie durch eine andere neu zu belastende Immobilie austauschen wollen. Ein weiteres Beispiel ist, wenn Sie beantragen, dass wir einen von mehreren Darlehensnehmern aus seinen vertraglichen Pflichten entlassen sollen. Wir prüfen Ihre Änderungsanträge. Ist eine Umsetzung für uns grundsätzlich möglich, nennen wir Ihnen unsere Bedingungen dafür.

1.9.5 Vertragsende

Der Darlehensvertrag endet bei vertragsgemäßer Erfüllung mit der Zahlung der letzten Rate (siehe oben Ziffer 1.2.2 und 1.5) oder mit der vollständigen vorzeitigen Rückzahlung des Darlehens (siehe oben Ziffer 1.1.5). Nach Vertragsende und wenn alle unsere offenen Forderungen aus dem Darlehen bezahlt sind, geben wir die erhaltenen Sicherheiten frei.

2. Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.

2.1 Beschwerde bei der Bank

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns sehr wichtig. Daher wollen wir Ihnen die Möglichkeit zur Kritik geben.

Wenn Sie eine Beschwerde zu unserer Dienstleistung haben, können Sie diese elektronisch, schriftlich oder mündlich uns gegenüber äußern:

Adresse: Münchener Hypothekenbank eG

Beschwerdestelle

Karl-Scharnagl-Ring 10

80539 München

Telefon: +49 (0)89 / 5387 - 883288 (Montag bis Freitag, 9 - 17 Uhr)

E-Mail: E-Mail per Kontaktformular (Internet: www.mhb.de/de/kontakt/anregungen-beschwerden).

Oder per E-Mail an: Beschwerdemanagement@mhb.de

Wir bitten Sie, bei einer Beschwerde die folgenden Punkte zu beachten:

- Geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Vorname, Nachname, Anschrift und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse und Darlehensnummer).
- Beschreiben Sie den Sachverhalt und formulieren Sie Ihr Anliegen.
- Fügen Sie Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen bei, wenn Sie diese haben.

Ihre Angaben helfen uns, Ihre Beschwerde möglichst schnell zu bearbeiten, eventuelle Rückfragen mit Ihnen zu klären und Ihnen verlässlich zu antworten.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich abschließend zu beantworten, spätestens jedoch innerhalb von zehn Kalendertagen. Die Dauer der Bearbeitung hängt vor allem davon ab, wie komplex Ihr Anliegen ist. Zudem hängt die Bearbeitungsdauer davon ab, ob wir andere Unternehmen beziehungsweise Personen einbeziehen müssen, zum Beispiel unsere externen Dienstleister.

Falls die Beschwerde nicht innerhalb von drei Bankarbeitstagen erledigt werden kann, erhalten Sie spätestens am Bankarbeitstag nach Eingang Ihrer Beschwerde eine Eingangsbestätigung mit dem Hinweis, wer für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig ist.

Falls die Beschwerde nicht innerhalb von zehn Kalendertagen erledigt werden kann, informieren wir Sie hierüber. Dies spätestens innerhalb von drei Bankarbeitstagen ab Eingang Ihrer Beschwerde. Wir teilen dann mit, wann wir die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abschließen. Wenn wir Ihre Beschwerde bearbeitet haben, erhalten Sie in kurzer Zeit eine ausführliche Antwort.

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Außergerichtliche Streitbeilegung heißt, dass ein Streit ohne ein Gericht geschlichtet wird. Das ist meistens weniger kompliziert. Wenn Sie eine außergerichtliche Streitbeilegung wollen, können Sie sich an bestimmte Verbraucher-Schlichtungsstellen wenden.

Helfen kann Ihnen die **Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken**. Mehr Informationen zu dieser Schlichtungsstelle finden Sie im Internet unter: www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle. Die genauen Regelungen der Schlichtungsstelle finden Sie auch in einer speziellen Ordnung. Die Ordnung heißt: Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe. Wir stellen Ihnen die Ordnung auf Wunsch gern zur Verfügung.

Ihre Beschwerde an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken müssen Sie schriftlich verfassen. Bitte schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe.

Adresse: Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der
Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstraße 4
10785 Berlin

E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

2.3 Beschwerde bei der Bankenaufsicht

Sie können Ihre Beschwerde auch bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (**BaFin**) einreichen.

Adresse: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Internet: www.bafin.de

Die Verfahrensordnung erhalten Sie bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht unter vorstehend genannten Kontaktadressen.

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllen? In diesem Teil der Information informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.

Die Anforderungen an die Barrierefreiheit nach dem BFSG finden Sie in den folgenden vier Rechtsgrundlagen:

- Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
- Verordnung über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz = Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (**BFSGV**)
- Richtlinie EN 301 549 "Accessibility requirements for ICT products and services"
- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte = Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

Nach diesen Rechtsgrundlagen muss unsere Dienstleistung vier Prinzipien der Barrierefreiheit erfüllen. Die Prinzipien gelten für die Informationen zu unserer Dienstleistung, was wir mit der vorliegenden Information erfüllen. Zudem gelten die Prinzipien für die Durchführung unserer Dienstleistung (siehe nachfolgende Ziffer 3.2) sowie für die Dokumente zu unserer Dienstleistung (siehe nachfolgend Ziffer 3.3).

Das sind die vier Prinzipien der Barrierefreiheit:

- **Wahrnehmbarkeit**

Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.

- **Bedienbarkeit**

Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.

- **Verständlichkeit**

Für möglichst alle sollen die Website-Inhalte lesbar und klar verständlich sein.

- **Robustheit**

Die Website-Inhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Software-Lösungen zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.

3.1 Barrierefreiheit dieser Information

Diese Information ist wahrnehmbar. Für sie gilt:

- Die Information wird über verschiedene Zugangsmöglichkeiten bereitgestellt und zwar über mehr als einen sensorischen Kanal. Das heißt konkret: Sie können diese Information lesen. Und Sie können sich diese Information von einem Programm vorlesen lassen.
- Die Information ist an den Kontext der Nutzung angepasst. Das betrifft die Form, die Schriftart, die Größe, die Kontraste und den Abstand zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen.
- Soweit die Information über eine Web-Anwendung zur Verfügung gestellt wird, können Sie die Schriftgröße und den Kontrast der Information individuell anpassen.
- Soweit diese Information in Form eines Dokuments zur Verfügung gestellt wird, hat das Dokument das Format PDF/UA (PDF für universelle Barrierefreiheit). Diese Formate erfüllen internationale Standards zur digitalen Barrierefreiheit.
- So steht Ihnen das Dokument über mehrere sensorische Kanäle zur Verfügung: visuell auf dem Bildschirm mit anpassbarer Darstellung, akustisch über Vorlesefunktionen oder unterstützende Technologien, sowie taktil über Braille-Ausgabegeräte.

Diese Information ist bedienbar. Für sie gilt:

- Sie können die Information jederzeit über die Tastatur aufrufen.

- Sie können die Information über die Website und die Suchfunktion der Website finden. Zudem hat die Information eine Überschrift, Zwischenüberschriften und ein Inhaltsverzeichnis. Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.
- Die Information ist mit dem Angebot der Dienstleistung auf der Website verlinkt.

Diese Information ist verständlich. Für sie gilt:

- Diese Information ist in einfacher, allgemein verständlicher Sprache gehalten und erfordert keine Sprachkenntnisse über das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) hinaus. Sprachniveau B2 heißt: Lernende können die deutsche Sprache selbstständig anwenden. Sie können die Hauptinhalte von Texten zu konkreten und abstrakten Themen verstehen.

Bitte beachten Sie: Diese Erleichterungen für die Verständlichkeit gelten nicht für den eigentlichen Darlehensvertrag und die Allgemeine Bedingungen im Hypothekendarlehensgeschäft (ABH), die mit dem Darlehensvertrag verbunden sind. Und sie gelten ferner nicht für die Vorvertraglichen Informationen (VVI) und alle weiteren Dokumente und Informationen, die wir Ihnen im Zusammenhang mit dem Darlehensvertrag zur Verfügung stellen.

- Wenn nötig, werden die Fachbegriffe in dieser Information erläutert.
- Wiederholende Navigationselemente sind konsistent aufgebaut. Dazu zählen Seitennummerierung, Fußzeile, sowie das Inhaltsverzeichnis.

Diese Information ist robust. Für sie gilt:

- Diese Information ist im Format PDF/UA (PDF für universelle Barrierefreiheit) mit assistiven Technologien kompatibel.

3.2 Durchführung der Dienstleistung

Die Durchführung der Dienstleistung erfolgt in erster Linie auf Basis von persönlichen Gesprächen mit Ihrem Darlehensvermittler (Genossenschaftsbank oder freier Finanzierungsvermittler, siehe oben Ziffer 1.9.1) und einer Übersendung von Informationen und Dokumenten in analoger, papierhafter Form. Gegebenenfalls können einzelne Dokumente bei der Durchführung der Dienstleistung auch in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden.

Für die Durchführung der Dienstleistung und der dabei übermittelten Informationen gelten in Bezug auf Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit:

Die Durchführung der Dienstleistung ist wahrnehmbar. Für sie gilt:

- Die Durchführung der Dienstleistung erfolgt auf Basis von persönlichen Gesprächen. Wesentliche Informationen werden Ihnen in erster Linie über papierhafte Dokumente zur Verfügung gestellt, so dass Sie alle für die Beurteilung des angebotenen Darlehensvertrags und für den Abschluss sowie die Durchführung des Darlehensvertrags bereitgestellten Informationen lesen bzw. sich mit entsprechenden Lesegeräten vorlesen lassen können.
- Die Darstellung der Dokumente und Informationen für den Abschluss und die Durchführung des Darlehensvertrags sind an den Kontext der Nutzung angepasst und können durch eine klare Dokumentenbezeichnung eindeutig zugeordnet werden.
- Für die bei der Durchführung der Dienstleistung verwendeten Dokumente, die ergänzend oder alternativ auch in digitaler Form bereitgestellt werden können, siehe auch nachstehend Ziffer 3.3.

Die Durchführung der Dienstleistung ist bedienbar. Für sie gilt:

- Die Durchführung der Dienstleistung startet auf Basis von persönlichen Gesprächen mit Ihrem Darlehensvermittler. Sie erhalten dabei die für die Beurteilung des angebotenen Darlehensvertrags und für den Abschluss sowie die Durchführung des Darlehensvertrags bereitgestellten Informationen in erster Linie in Papierform.
- Die Informationen werden Ihnen unmittelbar im Zusammenhang mit Ihren Gesprächen mit Ihrem Darlehensvermittler übermittelt und sind damit im direkten Zusammenhang mit der Durchführung der Dienstleistung für Sie nutzbar.

- Später übermittelte Dokumente und Informationen können durch Verweise auf die Darlehensnummer der Dienstleistung gut zugeordnet werden.
- Für die bei der Durchführung der Dienstleistung verwendeten Dokumente, die ergänzend oder alternativ auch in digitaler Form bereitgestellt werden können, siehe auch nachstehend Ziffer 3.3.

Die Durchführung der Dienstleistung ist verständlich. Für sie gilt:

- Die für die Beurteilung des angebotenen Darlehensvertrags und für den Abschluss sowie die Durchführung des Darlehensvertrags bereitgestellten Informationen sind so weit wie möglich in einfacher, allgemein verständlicher Sprache gehalten.
- Vertragliche Inhalte und Anforderungen, Anpassungen und konkrete Zahlungspflichten werden durch ergänzende Informationen hervorgehoben.

Die Durchführung der Dienstleistung ist robust. Für sie gilt:

- Die Durchführung der Dienstleistung erfolgt auf Basis von persönlichen Gesprächen. Dabei erhalten Sie die für die Beurteilung des angebotenen Darlehensvertrags und für den Abschluss sowie die Durchführung des Darlehensvertrags bereitgestellten Informationen in erster Linie in Papierform. Alternativ oder ergänzend können Informationen auch in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden.
- Für die bei der Durchführung der Dienstleistung verwendeten Dokumente sowie deren Nutzungsmöglichkeiten und Kompatibilität mit assistiven Systemen siehe auch nachstehend Ziffer 3.3.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unserer Dienstleistung

Werden für die Durchführung der Dienstleistung Dokumente verwendet, gelten für diese in Bezug auf Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit:

Die Informationen in den Dokumenten zu unserer Dienstleistung sind wahrnehmbar. Für sie gilt:

- Die Informationen werden in erster Linie über Dokumente in Papierform zur Verfügung gestellt.
- Sie sind mit entsprechenden Lesegeräten vorlesbar. Die Informationen aus den Dokumenten zu unserer Dienstleistung sind damit über verschiedene sensorische Kanäle wahrnehmbar.
- Soweit die Dokumente alternativ oder ergänzend in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden, lassen sie sich ausdrucken und damit ebenfalls über entsprechende Lesegeräte vorlesen.
- Die Informationen in den Dokumenten sind an den Kontext der Nutzung angepasst. Das betrifft die Form, die Schriftart, die Größe, die Kontraste und den Abstand zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen.
- Wenn möglich, wird das Verständnis des Textes durch Grafiken unterstützt.
- Für den Fall grafischer Darstellungen in den Dokumenten gilt: Alle nicht-textlichen, informationstragenden Inhalte – wie Bilder, Grafiken, Symbole oder Diagramme – sind mit aussagekräftigen textlichen Beschreibungen versehen. Zusätzlich ermöglichen es sogenannte Alternativtexte (Alt-Texte) Nutzerinnen und Nutzern mit Sehbeeinträchtigungen, die dargestellten Inhalte mit unterstützender Technologie, etwa einem Screenreader, vollständig zu erfassen.
- Komplexere Darstellungen wie Infografiken, Schaubilder oder Tabellen werden zusätzlich durch erläuternde Begleittexte ergänzt, um Kontext und Zusammenhänge nachvollziehbar zu machen. Dadurch bleiben wesentliche Informationen unabhängig vom visuellen Zugang vollständig verfügbar und verständlich – auch über akustische oder taktile Ausgabekanäle.

Die Informationen in den Dokumenten zu unserer Dienstleistung sind bedienbar. Für sie gilt:

- Die Informationen werden Ihnen in erster Linie in Dokumenten in Papierform zur Verfügung gestellt.
- Alternativ oder ergänzend können Ihnen Dokumente auch in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden.
- Die Dokumente sind klar strukturiert und wesentliche Informationen sind hervorgehoben (beispielsweise durch Betreffzeilen und Überschriften). Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.
- Die Dokumente und Informationen werden Ihnen im Zusammenhang mit dem Angebot der Dienstleistung übermittelt. Sie können durch Verweise auf die Darlehensnummer gut zugeordnet werden.

- Im Fall einer Bereitstellung über Ihren digitalen Postkorb in unserem Kundenportal MeineMHB sind neue Dokumente durch entsprechende Hervorhebungen leicht auffindbar.

Die Informationen in den Dokumenten zu unserer Dienstleistung sind verständlich. Für sie gilt:

- Die Informationen sind so weit wie möglich in einfacher, allgemein verständlicher Sprache gehalten.
- Vertragliche Inhalte und Anforderungen, Anpassungen und konkrete Zahlungspflichten werden durch ergänzende Informationen hervorgehoben.
- Wiederholende Navigationselemente sind konsistent aufgebaut. Dazu zählen beispielsweise Seitennummerierung, Fußzeile sowie das Inhaltsverzeichnis.

Die Informationen in den Dokumenten zu unserer Dienstleistung sind robust. Für sie gilt:

- Die Informationen werden Ihnen in erster Linie in Dokumenten in Papierform zur Verfügung gestellt, alternativ oder ergänzend auch in digitaler Form zum Ausdrucken. Sie sind damit für entsprechende Lesegeräte zum Vorlesen kompatibel.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie sind der Meinung, dass unsere Dienstleistung nicht die Anforderungen an die Barrierefreiheit erfüllt? In diesem Teil der Information informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können.

Die Bundesländer haben eine zentrale Marktüberwachungsbehörde festgelegt. Die für die Überwachung der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung zuständige Marktüberwachungsbehörde heißt: **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**

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 als Wirtschaftsakteur einleiten (Rechtsgrundlage hierfür ist 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.

Das sind die Kontaktdaten der MLBF:

Adresse: Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt
Abteilung 3 „Soziales Arbeitsschutz“
Turmschanzenstraße 25
39114 Magdeburg

Telefon: +49 (0)391 / 567 - 4530

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

– Ende der Information –