



SwissLife

Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag

Information für Verbraucherinnen und Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Name und Anschrift des Versicherungsunternehmens

Swiss Life Lebensversicherung SE, Zeppelinstr. 1, 85748 Garching bei München
Telefon: 089-3 81 09-1000

Liebe Kundin, lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unserer Dienstleistung *Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag*? Hier beantworten wir Ihre möglichen Fragen.

Mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach § 14 Absatz 1 Nummer 2 des *Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (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 uneingeschränkt am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.

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

Diese Information ist in vier Teile gegliedert:

- *Teil 1* enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistung „Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag“.
- Die *Teile 2, 3 und 4* enthalten allgemeine Informationen.
 - Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In *Teil 2* informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten hinsichtlich 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 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.

Inhaltsübersicht

1	ERLÄUTERUNG UNSERER DIENSTLEISTUNG	3
1.1	Was ist ein Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrag?	3
1.2	Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrags?	3
1.3	Wie kommt es zum Vertragsabschluss?	3
1.4	Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?	3
1.5	Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?	3
1.6	Welche Zinsen werden erhoben?	4
1.6.1	Was ist ein gebundener Sollzinssatz?	4
1.6.2	Was ist ein variabler Sollzinssatz?	4
1.7	Was ist der effektive Jahreszins?	4
1.8	Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?	4
1.9	Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?	4
1.9.1	Was ist ein Annuitätendarlehen?	4
1.9.2	Was ist ein Tilgungsdarlehen?	4
1.9.3	Was ist ein endfälliges Darlehen?	4
1.10	Was passiert bei verspäteten Zahlungen?	5
1.11	Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?	5
1.12	Wie sind die Kündigungsbedingungen?	5
1.12.1	Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?	5
1.12.2	Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?	5
1.13	Gibt es ein Widerrufsrecht?	6
2	IHRE MÖGLICHKEITEN BEI EINER BESCHWERDE	6
2.1	Kundenbeschwerden	6
2.2	Außergerichtliche Streitschlichtung	6
3	MERKMALE DER BARRIEREFREIHEIT UNSERER DIENSTLEISTUNG	6
3.1	Barrierefreiheit der Dienstleistungen	6
3.2	Barrierefreiheit dieser Information	7
3.3	Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	7
4	MARKTÜBERWACHUNGSBEHÖRDE	7

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistung „*Immobilien-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.

- Erhöhung und Verminderung Ihres Versicherungsschutzes
- Zahlung einer Rente aufgrund von Arbeitsunfähigkeit (diese Leistung kann auf Ihren Wunsch gegen einen Mehrbeitrag zusätzlich versichert werden)

1.1 Was ist ein Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag?

Ein Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag (im Folgenden kurz: *Darlehensvertrag*) ist ein Vertrag zwischen einer *Darlehensnehmerin* oder einem *Darlehensnehmer* und einem *Darlehensgeber* über ein Darlehen. Die Person, die das Darlehen nimmt, ist eine Verbraucherin oder ein Verbraucher. Der Darlehensgeber ist Swiss Life, eine Versicherungsgesellschaft. Der Darlehensgeber gibt dem Darlehensnehmer oder der Darlehensnehmerin ein *Darlehen*, also einen bestimmten Geldbetrag zur privaten Verwendung. Als Gegenleistung muss die Person, die das Darlehen aufnimmt, dem Darlehensgeber *Zinsen* zahlen. Und sie muss das Darlehen dem Darlehensgeber *zurückzahlen*. Der Darlehensgeber vereinbart mit der Darlehensnehmerin oder dem Darlehensnehmer im Darlehensvertrag, wie das Darlehen zurückgezahlt werden soll. Darlehensnehmer/-innen können dem Darlehensgeber das Darlehen in Raten zurückzahlen. Oder das Darlehen kann am Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit an den Darlehensgeber zurückgezahlt werden.

Das Gesetz unterscheidet den *Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag* und den *Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag*. Bei einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag verwendet der Darlehensnehmer oder die Darlehensnehmerin das Darlehen gewöhnlich für private Anschaffungen, zum Beispiel Möbel, Autos oder Haushaltsgeräte. Das Darlehen kann aber nicht zum Erwerb von Immobilien verwendet werden, zum Beispiel Grundstücke, Häuser oder Wohnungen. Zu diesem Zweck muss ein Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag abgeschlossen werden.

Man spricht von einem *Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag*, wenn das Darlehen durch ein Grundpfandrecht besichert ist oder dem Erwerb von Eigentum an *Immobilien* dient. Das heißt: Die Darlehensnehmerin oder der Darlehensnehmer erwirbt mit dem Darlehen Eigentum an einem Grundstück, einem Haus oder einer Wohnung. Oder das Darlehen wird für die Errichtung eines Gebäudes genutzt. Bei einem Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag geht es oft um hohe Darlehensbeträge. Es ist daher immer mit einer *Besicherung* des Darlehens verbunden. Das heißt: Der Darlehensgeber

verlangt eine *Sicherheit* vom Darlehensnehmer oder der Darlehensnehmerin für sein Darlehen. Gewöhnlich ist die verlangte Sicherheit ein sogenanntes *Grundpfandrecht*. Das kann eine *Grundsschuld* oder eine *Hypothek* sein. Wird das Darlehen nicht wie vereinbart zurückgezahlt, kann der Darlehensgeber den Darlehensvertrag kündigen. Dann gibt die Grundsschuld oder die Hypothek dem Darlehensgeber das Recht, die Immobilie zu versteigern.

1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrags?

Da Swiss Life keine Neuabschlüsse von Immobilien-Verbraucherdarlehensverträgen mehr anbietet, sondern nur noch die Prolongation (Verlängerung) bereits bestehender Verträge, wird dieser Punkt hier nicht näher erläutert.

1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?

Aus dem in Ziffer 1.2 genannten Grund – keine Neuabschlüsse mehr – wird dieser Punkt hier nicht näher erläutert.

Die Prolongation (Verlängerung) eines bestehenden Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrags ist unter den Rahmenbedingungen möglich, die wir mit Ihnen im ursprünglichen Vertrag vereinbart haben. Wir unterbreiten Ihnen ein entsprechendes Angebot. Dieses Angebot wird wirksam, wenn Sie die neue Vereinbarung persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben. Der Gesetzgeber fordert hierfür die Schriftform.

1.4 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?

Aus dem in Ziffer 1.2 genannten Grund – keine Neuabschlüsse mehr – wird dieser Punkt hier nicht näher erläutert.

1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?

Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen, welche Sicherheiten wir von Ihnen für das Darlehen verlangen. Wir können Sie zum Beispiel verpflichten, eine Grundsschuld zu unseren Gunsten (zu unserem Vorteil) zu bestellen. Mit einer *Grundsschuld* kann ein Grundstück zugunsten eines Darlehensgebers belastet werden: Die Bestellerin oder der Besteller der Grundsschuld muss dem Darlehensgeber einen bestimmten Geldbetrag aus dem Grundstück zahlen. Das heißt: Das Grundstück (also eine Immobilie) haftet für das Darlehen. Man kann auch sagen: Das Grundstück (eine Immobilie) dient als Sicherheit.

Sollten wir den Darlehensvertrag kündigen, da Sie das Darlehen nicht wie vereinbart zurückzahlen, können wir die Sicherheiten *verwerten*. Zum Beispiel können wir das belastete Grundstück versteigern. Dazu müssen wir die Grundsschuld vorher kündigen, und zwar mit einer Frist von sechs Monaten. Vor einer solchen Zwangsversteigerung werden wir Sie aber immer kontaktieren.

Den Erlös aus der Zwangsversteigerung (*Verwertungserlös*) verwenden wir zur Rückzahlung unserer offenen Forderungen aus dem Darlehen. Wenn der Verwertungserlös nicht ausreicht, müssen Sie den restlichen Geldbetrag bezahlen. Wenn der Verwertungserlös Ihre Schulden übersteigt, zahlen wir Ihnen den Übererlös gewöhnlich aus (Übererlös = Verwertungserlös minus offene Forderung und Versteigerungskosten). Im Darlehensvertrag oder separatem Sicherungsvertrag 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.

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

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

1.6.1 Was ist ein gebundener Sollzinssatz?

Wenn wir im Rahmen der Prolongation eines bestehenden Immobilier-Verbraucherdarlehensvertrags einen gebundenen Sollzinssatz mit Ihnen vereinbaren, zahlen Sie einen festen (gleichbleibenden) Sollzinssatz. Der Sollzinssatz kann für die gesamte Vertragslaufzeit gebunden sein. Er kann aber auch für einen kürzeren Zeitraum gebunden sein: den sogenannten *Sollzinsbindungszeitraum*. Bei einem gebundenen Sollzinssatz wird das Darlehen auch als *festverzinsliches Darlehen* bezeichnet. Der Zinssatz wird auch als *Festzinssatz* bezeichnet.

Der Sollzinsbindungszeitraum kann kürzer sein als die Vertragslaufzeit. In diesen Fall vereinbaren wir den Sollzinssatz und die Rückzahlungsraten des Darlehens jeweils neu mit Ihnen. Sie können das Darlehen aber auch zum Ablauf des Sollzinsbindungszeitraums kündigen und zurückzahlen.

1.6.2 Was ist ein variabler Sollzinssatz?

Man spricht von einem variablen Sollzinssatz, wenn sich der Sollzinssatz während der Vertragslaufzeit verändern kann. Ein variabler Sollzinssatz wird bzw. wurde von Swiss Life nicht angeboten. Deshalb enthält diese Information keine nähere Beschreibung eines variablen Sollzinssatzes.

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 Darlehensgeber bekannt sind. Das können zum Beispiel Gebühren, Provisionen oder Notar- und Grundbuchkosten sein.

1.9 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?

Sie sind verpflichtet, das Darlehen zurückzuzahlen. Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen, wie Sie das Darlehen zurückzahlen müssen. Es gibt verschiedene Möglichkeiten der Rückzahlung: das Annuitätendarlehen (siehe 1.9.1), das Tilgungsdarlehen (siehe 1.9.2) und das endfällige Darlehen (siehe 1.9.3).

1.9.1 Was ist ein Annuitätendarlehen?

Wenn Sie ein Annuitätendarlehen bei uns aufnehmen, zahlen Sie uns in regelmäßigen Abständen eine *Annuität*. Die Annuitätsraten können Sie zum Beispiel einmal im Monat, einmal im Quartal oder einmal jährlich zahlen. 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 geringer wird der Zinsanteil. Und der Tilgungsanteil an der Rate steigt. Die Annuität bleibt aber während des Sollzinsbindungszeitraums immer gleich hoch.

1.9.2 Was ist ein Tilgungsdarlehen?

Bei einem Tilgungsdarlehen zahlen Sie das Darlehen in gleichbleibenden Tilgungsraten zurück. Swiss Life bietet keine Tilgungsdarlehen an. Deshalb enthält diese Information keine nähere Beschreibung eines Tilgungsdarlehens.

1.9.3 Was ist ein endfälliges Darlehen?

Wenn Sie ein endfälliges Darlehen bei uns aufnehmen, zahlen Sie das Darlehen in einer Summe am Ende der Vertragslaufzeit zurück. Bis zur Rückzahlung müssen Sie die Sollzinsen an uns zahlen. Der Unterschied zum Annuitätendarlehen ist, dass die Rückzahlung nicht während der Vertragslaufzeit erfolgt. Daher hat die Rate keinen Tilgungsanteil. Sie

entspricht komplett dem *Zinsanteil*. Sie können ein endfälliges Darlehen durch *Eigenmittel* zurückzahlen, zum Beispiel durch Ihr Vermögen. Sie können dieses aber auch mit einem *Tilgungsersatzmittel* zurückzahlen. Tilgungsersatzmittel sind zum Beispiel ein Bausparvertrag (mit Bauspardarlehen) oder eine Kapitallebensversicherung. Diese besparen Sie dann parallel zum Darlehensvertrag. Wir übernehmen keine Garantie dafür, dass Sie das Darlehen komplett mit dem Tilgungsersatzmittel zurückzahlen können. Daher müssen Sie damit rechnen, dass Sie das Darlehen auch durch *andere Mittel* zurückzahlen müssen. Andere Mittel sind zum Beispiel ein Sparguthaben oder eine Geldleistung aus dem Ablauf einer Versicherung. Zudem müssen Sie damit rechnen, dass Sie ein *weiteres Darlehen* aufnehmen müssen.

1.10 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?

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

Bitte beachten Sie: Wenn Sie Zahlungen nicht leisten, kann das schwere Folgen für Sie haben. Zum Beispiel können wir die Sicherheiten verwerten oder gegen Sie vor Gericht klagen. Auch kann es in Zukunft schwer für Sie werden, ein Darlehen zu bekommen.

1.11 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?

Sie können das Darlehen jederzeit vorzeitig zurückzahlen, also vor dem vereinbarten Zeitpunkt der Rückzahlung.

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

Durch die vorzeitige Rückzahlung entsteht uns ein Schaden, weil uns Ihre Zinsen entgehen. Daher können wir im Darlehensvertrag mit Ihnen vereinbaren, dass Sie uns diesen Schaden ersetzen müssen. Das heißt: Wir stellen einen Schadensersatzanspruch gegen Sie. Diesen bezeichnet man als *Vorfälligkeitsentschädigung*.

Die Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung berechnen wir nach den Grundsätzen, die die Rechtsprechung entwickelt hat. Sie hängt von der Restdauer der Sollzinsbindung und dem Zinsniveau zum Zeitpunkt der Rückzahlung ab. Informationen zur Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung finden Sie im Darlehensvertrag und in den vorvertraglichen Informationen (VVI). Zu den VVI gehören die „Europäischen Standardinformationen für

Verbraucherkredite“. Dort finden Sie auch Beispiele für die Höhe einer Vorfälligkeitsentschädigung.

Sie müssen damit rechnen, dass die Vorfälligkeitsentschädigung sehr hoch sein kann. Das gilt vor allem für die folgenden Fälle: Das Darlehen hat noch eine lange restliche Sollzinsbindung. Oder das allgemeine Zinsniveau ist seit dem Abschluss des Darlehensvertrags gesunken. Allerdings ist die Vorfälligkeitsentschädigung durch gesetzliche Regelungen begrenzt (Rechtsgrundlage: § 502 Absatz 3 Bürgerliches Gesetzbuch).

1.12 Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Bei einer Kündigung des Darlehensvertrags unterscheidet man die *ordentliche Kündigung* (siehe 1.12.1) von der *außerordentlichen Kündigung* (auch: Kündigung aus wichtigem Grund, siehe 1.12.2).

1.12.1 Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?

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

Für den *gebundenen Sollzinssatz* gilt:

- Sie können den Darlehensvertrag zum Ende der Zinsbindung kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat.
- Zinsbindung über zehn Jahre: Sie können den Darlehensvertrag zehn Jahre nach der kompletten Auszahlung des Darlehens oder der letzten Festzinsvereinbarung kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann sechs Monate.

Wenn wir mit Ihnen *keine Regelungen zur Rückzahlung* festgelegt haben, gilt: Sie können den Darlehensvertrag jederzeit kündigen. Sie müssen keine Kündigungsfrist einhalten.

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 Darlehensgeber 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 des Darlehensgebers 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 Darlehensvertrags.
- Sie können den Widerruf innerhalb der Widerrufsfrist mündlich oder schriftlich leisten. Sie müssen diesen nicht begründen.
- Und Sie müssen den Widerruf an uns als Darlehensgeber richten: Swiss Life Lebensversicherung SE, Zeppelinstr. 1, 85748 Garching bei München, sh-hypotheiken@swisslife-am.com, Fax: 089-74 32-97 86).

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.

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 oder Ihrem Berater
- telefonisch bei Ihrer Beraterin oder Ihrem Berater
- per E-Mail an sh-hypotheiken@swisslife-am.com
- schriftlich an: Swiss Life Lebensversicherung SE, Zeppelinstr. 1, 85748 Garching

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter Feedback | Swiss Life.

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 Darlehensgeber und Versicherungsunternehmen nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil: Versicherungsombudsmann e.V.

Dieser kümmert sich um Ihre Beschwerde: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der Versicherungen finden Sie unter <https://www.versicherungsombudsmann.de/>. Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der

Verfahrensordnung des Ombudsmanns der Versicherungen.

Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Versicherungsombudsmanns unter <https://www.versicherungsombudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/verfahrensordnungen/>.

Sie können Ihre Beschwerde per Brief oder E-Mail an den Versicherungsombudsmann schicken, oder Sie können auf der Website des Versicherungsombudsmann e. V. einen Schlichtungsantrag online ausfüllen oder dort einen Schlichtungsantrag als PDF herunterladen.

Adresse: Versicherungsombudsmann e.V.
Postfach 080632
10006 Berlin

E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de
Website: Schlichtungsantrag – Versicherungsombudsmann.

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.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

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

Wir bieten Ihnen unsere Dienstleistung wie folgt an:

- Informationen auf der Homepage www.swisslife.de/ barrierefreiheit
- Bereitstellung der Angebote für Prolongationen gemäß den ursprünglich vereinbarten Rahmenbedingungen mit den zum Angebotszeitpunkt gültigen Konditionen in Schriftform per Post und auf Wunsch per PDF.
- Bereitstellung der Angebote für Vertragsänderungen, sofern ursprünglich in den Rahmenbedingungen vereinbart, in Schriftform per Post oder auf Wunsch per PDF.
- Prüfung und Bearbeitung von kundenseitigen Wünschen wie Schuldhaftentlassungen, Freigabe von Sicherheiten mit entsprechender Korrespondenz in Schriftform per Post oder auf Wunsch per PDF.

Sie können unsere Dienstleistung mithilfe von verschiedenen Zugangsmöglichkeiten nutzen, und zwar mit den folgenden sensorischen Kanälen:

- persönliche Aushändigung über Kreditvermittler/
Darlehensvermittler
- Empfang von Postdienstleister
- lesbare (und vorlesbare) Bereitstellung per E-Mail

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 am Firmensitz Garching bei München
- Webseite von Swiss Life: www.swisslife.de
- PDF-Versand per E-Mail

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: Um ein möglichst benutzerfreundliches Leseerlebnis zu schaffen, ist für den Fließtext mit der Legacy Serie in 10pt und 13pt Zeilenabstand ein klares Schriftbild gewählt wurden. Die Zeilenlänge übersteigt i.d.R. nicht 55 Zeichen. Wichtige Begriffe wurden durch eine kursive Gestaltung hervorgehoben.

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 können auf verschiedene Arten genutzt werden. Sie können am Bildschirm gelesen und die Schrift kann bei Bedarf vergrößert werden. Der Text kann auch vorgelesen werden. Bei der Vorlesefunktion lässt sich die Lautstärke selbst einstellen.

- Die Dokumente haben das Format PDF-UA. Dieses Format kann in andere Formate überführt werden. So stehen Ihnen die Dokumente über mehrere sensorische Kanäle zur Verfügung.

4 Marktüberwachungsbehörde

Sie finden, dass unsere Dienstleistung nicht den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) entspricht? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

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.)

Bis zur offiziellen Errichtung der MLBF ist das Gewerbeaufsichtsamt der Regierung von Niederbayern zuständig. Im Falle von Swiss Life ist dies:

Regierung von Niederbayern

- Gewerbeaufsichtsamt -

Regierungsplatz 540

84028 Landshut

+49 871-808-01

E-Mail: marktueberwachung@reg-nb.bayern.de

Internet: regierung.niederbayern.bayern.de/www.gewerbeaufsicht.bayern.de

Swiss Life

Service-Center

Postfach 1151

85748 Garching b. München

Telefon 089-3 81 09-11 28

Fax 089-3 81 09-41 80

info@swisslife.de

www.swisslife.de



SwissLife