



SwissLife

Policendarlehen

(Allgemein-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 *Policendarlehen*? 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 *Policendarlehen* 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 „Policendarlehen“.
- 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 Policendarlehen?	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?	4
1.6	Welche Zinsen werden erhoben?	4
1.6.1	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 endfälliges Darlehen?	4
1.10	Was passiert bei verspäteten Zinszahlungen?	4
1.11	Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?	4
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?	5
1.14	Wann beginnt und endet das Policendarlehen?	5
2	IHRE MÖGLICHKEITEN BEI EINER BESCHWERDE	5
2.1	Kundenbeschwerden	5
2.2	Außergerichtliche Streitschlichtung	5
3	MERKMALE DER BARRIEREFREIHEIT UNSERER DIENSTLEISTUNG	6
3.1	Barrierefreiheit der Dienstleistungen	6
3.2	Barrierefreiheit dieser Information	6
3.3	Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	6
4	MARKTÜBERWACHUNGSBEHÖRDE	6

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

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

1.1 Was ist ein Policendarlehen?

Ein *Policendarlehen* (im Folgenden: *Darlehensvertrag*) ist ein Vertrag zwischen einem *Darlehensnehmer* oder einer *Darlehensnehmerin* und einem *Darlehensgeber* über ein Darlehen, das im Rahmen eines bestehenden Versicherungsvertrags vereinbart werden kann. Die Person, die das Darlehen nimmt, ist eine Verbraucherin oder ein Verbraucher, die als Versicherungsnehmerin oder als Versicherungsnehmer einen Versicherungsvertrag bei Swiss Life unterhält. Der Darlehensgeber ist Swiss Life, ein Versicherungsunternehmen. 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 nimmt, dem Darlehensgeber *Zinsen* zahlen. Das Darlehen kann entweder dem Darlehensgeber *zurückgezahlt* werden oder das Darlehen wird mit der Leistung aus dem Versicherungsvertrag *verrechnet*. Der Darlehensgeber vereinbart mit der Darlehensnehmerin oder dem Darlehensnehmer im Darlehensvertrag, welche Zinsen anfallen und was passiert, wenn die Zinsen nicht gezahlt werden. Der Darlehensnehmer oder die Darlehensnehmerin kann dem Darlehensgeber das Darlehen ganz oder in Raten zurückzahlen. Alternativ wird das Darlehen spätestens am Ende der Laufzeit von der Versicherungsleistung abgezogen.

Das Gesetz unterscheidet den *Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag* (hierzu zählt ein *Policendarlehen*) und den *Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag*. Bei einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag verwendet die Darlehensnehmerin oder der Darlehensnehmer das Darlehen gewöhnlich für private Anschaffungen, zum Beispiel Möbel, Autos oder Haushaltsgeräte. Sie oder er kann das Darlehen aber nicht zum Erwerb von Immobilien verwenden, zum Beispiel Grundstücke, Häuser oder Wohnungen. Zu diesem Zweck muss ein *Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag* abgeschlossen werden. Das *Policendarlehen* von Swiss Life kann nur in Form eines Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrags geschlossen werden.

1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrags?

Bevor wir (als Versicherung) mit Ihnen (als Verbraucherin oder Verbraucher) einen Darlehensvertrag abschließen, müssen wir bestimmte Pflichten erfüllen. Eine wichtige Pflicht ist, Ihnen bestimmte Informationen zum Darlehensvertrag zu geben. Diese Informationen bezeichnet man als *vorvertragliche Informationen* (VVI). Zu den VVI gehören die „Europäischen Standard-

informationen für Verbraucherkredite“. Sie helfen Ihnen durch die standardisierte Form dabei, die Angebote von verschiedenen Banken und Versicherungen miteinander zu vergleichen.

Zudem haben wir die Pflicht, Ihre *Kreditwürdigkeit* zu prüfen. Dazu fragen wir Sie nach bestimmten persönlichen Daten, zum Beispiel nach Ihrem Einkommen, Ihren Ausgaben und Ihrem Vermögen. Auf dieser Grundlage führen wir eine *Kreditwürdigkeitsprüfung* durch. Nur wenn die Kreditwürdigkeitsprüfung positiv ausfällt, dürfen wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen. Gegebenenfalls sehen wir, dass Sie die Zinsen für das Darlehen mit Ihrem Einkommen oder Ihrem Vermögen nicht zahlen können. Dann dürfen wir den Darlehensvertrag nicht mit Ihnen abschließen.

Sie haben das Recht, eine Kopie des Entwurfs des Darlehensvertrags zu bekommen. Dafür müssen Sie kein Entgelt an uns zahlen. Das gilt aber nur, wenn wir uns sicher sind, dass wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen wollen.

Wir nehmen bei der Erstellung des Angebots und der Kreditwürdigkeitsprüfung *keine Datenbankabfrage*, zum Beispiel bei der Schufa (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung), vor.

1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?

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

1.4 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?

Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen in der Regel, unter welchen Voraussetzungen wir Ihnen das Darlehen auszahlen (*Auszahlungsvoraussetzungen*). Die Auszahlung ist davon abhängig, dass das Darlehen durch den Wert der Versicherung besichert ist (siehe 1.5).

Der *Auszahlungsbetrag* entspricht nicht immer dem vereinbarten Gesamtkreditbetrag (auch *Nettodarlehenbetrag*

genannt). Zum Beispiel können von dem Gesamtkreditbetrag rückständige Versicherungsbeiträge und rückständige Zinsen aus bereits früher gewährten Policendarlehen oder sofort fällige Zwischenzinsen abgezogen werden. Der Auszahlungsbetrag ergibt sich also durch Abzug aller fälligen Beträge und Zinsen von dem Gesamtkreditbetrag. Zusätzliche Kosten ziehen wir nicht ab. Der Gesamtkreditbetrag bzw. Nettodarlehensbetrag ist der Höchstbetrag, auf den Sie aufgrund des Darlehensvertrags einen Anspruch haben.

Sie haben das Recht, den Darlehensvertrag zu widerrufen. Über die Fristen und Voraussetzungen informieren wir Sie in der Widerrufsinformation, die wir Ihnen mit den Darlehensunterlagen zur Verfügung stellen.

1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?

Der Darlehensvertrag ist durch den zum Zeitpunkt des Abschlusses des Darlehensvertrags bestehenden Wert der Lebensversicherung besichert. Das heißt: Ihre Ansprüche aus der Lebensversicherung werden für die Dauer des Darlehensvertrags an uns übertragen. Das nennen wir Verpfändung.

Ein bestehendes Bezugsrecht zugunsten einer dritten Person wird für die Dauer der Verpfändung aufgehoben.

1.6 Welche Zinsen werden erhoben?

Für das Darlehen müssen Sie Zinsen in einer vereinbarten Höhe zahlen. Daher spricht man auch von *Sollzinsen* bzw. 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: dem *gebundenen Sollzinssatz* und dem *veränderlichen (variablen) Sollzinssatz* (siehe 1.6.1). Wir vereinbaren nur einen variablen Sollzinssatz mit Ihnen.

1.6.1 Was ist ein variabler Sollzinssatz?

Man spricht von einem variablen Sollzinssatz, wenn sich der Sollzinssatz während der Vertragslaufzeit verändern kann. Natürlich sollen Sie wissen, wie sich der Sollzinssatz verändern kann. Dazu vereinbaren wir mit Ihnen einen Referenzzinssatz, der die Entwicklung des Sollzinssatzes bestimmt. Ein Referenzzinssatz ist ein Zinssatz, der objektiv und eindeutig bestimmt, verfügbar und für die Versicherung und Sie überprüfbar ist. Er muss öffentlich zugänglich sein. Der Referenzzinssatz bildet die Kosten der Kreditaufnahme an verschiedenen Märkten ab. Er ist variabel. Das heißt: Er kann sich verändern, also steigen oder sinken. Wir als Versicherung haben keinen Einfluss auf die Entwicklung des Referenzzinssatzes.

Im Darlehensvertrag wird geregelt, zu welchen Zeiten und unter welchen Umständen sich die Höhe des variablen Sollzinses ändert.

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 angegeben. 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 nur die Sollzinsen. Weitere Kosten wie Gebühren oder Provisionen kommen nicht hinzu.

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, das Tilgungsdarlehen und das endfällige Darlehen (siehe 1.9.1). Ein Policendarlehen ist immer ein endfälliges Darlehen. Sollten Sie das Darlehen am Ende der Laufzeit nicht oder nicht vollständig an uns zurückzahlen, werden wir den offenen Betrag mit der Ablaufleistung des bei Swiss Life bestehenden Versicherungsvertrags verrechnen.

1.9.1 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 einzelne Rate keinen Tilgungsanteil. Die einzelne Rate entspricht komplett dem Zinsanteil. Sie können ein endfälliges Darlehen durch *Eigenmittel* zurückzahlen, zum Beispiel durch Ihr Vermögen. Eine solche Rückzahlung nennen wir Tilgung. Eine Tilgung ist jederzeit ganz oder teilweise möglich.

1.10 Was passiert bei verspäteten Zinszahlungen?

Sollten Sie Zinszahlungen verspätet leisten, fallen gegebenenfalls gesetzliche Verzugszinsen an.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie Zahlungen nicht leisten, kann das schwere Folgen für Sie haben. Zum Beispiel können wir die offenen Zinsen mit dem Vertragswert verrechnen. Hierdurch reduziert sich die Leistung bei Ablauf des Versicherungsvertrags

1.11 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?

Sie können das Darlehen jederzeit ganz oder teilweise vorzeitig zurückzahlen, also vor dem vereinbarten Zeitpunkt der Tilgung. In diesem Fall müssen Sie keine weiteren Kosten, wie zum Beispiel eine Vorfälligkeitsentschädigung, zahlen. Anteilige Zinsen erstatten wir bei vorzeitiger Tilgung.

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?

Sie können das Policendarlehen jederzeit ordentlich kündigen. Sie müssen dabei keine Kündigungsfrist einhalten. Die Kündigung muss schriftlich oder in Textform, wie zum Beispiel per E-Mail, erfolgen.

1.12.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?

Bei einer außerordentlichen Kündigung muss *keine Kündigungsfrist* eingehalten werden. Die Kündigung kann schriftlich oder in Textform, wie zum Beispiel per E-Mail, erfolgen. Die Voraussetzungen dafür sind: Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher kann nicht zugemutet werden, dass Sie am Darlehensvertrag festhalten. Oder uns als Versicherung 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 zum Beispiel, dass eine Verbraucherin oder ein Verbraucher die vereinbarten Zahlungen nicht leistet, oder dass sich bei ihr oder ihm die Vermögensverhältnisse wesentlich verschlechtern. 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 in der Regel nach Abschluss des Darlehensvertrags.
- Sie können den Widerruf innerhalb der Widerrufsfrist in Textform (zum Beispiel per E-Mail, als Brief oder per Fax) leisten. Sie müssen diesen nicht begründen.
- Sie müssen den Widerruf an uns als Darlehensgeber richten (Swiss Life Lebensversicherung SE, Zeppelinstr. 1, 85748 Garching b. München, info@swisslife.de, Fax: 089 37109-4180).

Bitte beachten Sie: Gegebenenfalls 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.

1.14 Wann beginnt und endet das Policendarlehen?

Der Vertrag beginnt, wenn der von Ihnen unterschriebene Darlehensvertrag vollständig bei uns eingeht.

Der Vertrag endet, wenn:

- a) Sie das Darlehen und die fälligen Zinsen zurückzahlen,
- b) Sie den Lebensversicherungsvertrag kündigen oder beitragsfrei stellen,
- c) der Lebensversicherungsvertrag abläuft,
- d) Sie oder wir den Darlehensvertrag kündigen (siehe Punkt 1.12).

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 oder bei Swiss Life unter 089-38109-1000
- *per E-Mail* an: info@swisslife.de
- *schriftlich* an: Swiss Life Lebensversicherung SE, Zeppelinstr. 1, 85748 Garching bei München

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter <http://www.swisslife.de/anregung-und-kritik>

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 Versicherungsunternehmen sind wir Mitglied im Verein *Versicherungsombudsmann e. V.*

Sie können sich an den unabhängigen und neutralen Ombudsmann wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Beschwerde: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen. Das Verfahren ist für Sie kostenfrei.

Allgemeine Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der *Verfahrensordnung* von Versicherungsombudsmann e. V. auf der Website www.versicherungsombudsmann.de.

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 Policendarlehen:

- Wir bieten Ihnen unsere Dienstleistung wie folgt an:
 - *schriftlich* auf dem Postweg, auf Ihren Wunsch per E-Mail
 - *telefonisch* durch Beantwortung Ihrer Fragen und/oder Vorlesen der Vertragsdokumente
- Wir stellen Ihnen den Darlehensbetrag wie folgt zur Verfügung: per Überweisung an die Darlehensnehmerin oder den Darlehensnehmer

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:
 - Hinweis auf diese Information auf der Internetseite von Swiss Life: www.swisslife.de, im Rahmen der schriftlichen Kundenkommunikation anlässlich der Darlehensvereinbarung
 - bei Bedarf Vorlesen am Telefon
- 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 Ge-

schäftsbedingungen (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 Versicherer 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

