



COMMERZBANK

Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag

Information für Verbraucher
nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand: 30.09.2025

Name und Anschrift der Commerzbank AG:

Commerzbank Aktiengesellschaft

Geschäftsräume: Kaiserplatz, 60311 Frankfurt am Main

Postanschrift: 60261 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 98 66 09 33

Liebe Kundin / lieber Kunde,

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

Mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach § 14 Absatz 1 Nummer 2 **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**. Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen müssen garantieren, dass alle 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 Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

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

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

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

Ihre Commerzbank AG



Inhalt

1. Erläuterung unserer Dienstleistung	3
1.1 Was ist ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag?	3
1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages?	3
1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?	4
1.4 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?	4
1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?	4
1.6 Besonderheiten beim Wertpapierkredit	5
1.6.1 Depotverpfändung	5
1.6.2 Depotbewertung	5
1.6.3 Auswirkungen bei sinkenden Depotwerten	5
1.7 Welche Zinsen werden erhoben?	5
1.7.1 Was ist ein gebundener Sollzinssatz?	6
1.7.2 Was ist ein variabler Sollzinssatz?	6
1.8 Was ist der effektive Jahreszins?	6
1.9 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?	6
1.10 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?	6
1.10.1 Was ist ein Annuitätendarlehen?	6
1.10.2 Was ist ein Tilgungsdarlehen?	7
1.10.3 Was ist ein endfälliges Darlehen?	7
1.11 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?	7
1.12 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?	7
1.13 Wie sind die Kündigungsbedingungen?	8
1.13.1 Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?	8
1.13.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?	8
1.14 Gibt es ein Widerrufsrecht?	8
2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde	9
2.1 Kundenbeschwerden	9
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung	9
3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	10
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen	10
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	11
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	11
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	12



1. Erläuterung unserer Dienstleistung

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

1.1 Was ist ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag?

Ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag (im Folgenden kurz: **Darlehensvertrag**) ist ein Vertrag zwischen einem **Darlehensnehmer** und einem **Darlehensgeber** über ein Darlehen. Der Darlehensnehmer ist ein Verbraucher. Der Darlehensgeber ist eine Bank. Der Darlehensgeber gibt dem Darlehensnehmer ein **Darlehen**, also einen bestimmten Geldbetrag zur privaten Verwendung. Als Gegenleistung muss der Darlehensnehmer dem Darlehensgeber **Zinsen** zahlen. Und er muss das Darlehen dem Darlehensgeber **zurückzahlen**. Der Darlehensgeber vereinbart mit dem Darlehensnehmer im Darlehensvertrag, wie der Darlehensnehmer das Darlehen zurückzahlen soll. Der Darlehensnehmer kann dem Darlehensgeber das Darlehen in Raten zurückzahlen. Oder er kann dem Darlehensgeber das Darlehen am Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit zurückzahlen.

Das Gesetz unterscheidet den **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag** und den **Immobilien-Verbraucherdarlehensvertrag**. Bei einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag verwendet der Darlehensnehmer das Darlehen gewöhnlich für private Anschaffungen, zum Beispiel Möbel, Autos oder Haushaltsgeräte. 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.

Wir bieten folgende Allgemein-Verbraucherdarlehensverträge unter den nachfolgenden Bezeichnungen an:

- Ratenkredit zur freien Verwendung
- Autokredit zur freien Verwendung
- Umschuldung von bestehenden Verbraucherdarlehen
- Modernisierungskredit für Eigentümer von Immobilien
- Klimakredit zur Finanzierung Co2-freier Mobilien
- Dispokredit als Rahmen auf dem Gehaltskonto
- Wertpapierpremiumpkredit zum Kauf von Wertpapieren oder zur freien Verwendung

1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Darlehensvertrages?

Bevor wir als Bank mit Ihnen als Verbraucher einen Darlehensvertrag abschließen, müssen wir als Bank bestimmte Pflichten erfüllen. Eine wichtige Pflicht ist, Ihnen bestimmte Informationen zum Darlehensvertrag zu geben. Diese Informationen bezeichnet man als **Vorvertragliche Informationen (VVI)**. Zu den VVIs gehören die „Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite“. Sie helfen Ihnen durch die standardisierte Form dabei, die Angebote von verschiedenen Banken miteinander zu vergleichen.

Zudem haben wir die Pflicht, Ihre **Kreditwürdigkeit** zu prüfen. Dazu fragen wir Sie nach bestimmten persönlichen Daten, zum Beispiel nach Ihrem Einkommen, Ihren Ausgaben und Ihren wirtschaftlichen und finanziellen Verhältnissen, insbesondere nach Ihrem Vermögen und Ihren Verbindlichkeiten. Auf dieser Grundlage führen wir eine **Kreditwürdigkeitsprüfung** durch. Nur wenn die Kreditwürdigkeitsprüfung positiv ist, dürfen wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen. Eventuell sehen wir, dass Sie das Darlehen mit Ihrem Einkommen oder Ihrem Vermögen nicht zurückzahlen können. Dann dürfen wir den Darlehensvertrag nicht mit Ihnen abschließen. Vielleicht gibt es neben Ihnen noch einen weiteren Darlehensnehmer, zum



Beispiel Ihren Ehepartner oder Ihre Ehepartnerin oder eine andere Person. Dann prüfen wir, ob Sie gemeinsam das Darlehen zurückzahlen können.

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

Meist nehmen wir bei der Erstellung des Angebots und der Kreditwürdigkeitsprüfung eine **Datenbank-Abfrage** vor, zum Beispiel bei der Schufa („Schutzgemeinschaft für Absatzfinanzierung“). Bei der Schufa handelt es sich um eine Auskunft. Bei der Datenbank-Abfrage beachten wir die Vorgaben des Datenschutzes.

Eventuell zeigt die Datenbank-Abfrage, dass wir Ihre Kreditanfrage ablehnen müssen. Dann werden wir Sie unverzüglich und unentgeltlich darüber informieren.

1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?

Es kommt zum Vertragsabschluss, wenn wir uns mit Ihnen über das Darlehen geeinigt haben. Alle Regelungen zum Darlehen vereinbaren wir im Darlehensvertrag. Das sind zum Beispiel Regelungen zum Betrag des Darlehens, zur Besicherung (siehe 1.5), zu den Zinsen (siehe 1.7) und zur Rückzahlung (siehe 1.10). Der Darlehensvertrag enthält auch standardisierte Regelungen, also Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) oder Darlehensbedingungen. Der Darlehensvertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Darlehensvertrag persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben. 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. 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.

1.4 Wie funktioniert die Auszahlung des Darlehens?

Im Darlehensvertrag vereinbaren wir mit Ihnen gewöhnlich Regelungen darüber, unter welchen Voraussetzungen wir Ihnen das Darlehen auszahlen (**Auszahlungsvoraussetzungen**). Oft ist die Auszahlung davon abhängig, dass Sie sich um die Besicherung des Darlehens (siehe 1.5) gekümmert haben.

Der **Auszahlungsbetrag** (auch **Nettodarlehensbetrag** genannt) muss nicht dem vereinbarten Gesamtbetrag entsprechen. Gesamtbetrag ist die Summe aus Nettodarlehensbetrag und Gesamtkosten. Der Gesamtbetrag beziehungsweise Nettodarlehensbetrag ist der Höchstbetrag, auf den Sie aufgrund des Darlehensvertrags einen Auszahlungsanspruch haben.

Sie sind verpflichtet, das Darlehen abzunehmen. Wenn Sie die Abnahme des Darlehens teilweise oder ganz ablehnen, sind Sie uns gegebenenfalls zum Schadenersatz verpflichtet. Diese Schadenersatz-Form wird als **Nichtabnahmeentschädigung** bezeichnet. Eine Nichtabnahmeentschädigung kann anfallen, wenn Sie das Darlehen nicht mehr wollen und es daher nicht bei uns abrufen (das gilt nur für **festverzinsliche Darlehen**, siehe 1.7.1). Die Nichtabnahmeentschädigung wird nach denselben Grundsätzen berechnet wie die **Vorfälligkeitsentschädigung** (siehe 1.12).

1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung des Darlehens?

Der Darlehensvertrag kann von der Vereinbarung einer **Sicherheit** abhängig sein. Das ist aber nicht zwingend. Das heißt, dass wir entweder eine Sicherheit für unser Darlehen verlangen können oder das Darlehen auch ohne Vereinbarung einer Sicherheit zur Verfügung stellen



können. Die Einzelheiten hierzu stehen im Darlehensvertrag. In der Regel wird eine Lohnabtretung oder eine Gehaltsabtretung vereinbart. Nicht erlaubt sind Sicherheiten, die ein Grundstück belasten, zum Beispiel Grundschulden. In diesen Fällen kann kein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag abgeschlossen werden, weil es spezielle gesetzliche Vorgaben für Immobilier-Verbraucherdarlehen gibt.

Sollten wir den Darlehensvertrag kündigen, da Sie das Darlehen nicht wie vereinbart zurückzahlen, können wir vereinbarte Sicherheiten **verwerten**. Den Erlös aus der Verwertung (**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. Dabei bestimmt sich der Übererlös nach dem Verwertungserlös der Sicherheit minus der offenen Darlehensforderung und etwaigen Kosten. Im Darlehensvertrag oder separatem Sicherheitenvertrag regeln wir mit Ihnen, wie und wann wir die Sicherheiten verwerten dürfen.

1.6 Besonderheiten beim Wertpapierkredit

Falls Sie einen Kreditrahmen zum Kauf von Wertpapieren und/oder zur freien Verwendung wünschen, gibt es die Möglichkeit, einen Wertpapierkredit zu beantragen. Die Besicherung erfolgt hier ausschließlich durch ein bei der Commerzbank geführtes Depot. Ein Depot ist ein besonderes Bankkonto. In Ihrem Depot verwahren wir Ihre Wertpapiere. Folgende Besonderheiten bezüglich der Besicherung sind hier zu berücksichtigen:

1.6.1 Depotverpfändung

Ihr Depot bei der Commerzbank dient als Sicherheit für Ihren Kredit. Bitte beachten Sie, dass die Verpfändung Ihres Depots ausschließlich für diesen Kredit verwendet werden kann. Eine Haftung für andere Kredite oder Kreditarten ist nicht möglich.

1.6.2 Depotbewertung

Die Bewertung der Werte in Ihrem Depot erfolgt gemäß den Richtlinien der Commerzbank. Die Mindestbeträge der Beleihung sind in der Verpfändungserklärung festgelegt. Diese Bewertung wird regelmäßig aktualisiert, sodass sie stets den aktuellen Marktbedingungen entspricht.

1.6.3 Auswirkungen bei sinkenden Depotwerten

Sollten die Werte in Ihrem Depot sinken, kann dies zu einer Reduzierung Ihrer Kreditlinie und damit zu einem geringeren Verfügungsrahmen führen. In solchen Fällen informieren wir Sie rechtzeitig über die Änderungen Ihrer Kreditlinie, und wir empfehlen Ihnen, entsprechende Schritte zur Sicherstellung Ihrer Liquidität zu unternehmen.

1.7 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 1.7.1) und den **veränderlichen Sollzinssatz** (siehe 1.7.2). Wir können den gebundenen oder den variablen Sollzinssatz mit Ihnen vereinbaren. Meist wird ein gebundener Sollzinssatz vereinbart.



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

1.7.1 Was ist ein gebundener Sollzinssatz?

Wenn wir 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 diesem Fall vereinbaren wir nach Ablauf des Festzinssatzes einen neuen Sollzinssatz mit Ihnen. Bei dem neuen Sollzinssatz kann es sich wieder um einen Festzinssatz handeln. Sie können das Darlehen aber auch zum Ablauf des Sollzinsbindungszeitraums kündigen und zurückzahlen.

1.7.2 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 Referenz-Zinssatz, der die Entwicklung des Sollzinssatzes bestimmt. Ein Referenz-Zinssatz ist ein Zinssatz, der objektiv, eindeutig bestimmt, verfügbar und für die Bank und Sie überprüfbar ist. Er muss öffentlich zugänglich sein. Der Referenz-Zinssatz bildet die Kosten der Kreditaufnahme an verschiedenen Märkten ab. Er ist variabel. Das heißt: Er kann sich verändern, also steigen oder sinken. Wir als Bank haben keinen Einfluss auf die Entwicklung des Referenz-Zinssatzes.

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

1.8 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 Verbraucher verschiedene Angebote zu Darlehen vergleichen können.

1.9 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?

Die Gesamtkosten bei einem Darlehen umfassen vor allem die Sollzinsen. Hinzu kommen alle Kosten, die für Sie in Verbindung mit dem Darlehensvertrag entstehen und die uns als Bank bekannt sind. Das können zum Beispiel Gebühren oder Provisionen sein.

1.10 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 1.10.1), das Tilgungsdarlehen (siehe 1.10.2) und das Endfällige Darlehen (siehe 1.10.3).

1.10.1 Was ist ein Annuitätendarlehen?

Wenn Sie ein Annuitätsdarlehen 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. Der in den Raten enthaltene Tilgungsanteil erhöht sich mit jeder Rate in dem Maße, in dem sich der Sollzinsanteil durch die fortschreitende Tilgung des Darlehens ermäßigt. Die Annuität bleibt aber während des Sollzinsbindungszeitraums immer gleich hoch.

1.10.2 Was ist ein Tilgungsdarlehen?

Tilgung ist das Fachwort für Rückzahlung. Wenn Sie ein Tilgungsdarlehen bei uns aufnehmen, zahlen Sie das Darlehen in gleichbleibenden **Tilgungsraten** zurück. Die Tilgungsraten fallen monatlich, vierteljährlich oder jährlich an. Die monatliche Tilgungsrate zum Beispiel wird wie folgt ermittelt: Der Darlehensbetrag wird durch die Anzahl der Monate geteilt, für die wir Ihnen das Darlehen zur Verfügung stellen. Jede Rate, die Sie zahlen, verringert den aufgenommenen und nicht zurückgezahlten Darlehensbetrag. Neben der Tilgungsrate müssen Sie eine **Zinsrate** zahlen. Diese sinkt während der Vertragslaufzeit, weil Sie mit jeder Tilgungsrate den aufgenommenen Darlehensbetrag zurückzahlen. Dadurch sinken auch die Zinsen, die Sie pro Monat zahlen müssen. Insgesamt bedeutet das: Ihre monatliche Belastung wird mit der Zeit immer kleiner.

1.10.3 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 Kapital-Lebensversicherung. Diese besparen Sie gegebenenfalls 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. Zudem müssen Sie damit rechnen, dass Sie ein **weiteres Darlehen** aufnehmen müssen.

1.11 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?

Sollten Sie Zahlungen verspätet leisten, fallen gegebenenfalls gesetzliche Verzugszinsen an. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens durch die Bank ist nicht ausgeschlossen.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie Zahlungen nicht leisten, kann das schwere Folgen für Sie haben. Zum Beispiel können wir nach erfolglosen Mahnungen das Darlehen kündigen und die Sicherheiten verwerten. Oder es kann in der Zukunft schwer für Sie werden, ein Darlehen zu bekommen.

1.12 Ist eine vorzeitige Rückzahlung möglich?

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

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

Die Höhe der Vorfälligkeitsentschädigung berechnen wir nach den Grundsätzen, die die Rechtsprechung entwickelt hat. Informationen zur Berechnung der Vorfälligkeitsentschädigung finden Sie im Darlehensvertrag und in den VVI („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. Die Zeit bis zur nächsten Kündigungsmöglichkeit ist auch noch lange. Oder das allgemeine Zinsniveau ist seit dem Abschluss des Darlehensvertrages gesunken. Allerdings ist die Vorfälligkeitsentschädigung durch gesetzliche Regelungen begrenzt (Rechtsgrundlage: § 502 Absatz 3 Bürgerliches Gesetzbuch).

Bei Darlehen mit veränderlichem Sollzinssatz berechnen wir Ihnen keine Vorfälligkeitsentschädigung. Hier können Sie das Darlehen jederzeit ganz oder teilweise vorzeitig zurückzahlen.

1.13 Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Bei einer Kündigung des Darlehensvertrages unterscheidet man die **ordentliche Kündigung** (siehe 1.13.1) und die **außerordentliche Kündigung** (auch: Kündigung aus wichtigem Grund, siehe 1.13.2).

1.13.1 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 1 Monat.
- Zinsbindung über 10 Jahre: Sie können den Darlehensvertrag 10 Jahre nach der kompletten Auszahlung des Darlehens oder der letzten Festzinsvereinbarung kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt dann 6 Monate.

Für den **variablen Sollzinssatz** gilt: Sie können den Darlehensvertrag jederzeit kündigen. Sie müssen eine Kündigungsfrist von 3 Monaten einhalten.

1.13.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?

Bei einer außerordentlichen Kündigung muss **keine Kündigungsfrist** eingehalten werden. Die Voraussetzungen dafür sind: Ihnen als Verbraucher kann nicht zugemutet werden, dass Sie am Darlehensvertrag festhalten. Oder uns als Bank kann nicht zugemutet werden, dass wir am Darlehensvertrag festhalten. Es muss also ein **wichtiger Grund** für die Kündigung vorliegen. Deshalb spricht man auch von einer **Kündigung aus wichtigem Grund**.

1.14 Gibt es ein Widerrufsrecht?

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

- Sie müssen eine Widerrufsfrist einhalten. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Sie beginnt gewöhnlich nach Abschluss des Darlehensvertrages.
- Sie können den Widerruf innerhalb der Widerrufsfrist mündlich oder schriftlich leisten. Sie müssen diesen nicht begründen.



- Und Sie müssen den Widerruf an uns als Darlehensgeber richten: Den Widerruf können Sie schriftlich an Commerzbank AG, Friedrich-Wilhelm-Str. 12-14, 47051 Duisburg, richten, oder uns per E-Mail unter der E-Mail-Adresse ComTS-Rhein-Ruhr-Widerrufratenkredit@commerzbank.com übermitteln oder auch telefonisch unter 069 50 502790 mitteilen.

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 unseren Dienstleistungen 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:

Am einfachsten erreichen Sie uns über folgendes Formular: [Beschwerdeformular](#) ¹

Um eine effiziente Bearbeitung Ihres Anliegens gewährleisten zu können, benötigen wir folgende Daten von Ihnen:

- Ihre Kontonummer
- Den konkreten Beschwerdegrund
- Ihre Telefonnummer für eventuelle Rückfragen
- Welche konkreten Lösungen wünschen Sie sich von uns?

Selbstverständlich können Sie ihr Anliegen auch telefonisch, schriftlich per Brief oder persönlich in ihrer Filiale adressieren.

Sie können uns unter der nachfolgenden Telefonnummer erreichen:

069 98 66 09 33

Sie können uns unter der nachfolgenden Adresse erreichen:

Commerzbank AG
Beschwerdemanagement
40300 Düsseldorf

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet auf unserer Homepage unter [Ergänzende Informationen zum Beschwerdeverfahren](#) ².

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

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

¹ https://www.commerzbank.de/prozess/WebObjects/ProzessCenter.woa/wa/default?path=pk_sp/de/Beschwerde/SK02_Beschwerde_NK

² <https://www.commerzbank.de/ms/documents/de-DE/beschwerde-job-wichtige-hinweise-pdf.pdf>



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

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

Adresse: Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin

Fax: 030 1663-3169

E-Mail: schlichtung@bdb.de

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des BFSG erfüllen? In diesem Teil informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen zum Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag.

Zum Hintergrund: Das BFSG verpflichtet uns unter anderem, die **Richtlinien für barrierefreie Webinhalte** einzuhalten. Diese Richtlinien sollen es ermöglichen, Webinhalte für alle Menschen so barrierefrei wie möglich zu gestalten. Das gilt insbesondere für Menschen mit Behinderung. Den Richtlinien liegen die folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit** zugrunde:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und Informationstechnologie-Funktionen wahrnehmen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationstechnologie-Funktionen bedienen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen unsere Webinhalte in einer möglichst einfachen Sprache anbieten.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards für die Nutzung von assistiven Technologien einhalten, zum Beispiel Standards zur technischen Struktur und zur Kennzeichnung der Webinhalte.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

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

- Wir bieten Ihnen unsere Dienstleistung wie folgt an:



- Sie können den Vertragsabschluss über eine Antragsstrecke im Mobile- und Online-Banking oder auf unserer Webseite starten. Dazu werden Sie durch die Antragsstrecke geleitet, um das von Ihnen gewünschte Darlehen zu beantragen. Antragsstrecke meint, dass Sie automatisch über einzelne Seiten geleitet werden, auf welchen Sie Angaben machen können.
- Optimale Wahrnehmbarkeit ist in der Antragsstrecke gegeben, indem z. B. Bilder mit einem Text versehen sind. Texte sind in einer bestimmten Struktur angeordnet und dadurch mit einem Screenreader vorlesbar. Außerdem ist eine Textvergrößerung bis 200% möglich und die Anpassung der Texte an Ihren individuellen Screen gewährleistet.
- Die Bedienbarkeit der Antragsstrecke im Online-Banking und auf unserer Webseite ist begünstigt durch die Möglichkeit, die Tastaturnavigation zu nutzen. Sie können individuelle Tastenkombinationen nutzen, um die Antragsstrecke zu durchlaufen.
- Bei Ihrer Beantragung eines Darlehens gewährleisten wir Verständlichkeit durch eine klare Führung durch die Antragsstrecke. Alle auszufüllenden Datenfelder sind gekennzeichnet und jeder Schritt in der Antragsstrecke wird eingehend erläutert.
- Die Robustheit ist dadurch gegeben, dass Sie in unserer Antragsstrecke die Schriftgröße und den Kontrast an Ihre Bedürfnisse anpassen können.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

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

- Wir stellen Ihnen diese Information im Dateiformat PDF/ua über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: Internetseite der Bank, per E-Mail, über den Telefonservice oder persönliche Aushändigung in der Filiale.
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung: Es handelt sich um ein Dokument im Dateiformat PDF/ua, das bestimmte technische und inhaltliche Anforderungen erfüllt.
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit von **Dokumenten zu unseren Dienstleistungen** in Verbindung mit einem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag (dazu gehört auch **diese Information**):

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Das heißt: Die Schriftgröße ist veränderbar und das Dokument kann mit unterschiedlicher Lautstärke vorgelesen werden.
- Die Dokumente haben das Dateiformat PDF/ua. So stehen Ihnen die Dokumente über mehrere sensorischen Kanäle zur Verfügung.
- Die Dokumente haben für alle Elemente ohne Text Beschreibungen, zum Beispiel bei Bildern oder Grafiken.

Bei vielen Dokumenten werden diese Anforderungen bereits erfüllt.



4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der digitalen Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? 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 bestimmte Wirtschaftsakteure einschließlich Banken Vorschriften zum BFSG beachten.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer digitalen Dienstleistungen haben, können Sie sich an die MLBF wenden. Auf Ihren Antrag kann die MLBF Maßnahmen nach dem BFSG gegenüber uns ergreifen.

In Ihrem Antrag können Sie geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung des BFSG verstoßen. Oder Sie können geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.

Die MLBF befindet sich aktuell noch im Aufbau. Eine aktuelle Adresse der MLBF wurde bisher nicht bekanntgegeben. Zwischenzeitlich können Sie sich unter der folgenden Adresse an die MLBF wenden:

Name: Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)

MLBF (in Errichtung):

c/o Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung Sachsen-Anhalt

Postfach 39 11 55

39135 Magdeburg

Telefon: 0391 - 567 4530

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

Sobald uns eine neue Adresse der MLBF bekannt ist, werden wir das Informationsblatt anpassen.