Raiffeisenbank Regenstauf eG

Überziehung

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand
Juli 2026

Name, Anschrift und Telefonnummer der Bank
Raiffeisenbank Regenstauf eG
Marktplatz 8
93128 Regenstauf
09402/93450

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotene Dienstleistung einer **Überziehung**.

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: Unternehmen sollen ermöglichen, dass alle 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 Verbraucher am gesellschaftlichen Leben 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 einer Überziehung.

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 des BFSG? In Teil 4 informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können.

Ein Inhaltsverzeichnis finden Sie unmittelbar vor Teil 1 dieser Information.

Ihre
Raiffeisenbank Regenstauf eG

Inhaltsverzeichnis

1 Erläuterung unserer Dienstleistung 3
1.1 Grundeigenschaften 3
1.2 Gesamtpreis 3
1.3 Leistungsbedingungen 4
1.4 Vertragslaufzeit 4
1.5 Kündigungsbedingungen 4
1.6 Garantiemöglichkeiten 4
1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität 5
1.8 Widerrufsrecht 5
1.9 Vertragsablauf 5
2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde 7
3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung 8
4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde 10

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Dienstleistung einer Überziehung. Das umfasst die folgenden Punkte:

1.1 Grundeigenschaften

1.2 Gesamtpreis

1.3 Leistungsbedingungen

1.4 Vertragslaufzeit

1.5 Kündigungsbedingungen

1.6 Garantiemöglichkeiten

1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

1.8 Widerrufsrecht

1.9 Vertragsablauf

1.1 Grundeigenschaften

Eine Überziehung ist ein spezielles Verbraucherdarlehen, das wir Ihnen in Verbindung mit einem Girokonto gewähren.

Verbraucherdarlehensvertrag
Mehr Informationen zum Thema Verbraucherdarlehen erfahren Sie an anderer Stelle:

Zu unseren Dienstleistungen Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag und Immobiliar-Verbraucherdarlehensvertrag finden Sie auf unserer Website ebenfalls jeweils eine Information nach dem BFSG.

Girokonto
Eine Überziehung kann nur auf einem Girokonto erfolgen. Ein Girokonto ist ein Konto, mit dem Sie ohne Bargeld Zahlungen durchführen können. Sie können auf dem Konto sehen, welche Zahlungen Sie durchgeführt haben. Und Sie können sehen, welche Zahlungen Sie erhalten haben. Alle Zahlungen werden ständig verrechnet. Das ergibt dann den aktuellen Kontostand. Für ein Girokonto schließen wir mit Ihnen einen Girovertrag ab.

Arten der Überziehung
Im Kreditwesen heißt Überziehung: Sie können mehr Geld von Ihrem Girokonto abheben, als Sie Geld auf Ihrem Girokonto haben. Man kann auch sagen: Sie überziehen Ihr Girokonto. Der Kontostand ist dann im Minus.

Man unterscheidet zwei Arten der Überziehung:

- **Eingeräumte Überziehung**
  Bei einer eingeräumten Überziehung geben wir Ihnen die Möglichkeit, Ihr Girokonto zu überziehen. Man kann auch sagen: Wir räumen Ihnen eine Überziehung ein. Darin bestimmen wir einen Geldbetrag, den Sie prinzipiell nicht überschreiten dürfen. Wenn Sie diese eingeräumte Möglichkeit nutzen, kommt es zur Überziehung. In diesem Fall müssen Sie uns Zinsen in einer vereinbarten Höhe zahlen. Die Rückzahlung des Darlehens erfolgt grundsätzlich durch Verrechnung mit den Zahlungseingängen. Natürlich müssen Sie die eingeräumte Überziehung nicht nutzen.
- **Geduldete Überziehung**
  Bei einer geduldeten Überziehung überziehen Sie Ihr Girokonto über den Betrag hinaus, den Sie mit uns vereinbart haben. Mit der Überziehung machen Sie uns ein Angebot für einen Verbraucherdarlehensvertrag. Wir können Ihr Angebot annehmen. Dann kann man sagen: Wir dulden Ihre Überziehung. Damit kommt es zu einem Verbraucherdarlehensvertrag und wir gewähren Ihnen ein Verbraucherdarlehen. Wir haben aber auch das Recht, Ihr Angebot abzulehnen.

1.2 Gesamtpreis

Der Gesamtpreis einer Überziehung ist die Summe der Zinsen, die Sie zahlen müssen. Bei einer Überziehung bezeichnet man die Zinsen als Sollzinsen. Hinzu kommen alle Kosten, die Ihnen beim Vertragsabschluss entstehen. Die Summe der Sollzinsen und der weiteren Kosten wird in einen jährlichen Prozentsatz umgerechnet. Dabei geht man von der Höhe der Überziehung aus. Der Prozentsatz wird als effektiver Jahreszins bezeichnet. Der effektive Jahreszins hilft Ihnen als Verbraucher, Angebote von verschiedenen Banken zu vergleichen.

Bei der eingeräumten Überziehung muss nicht immer ein effektiver Jahreszins angegeben werden. Das ist unter den folgenden Voraussetzungen der Fall:

- Wir haben mit Ihnen nur die Sollzinsen vereinbart und keine weiteren Kosten.
- Sie müssen die Sollzinsen nach bestimmten Zeiträumen zahlen, die mindestens drei Monate umfassen.
- Wir haben Sie über die Inhalte des Darlehensvertrags informiert: Wir haben Ihnen die Informationen auf einem dauerhaften Datenträger und spätestens sofort nach Vertragsabschluss übermittelt. Dauerhafte Datenträger sind zum Beispiel: E-Mail, Brief und Telefax.

Die Höhe der Sollzinsen finden Sie in unserem Preisaushang oder in unserem Preis- und Leistungsverzeichnis.

Wir können mit Ihnen einen veränderlichen Sollzins (siehe 1.2.1) oder einen gebundenen Sollzins (siehe 1.2.2) vereinbaren. Meist wird ein veränderlicher Sollzins vereinbart.

1.2.1 Veränderlicher Sollzins

Man spricht von einem veränderlichen Sollzins, wenn sich der Sollzinssatz an marktübergreifenden Referenz-Zinssätzen orientiert und sich jederzeit ändern kann. Daher ist der veränderliche Sollzins abhängig von der Marktentwicklung: Er kann entweder steigen oder sinken.

Informationen zur Änderung des veränderlichen Sollzinses finden Sie für die eingeräumte Überziehung in Ihrem Vertrag über die eingeräumte Überziehungsmöglichkeit und für die geduldete Überziehung in Ihrem Girovertrag. Dort werden jeweils die folgenden Fragen beantwortet: Zu welchen Zeiten ändert sich der veränderliche Sollzins? Unter welchen Umständen ändert sich der veränderliche Sollzins?

1.2.2 Gebundener Sollzins

Wenn wir mit Ihnen einen gebundenen Sollzins vereinbaren, zahlen Sie einen unveränderlichen Sollzinssatz. Das gilt für die gesamte Vertragslaufzeit oder für einen kürzeren Zeitraum: den sogenannten Sollzins-Bindungszeitraum. Die Überziehung wird dann als festverzinsliche Überziehung bezeichnet. Und der Zinssatz wird als Festzinssatz bezeichnet.

1.2.3 Steuerliche Auswirkungen

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

1.3 Leistungsbedingungen

Bei Überziehungen werden normalerweise keine Leistungsbedingungen vereinbart.

1.4 Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit bei einer Überziehung richtet sich nach der Art der Überziehung:

- Bei der eingeräumten Überziehung können wir mit Ihnen die Laufzeit des Kontokorrentvertrags unbefristet oder befristet vereinbaren. Meist wird die Vertragslaufzeit unbefristet vereinbart. Bei unbefristeten Darlehen endet der Vertrag meist mit Ihrer oder unserer Kündigung. Bei befristeten Darlehen vereinbaren wir mit Ihnen eine bestimmte Vertragslaufzeit oder einen bestimmten Rückzahlungszeitpunkt.
- Bei der geduldeten Überziehung ist die Laufzeit immer unbefristet. Sie sollten die geduldete Überziehung aber nicht für längere Zeit nutzen.

1.5 Kündigungsbedingungen

Die Kündigungsbedingungen bei einer Überziehung richten sich nach der Art der Überziehung:

- Bei der unbefristeten eingeräumten Überziehung können Sie oder wir den Darlehensvertrag jederzeit kündigen. Sie als Kunde müssen keine Kündigungsfrist einhalten. Wir als Bank müssen eine Kündigungsfrist von zwei Monaten einhalten.
- Für die geduldete Überziehung gilt: Sie oder wir können den Darlehensvertrag jederzeit kündigen. Es muss keine Kündigungsfrist eingehalten werden.

Die Kündigung erfolgt durch Erklärung gegenüber dem Vertragspartner. Wir als Bank erklären unsere Kündigung in Textform. Bei einer Kündigung von unserer Seite nehmen wir auf Ihre Belange Rücksicht, wenn diese berechtigt sind.

Genauere Informationen zu den Kündigungsmöglichkeiten finden Sie in Ihrem Vertrag.

1.6 Garantiemöglichkeiten

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

1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

Wir können unsere Dienstleistung einer Überziehung digital anbieten. Das heißt, dass Sie OnlineBanking nutzen können. Dann erreichen Sie 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 die bereitgestellten Apps (VR Banking App/SecureGo plus), den Chrome Browser oder den Samsung Browser verwenden.
- **Mobile Plattformen iOS/iPadOS**
  Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellten Apps (VR Banking App/SecureGo plus) oder den Safari Browser verwenden.

1.8 Widerrufsrecht

Bei einer Überziehung kann ein Widerrufsrecht bestehen. Widerrufsrecht heißt: Sie können Ihre Vertragserklärung zurücknehmen. Sie sind dann nicht mehr an den Vertrag gebunden.

Ob ein Widerrufsrecht besteht, hängt von den folgenden Bedingungen ab:

- Ein Widerrufsrecht besteht prinzipiell nicht, wenn wir mit Ihnen den Vertrag als Präsenz-Geschäft abgeschlossen haben. Präsenz-Geschäft heißt: Beim Vertragsabschluss sind Sie und wir gleichzeitig körperlich in unseren Geschäftsräumen anwesend.
- Ein Widerrufsrecht besteht prinzipiell dann, wenn wir mit Ihnen den Vertrag außerhalb unserer Geschäftsräume oder als Fernabsatz-Geschäft abgeschlossen haben. Fernabsatz-Geschäft heißt: Wir haben mit Ihnen den Vertrag ausschließlich mit Fernabsatz-Mitteln abgeschlossen. Fernabsatz-Mittel sind zum Beispiel: Brief, Fax, E-Mail, SMS und Online-Formular.

Für das Widerrufsrecht gelten die folgenden Bedingungen:

- Voraussetzung für das Widerrufsrecht ist unter anderem, dass wir mit Ihnen den Vertrag abgeschlossen haben.
- Sie müssen Ihren Widerruf innerhalb einer Frist von 14 Tagen gegenüber uns erklären.
- Dabei müssen Sie keine Gründe angeben.

Genauere Informationen zum Widerrufsrecht finden Sie in Ihren vorvertraglichen Informationen (siehe 1.9) und gegebenenfalls in Ihrem Vertrag.

1.9 Vertragsablauf

Der Ablauf der Überziehung umfasst:

1. Vertragseinleitung
2. Vertragsvorbereitung (mit den vorvertraglichen Informationen und der Kreditwüdigkeitsprüfung)
3. Vertragsabschluss
4. Vertragslaufzeit
5. Vertragsende

Vertragseinleitung
Wenn Sie Interesse an einer Überziehung haben, können Sie uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren: per Telefon, per E-Mail, über unsere Website oder durch Ihren Besuch in unseren Filialen. Wir werden dann mit Ihnen Gespräche führen und Ihnen sagen, welche Bedingungen möglich sind und welche Informationen wir von Ihnen brauchen.

Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen
Sie bekommen von uns spezielle vorvertragliche Informationen: die Europäischen Verbraucherkreditinformationen bei Überziehungskrediten. Darin finden Sie wichtige Informationen zur Überziehung. Die Informationen haben eine standardisierte, rechtlich festgelegte Form. Die „Europäische Verbraucherkreditinformationen bei Überziehungskrediten“ hilft Ihnen als Verbraucher, Angebote von verschiedenen Banken über Darlehen zu vergleichen.

Vertragsvorbereitung: Kreditwürdigkeitsprüfung
Bevor wir mit Ihnen eine Überziehung vereinbaren können, prüfen wir Ihre Kreditwürdigkeit. Das heißt: Wir informieren uns über die Risiken einer Kreditvergabe. Diese Kreditwürdigkeitsprüfung führen wir bei allen Kunden durch, die eine Überziehung nutzen möchten. Die Prüfung kann Sie davor schützen, sich zu überschulden. Und sie kann uns schützen: Es ist uns sehr wichtig, dass Sie die Überziehung ordnungsgemäß zurückzahlen können.

In der Kreditwürdigkeitsprüfung prüfen wir die folgenden Kriterien:

- Angaben zu Ihrer Person und zum Zweck der Überziehung;
- Ihr Einkommen und Ihre Ausgaben sowie andere finanzielle Umstände;
- eventuell Informationen, die wir unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen über Sie einholen (zum Beispiel bei der SCHUFA oder bei anderen Banken).

Nur wenn die Kreditwürdigkeitsprüfung positiv ist, dürfen wir Ihnen eine Überziehung gewähren. Eventuell können wir abschätzen, dass Sie eine Überziehung nicht zurückzahlen können. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn Ihr Einkommen zu niedrig ist. Dann dürfen wir eine Überziehung nicht oder nur über einen niedrigen Betrag abschließen.

Vertragsabschluss
Wenn Sie und wir uns positiv entscheiden, kommt es zum Vertragsabschluss.

Alle wesentlichen Bedingungen für die eingeräumte Überziehung ergeben sich aus den mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen über die eingeräumte Überziehungsmöglichkeit und für die geduldete Überziehung aus Ihrem Girovertrag.

Der Vertrag über eine Überziehung muss prinzipiell schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Vertrag mit Ihrem Namen unterschreiben. Mit Ihrer Unterschrift nehmen Sie unser Angebot an.

In den folgenden Fällen muss die Überziehung nicht schriftlich abgeschlossen werden:

- Wir haben mit Ihnen nur die Sollzinsen vereinbart und keine weiteren Kosten.
- Sie müssen die Sollzinsen nach bestimmten Zeiträumen zahlen, die mindestens drei Monate umfassen.
- Wir haben Sie über die Inhalte des Darlehensvertrags informiert: Wir haben Ihnen die Informationen auf einem dauerhaften Datenträger und spätestens sofort nach Vertragsabschluss übermittelt.

Vor dem Vertragsabschluss haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen. Nach dem Vertragsabschluss können Sie den Vertrag in bestimmten Fällen noch innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe 1.8).

Vertragslaufzeit
Während der Vertragslaufzeit müssen Sie die vereinbarten Zinsbeträge zahlen. Die Tilgung erfolgt durch Verrechnung mit den Zahlungseingängen (siehe 1.1 und 1.2).

Vertragsende
Die Überziehung endet zum vertraglich vereinbarten Zeitpunkt. Sie kann auch mit Ihrer oder unserer Kündigung enden.

2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde

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

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 äußern:

Name der Bank
Raiffeisenbank Regenstauf eG

Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden
Raiffeisenbank Regenstauf eG
Zentrales Beschwerdemanagement

Postanschrift
Marktplatz 8
93128 Regenstauf

Telefon
09402/93450

Telefax
09402/934530

E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden

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

- Geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Adresse und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse und Kontonummer).
- 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 zu beantworten. 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.

Grundsätzlich bemühen wir uns, Ihnen innerhalb von drei Wochen zu antworten. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber informieren. Wir nennen Ihnen dann auch den Grund für die Verzögerung. Zudem teilen wir Ihnen mit, wann wir die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abschließen. Wenn wir Ihre Beschwerde bearbeitet haben, erhalten Sie in kurzer Zeit eine ausführliche Antwort.

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

Die Postadresse ist:
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Die BaFin gibt Ihnen im Internet wichtige Informationen zu Beschwerden über Unternehmen, die sie beaufsichtigt.
Sie finden diese Informationen unter
https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_node.html.

Außergerichtliche Streitbeilegung
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 unter https://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.

Die Postadresse ist:
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstraße 4
10785 Berlin

Die E-Mail-Adresse ist:
kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Gerichtliche Streitbeilegung
Sie wollen keine außergerichtliche Streitbeilegung, sondern eine gerichtliche Klärung? Dann können Sie auch eine Klage beim Gericht einreichen.

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 drei Rechtsgrundlagen:

- Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
- Verordnung über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz = Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV)
- 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 Erbringung unserer Dienstleistung. Dazu gehört insbesondere die Barrierefreiheit unserer Geldautomaten und Selbstbedienungsterminals, die Sie im Rahmen unserer Dienstleistung nutzen können.

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[1] möglichst kompatibel sein.

Die Anforderungen der Barrierefreiheit erfüllen wir in Bezug auf unsere Dienstleistung wie folgt:

Wahrnehmbarkeit
Für die vorliegende Information gilt:

- 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.
- Sie können die Schriftgröße und den Kontrast der Information individuell anpassen.
- Wenn möglich, wird das Verständnis des Textes durch Grafiken unterstützt.

1 Assistive Technologien sind zum Beispiel Software-Lösungen zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.

Bedienbarkeit
Für die vorliegende Information 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.

Verständlichkeit
Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist in einer einfachen Sprache: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten.[2] 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.
- Wenn nötig, werden die Fachbegriffe in dieser Information erläutert.

Robustheit
Für die Informationen auf unserer Website gilt: Unsere Website ist mit assistiven Technologien kompatibel.

Durchführung der Dienstleistung
Werden für die Durchführung der Dienstleistung Webseiten, einschließlich der zugehörigen Online-Anwendungen, oder Mobilgeräte, einschließlich mobiler Apps, in Anspruch genommen, gelten auch für diese in Bezug auf Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit die vorhergehenden Ausführungen. Bei der Durchführung der Dienstleistung im persönlichen Kontakt innerhalb oder außerhalb der Filiale werden individuelle, barrierefreie Lösungen zur Verfügung gestellt.

2 Im GER stehen Kompetenzen von Personen, die Deutsch lernen. Die Kompetenzen sind unterschiedlichen Sprachniveaus zugeordnet. Es gibt sechs Sprachniveaus: A1, A2, B1, B2, C1 und C2. Sprachniveau B2 heißt: Lernende können die deutsche Sprache selbstständig anwenden. Sie können die Hauptinhalte von Texten zu konkreten und abstrakten Themen verstehen.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie sind der Meinung, dass unsere Dienstleistung nicht die Anforderungen des BFSG erfüllt? In diesem Teil der Information informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können. Sie können einen Antrag bei der Marktüberwachungsbehörde stellen. Die Marktüberwachungsbehörde prüft dann, ob gesetzliche Maßnahmen gegen uns eingeleitet werden.[3]

Die Bundesländer haben eine zentrale Marktüberwachungsbehörde festgelegt. Sie können sich an die folgende Stelle wenden:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen - Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)
Carl-Miller-Str. 6
39112 Magdeburg
Tel.: +49 391 289 230 23
E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de

– Ende der Informationen –

3 Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG.