

Darlehensbedingungen ComfortCredit.

1. Dispositionsrahmen/Erneute Bonitätsprüfung/Anpassung Dispositionsrahmen

- (1) Dem Kunden wird auf dem ComfortCredit Konto ein Verfügungsrahmen eingeräumt. Die jeweilige Höhe wird ihm durch die Bank schriftlich mitgeteilt. Der Verfügungsrahmen kann vom Kunden jederzeit im Ganzen oder in Teilen durch Online-Transaktionen in Anspruch genommen werden. Bedingung für die Inanspruchnahme des Verfügungsrahmens ist, dass sich die Kreditwürdigkeit des Darlehensnehmers zwischen dem Abschluss des Darlehensvertrages und dem Inanspruchnahmezeitpunkt nicht verschlechtert hat. Einschränkungen des Verfügungsrahmens, welche die Bank nur aus wichtigem Grund vornimmt (vgl. Ziffer 9), werden dem Kunden mitgeteilt.
- (2) Die Bank hat das Recht, die Bonität des Kunden alle drei bis fünf Jahre oder bei Anzeichen für verschlechterte Bonität des Kunden (z. B. wegen der Abgabe einer Vermögensaukunft) neu zu prüfen und insoweit die notwendigen Unterlagen – wie u. a. Einkommensnachweis, Selbstauskunft – anzufordern und danach den Verfügungsrahmen – erforderlichenfalls mit Zustimmung des Kunden – durch Anhebung oder Senkung entsprechend neu festzusetzen.

2. Gesamtbetrag

Der Gesamtbetrag ist die Summe aus dem Betrag des Kreditrahmens und den Gesamtkosten. Die Gesamtkosten sind die Zinsen und die sonstigen Kosten, die bei regulärem Vertragsablauf im Zusammenhang mit dem Kredit zu tragen sind. Die genaue Höhe des Gesamtbetrags kann derzeit nicht konkret angegeben werden, da sie von der jeweiligen Inanspruchnahme des Kreditrahmens und der jeweiligen Rückzahlung abhängt.

3. Kontoführung

Die der Bank gegen den Kunden zustehenden Zahlungsansprüche und die vom Kunden an die Bank gewährleisteten Zahlungen werden auf dem Konto verrechnet. Alle Zahlungseingänge werden sofort gutgeschrieben und alle Aufträge sofort belastet. Für ausreichende Deckung ist Sorge zu tragen.

Die Bank erstellt, sofern Umsätze angefallen sind, monatlich einen Kontoauszug. Der Kunde hat den Kontoauszug als Rechnungsabschluss sowie sonstige Abrechnungen und Anzeigen auf die Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen. Einwendungen gegen Rechnungsabschlüsse müssen der Bank in Textform zugehen. Unbeschadet der Verpflichtung, Einwendungen gegen Rechnungsabschlüsse unverzüglich zu erheben, gelten diese als genehmigt, wenn nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang des Rechnungsabschlusses widersprochen wird. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung. Die Bank wird den Kunden bei Fristbeginn auf diese Folge hinweisen. Stellt sich nachträglich die Unrichtigkeit heraus, so können sowohl der Kunde als auch die Bank die Richtigstellung aufgrund gesetzlicher Ansprüche verlangen.

Das Konto wird online geführt. Die Verfügung des ComfortCredits durch Auszahlungsaufträge ist bis zu einem Betrag von 25.000,- Euro pro Tag möglich. Die Bank wird die Kontoauszüge online – d. h. über das Medium Internet (im .pdf-Format) – zur Verfügung stellen.

4. Abrechnung

Die Bank unterrichtet den Kunden jeweils am 5. eines jeden Monats auf dem vereinbarten Weg über alle im Zusammenhang mit dem ComfortCredit stehenden Umsätze. Der sich aufgrund der Abrechnung ergebende Betrag ist fällig mit Erteilung der Abrechnung. Die monatliche Belastung erfolgt in Höhe der vom Kunden mitgeteilten Teilbeträge. Der Kunde hat die Möglichkeit, jederzeit seine Abrechnungsmodalitäten zu ändern. Falls der Kontoinhaber für die Zahlungen ein bei einer anderen Bank geführtes Konto angegeben hat, erfolgen die Zahlungen mittels SEPA-Lastschriftinzug von dem angegebenen Konto. Hat der Kontoinhaber für die Zahlungen ein bei der Bank (Volkswagen Bank/Audi Bank) geführtes Konto angegeben, erfolgen die Zahlungen nicht mittels SEPA-Lastschriftinzug, sondern durch Übertragung von dem angegebenen Konto.

5. Mitwirkungspflichten

Änderungen der Anschrift, der Bankverbindung, des Arbeitgebers oder sonstige für die Geschäftsverbindung wesentliche Tatsachen sind der Bank unverzüglich anzuzeigen.

6. Zinsen und Entgelte

Wenn ein Darlehensnehmer eine im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ aufgeführte Leistung in Anspruch nimmt und dabei keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zu diesem Zeitpunkt dort angegebenen Entgelte. Eine Vereinbarung, die auf eine über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet ist, kann die Bank mit dem Verbraucher nur ausdrücklich treffen, auch wenn sie im Preisauszug oder im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesen ist. Für die Vergütung der darin nicht aufgeführten Leistungen, die im Auftrag des Darlehensnehmers oder in dessen mutmaßlichem Interesse erbracht werden und die, nach den Umständen zu urteilen, nur gegen eine Vergütung zu erwarten sind, gelten, soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, die gesetzlichen Vorschriften. Für eine Leistung, zu deren Erbringung die Bank gesetzlich oder aufgrund einer vertraglichen Nebenpflicht verpflichtet ist oder die sie im eigenen Interesse wahrnimmt, wird die Bank Entgelte nur dann berechnen, wenn dies gesetzlich zulässig ist. In diesem Fall wird das Entgelt nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung erhoben.

(1) Ist kein Sonderzinssatz mit dem Kunden vereinbart, ist das Darlehen ab Inanspruchnahme für den tatsächlich in Anspruch genommenen Betrag variabel zu verzinsen. Ist ein Sonderzinssatz vereinbart ist das Darlehen mit Ablauf dieses Zeitraums respektive mit Ende des Sonderzinses variabel zu verzinsen. Die Sollzinsen werden taggenau ab dem Tag der ersten Inanspruchnahme auf den jeweils in Anspruch genommenen Nettodarlehensbetrag berechnet. Der Monat wird mit 30 Zinstagen, das Jahr mit 360 Zinstagen berechnet.

(2) a) Änderungen des Sollzinssatzes erfolgen in Abhängigkeit von Änderungen des Zinssatzes der Europäischen Zentralbank für Hauptrefinanzierungsgeschäfte (nachstehend „EZB-Zinssatz“ genannt) nach folgender Maßgabe. Das Ergebnis aus bei Vertragsschluss vereinbartem Sollzinssatz zusätzlich einer nicht ausgenutzten Zinserhöhung von 0,90 Prozentpunkten und abzüglich des bei Vertragsschluss anwendbaren Vergleichszinssatzes (EZB-Zinssatz vom 15. Juni 2023: 4,00%) ist das zwischen der Bank und dem Kontoinhaber vereinbarte Äquivalenzverhältnis.

b) Die Bank prüft jeweils am ersten Bankgeschäftstag¹ eines Kalenderquartals (nachstehend „Prüfungstag“ genannt) den zuletzt veröffentlichten EZB-Zinssatz. Diesen EZB-Zinssatz vergleicht die Bank mit dem folgenden Vergleichszinssatz:
– sofern nach Vertragsschluss gegenüber dem Kontoinhaber noch keine Zinsanpassung erfolgte, vergleicht die Bank mit dem EZB-Zinssatz vom 15. Juni 2023: 4,00%;
– sofern nach Vertragsschluss gegenüber dem Kontoinhaber bereits Zinsanpassung/en erfolgte/n, vergleicht die Bank mit dem EZB-Zinssatz, der am Prüfungstag der letzten tatsächlich durchgeführten Zinsanpassung zuletzt veröffentlicht war.

c) Ist der am Prüfungstag zuletzt veröffentlichte EZB-Zinssatz gegenüber dem Vergleichszinssatz um mindestens 0,25 Prozentpunkte höher, so ist die Bank berechtigt, den Sollzinssatz maximal um die Veränderung des EZB-Zinssatzes anzuheben. Nutzt die Bank ein ihr zustehendes Recht zur Zinserhöhung nicht oder nicht voll aus, kann sie die nicht ausgenutzte Zinserhöhung bei den nachfolgenden Prüfungen nachholen, bis das vereinbarte Äquivalenzverhältnis wieder hergestellt ist.

Ist der am Prüfungstag zuletzt veröffentlichte EZB-Zinssatz gegenüber dem Vergleichszinssatz um mindestens 0,25 Prozentpunkte niedriger, wird die Bank den Sollzinssatz mindestens um die Veränderung des EZB-Zinssatzes senken. Hatte die Bank zuvor ein ihr zustehendes Recht zur Zinserhöhung nicht oder nicht voll ausgenutzt, muss sie den Sollzinssatz nur soweit senken, bis das vereinbarte Äquivalenzverhältnis wieder hergestellt ist. Anhebungen und Senkungen des Sollzinssatzes wird die Bank mit Wirkung zum ersten Bankgeschäftstag¹ des übernächsten Monats nach demjenigen Prüfungstag vornehmen, der zur Anhebung oder Senkung führt.

d) Die Bank wird den Kontoinhaber nach jeder Prüfung über den am Prüfungstag zuletzt veröffentlichten EZB-Zinssatz und das Ergebnis der Prüfung, eine etwaige nicht ausgenutzte Zinserhöhung sowie im Falle einer Zinsanpassung über diese Zinsanpassung

(angepasster Sollzinssatz und – sofern es solche gibt – angepasste Höhe der Teilzahlungen sowie Zahl und Fälligkeit der Teilzahlungen, sofern sich diese ändern) und deren Wirksamkeitszeitpunkt auf einem dauerhaften Datenträger unterrichten. Die Unterrichtung darf auch über den für Kontoinformationen vereinbarten Weg erfolgen.

Zusätzlich kann der Kontoinhaber die Ergebnisse der Prüfungen sowie den jeweils am Prüfungstag zuletzt veröffentlichten EZB-Zinssatz und das Datum des Prüfungstages der letzten tatsächlich durchgeführten Zinsanpassung sowie den in diesem Zeitpunkt zuletzt veröffentlichten EZB-Zinssatz ebenso wie etwaige nicht ausgenutzte Zinserhöhungen in den Geschäftsräumen und auf der Homepage der Bank unter www.volkswagenbank.de einsehen.

7. Effektivzinberechnung

Für die Berechnung des effektiven Zinssatzes wurde davon ausgegangen, dass beide Vertragsparteien vertragskonform handeln. Ferner wurden für die Berechnung des effektiven Jahreszinses die gesetzlichen Annahmen zugrunde gelegt, dass Sie das Verbraucherdarlehen sofort in voller Höhe in Anspruch nehmen, der Kredit ab der ersten Inanspruchnahme für einen Zeitraum von einem Jahr gewährt wird und dass mit der letzten Zahlung der Saldo, die Zinsen und etwaige sonstige Kosten ausgeglichen sind. Ferner wurden die gesetzlichen Annahmen zugrunde gelegt, dass der Kreditbetrag in gleich hohen monatlichen Zahlungen, beginnend einen Monat nach dem Zeitpunkt der ersten Inanspruchnahme zurückgezahlt wird.

8. Zahlungsverzug/Wichtiger Hinweis

Ausbleibende Zahlungen können schwerwiegende Folgen für Sie haben (z. B. Zwangsverkauf) und die Erlangung eines Kredits erschweren. Bei Zahlungsverzug wird Ihnen im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften der der Bank entstandene Verzugschaden (z. B. etwaige Kosten der Rechtsverfolgung) berechnet. Nach einer Vertragskündigung wird nach Eintritt des Verzuges der gesetzliche Verzugszinssatz berechnet. Der gesetzliche Verzugszinssatz beträgt 5 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz pro Jahr und beläuft sich aktuell auf 8,12% p.a. Der Basiszinssatz wird von der Deutschen Bundesbank ermittelt und jeweils zum 1. Januar und 1. Juli eines jeden Jahres festgesetzt. Der jeweilige Basiszinssatz kann im Bundesanzeiger sowie auf der Homepage der Bundesbank (www.bundesbank.de) eingesehen werden. Im Einzelfall kann der Darlehensgeber einen höheren oder der Darlehensnehmer einen niedrigeren Schaden nachweisen.

9. Laufzeit/Kündigung

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit.

Soweit die Restschuld eines Verbraucherdarlehens vor der vereinbarten Zeit durch Kündigung fällig wird, ermäßigen sich die Gesamtkosten des Kredits um die Zinsen und die sonstigen laufzeitunabhängigen Kosten, die bei gestaffelter Berechnung auf die Zeit nach der Fälligkeit entfallen.

Im Falle einer Kündigung berechnet die Bank keine Vorfälligkeitsentschädigung.

a) Kündigungsmöglichkeiten des Darlehensnehmers:
Der Darlehensnehmer kann das Vertragsverhältnis jederzeit mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise kündigen, ohne eine Frist einzuhalten (§ 500 Abs. 1 Satz 1 BGB). Der Darlehensnehmer kann den Darlehensvertrag jederzeit außerordentlich fristlos kündigen, wenn die Bank gegen ihre Pflicht zur Kreditwürdigkeitsprüfung verstoßen hat (§ 505 Abs. 1 Satz 3 BGB). Dies gilt nicht, wenn bei einer ordnungsgemäßen Kreditwürdigkeitsprüfung der Darlehensvertrag hätte geschlossen werden dürfen oder soweit der Mangel der Kreditwürdigkeitsprüfung darauf beruht, dass der Darlehensnehmer der Bank vorsätzlich oder grob fahrlässig Informationen unrichtig erteilt oder vorenthalten hat (§ 505d Abs. 3 BGB). Fehlen im Darlehensvertrag Angaben zur Laufzeit oder zum Kündigungsrecht, ist der Darlehensnehmer jederzeit fristlos zur Kündigung berechtigt (§ 494 Abs. 6 Satz 1 BGB).

b) Kündigungsmöglichkeiten für beide Vertragsparteien:
Sowohl der Darlehensnehmer als auch die Bank können den Darlehensvertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist aus wichtigem Grund kündigen (§ 314 BGB). Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn der kündigenden Vertragspartei (Darlehensnehmer oder Bank) unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf einer Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer Pflicht aus dem Darlehensvertrag, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, § 323 Abs. 2 Nr. 1 und 2 BGB findet entsprechend Anwendung. Der Berechtigte kann nur innerhalb einer angemessenen Frist kündigen, nachdem er vom Kündigungsgrund Kenntnis erlangt hat.

Eine Vertragspartei kann den Darlehensvertrag fristlos kündigen (§ 313 Abs. 3 BGB), wenn bei Störung der Geschäftsgrundlage nach § 313 Abs. 1 oder 2 BGB eine Anpassung des Darlehensvertrags der jeweiligen Vertragspartei unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls, insbesondere der vertraglichen oder gesetzlichen Risikoverteilung, nicht möglich oder nicht zumutbar ist.

c) Kündigungsmöglichkeit der Bank:

Die Bank kann mit einer Frist von 3 Monaten ordentlich kündigen. Die Bank kann den Darlehensvertrag vor Auszahlung des Darlehens im Zweifel stets, nach Auszahlung nur in der Regel fristlos kündigen, wenn in den Vermögensverhältnissen des Darlehensnehmers oder in der Werthaltigkeit einer für das Darlehen gestellten Sicherheit eine wesentliche Verschlechterung eintritt oder einzutreten droht, durch die die Rückzahlung des Darlehens, auch unter Verwertung der Sicherheit, gefährdet wird (§ 490 Abs. 1 BGB). Die Bank kann den Darlehensvertrag nicht allein deshalb kündigen, weil die vom Darlehensnehmer vor Vertragsabschluss gemachten Angaben unvollständig waren oder weil die Kreditwürdigkeitsprüfung des Darlehensnehmers nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurde; dies gilt nicht, soweit der Mangel der Kreditwürdigkeitsprüfung darauf beruht, dass der Darlehensnehmer der Bank für die Kreditwürdigkeitsprüfung relevante Informationen wesentlich vorenthalten oder diese gefälscht hat.

Wegen Zahlungsverzug des Darlehensnehmers kann die Bank den Darlehensvertrag nur dann kündigen, wenn

- der Darlehensnehmer
- mit mindestens zwei aufeinander folgenden Teilzahlungen ganz oder teilweise in Verzug ist,
- bei einer Vertragslaufzeit bis zu 3 Jahren mit mindestens 10 % oder bei einer Vertragslaufzeit von mehr als 3 Jahren mit mindestens 5 % des Nennbetrags des Darlehens in Verzug ist und

– die Bank dem Darlehensnehmer erfolglos eine zweiwöchige Frist zur Zahlung des rückständigen Betrags mit der Erklärung gesetzt hat, dass sie bei Nichtzahlung innerhalb der Frist die gesamte Restschuld verlangt (§ 498 Abs. 1 BGB).

Die Bank wird dem Darlehensnehmer spätestens mit der Fristsetzung ein Gespräch über die Möglichkeiten einer einverständlichen Regelung anbieten.

d) Form der Kündigung:

Die Kündigung durch den Darlehensnehmer bedarf keiner Form und wird mit Zugang bei der Bank – bzw. bei Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist mit Zugang und Ablauf der Kündigungsfrist – wirksam.

Die Kündigung durch die Bank muss auf einem dauerhaften Datenträger (vgl. § 126b BGB) erfolgen und wird mit Zugang beim Darlehensnehmer – bzw. bei Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist mit Zugang und Ablauf der Kündigungsfrist – wirksam.

10. Gerichtsstand

Ist der Darlehensnehmer ein Kaufmann und ist die streitige Geschäftsbeziehung dem Betriebe seines Handelsgewerbes zuzurechnen, so ist Gerichtsstand Braunschweig. Das gleiche gilt, wenn der Schuldner keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Inland verlegt oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

11. Anwendbares Recht

Der Vertrag unterliegt deutschem Recht.

12. Zuständige Aufsichtsbehörden

Zuständige Aufsichtsbehörden sind die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn und Marie-Curie-Straße 24–28, 60439 Frankfurt am Main und die Europäische Zentralbank, Sonnemannstraße 20, 60314 Frankfurt am Main. Die Europäische Zentralbank ist u.a. für die Zulassung der Bank zuständig.

13. Außergerichtliches Beschwerdeverfahren

Die Bank nimmt am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (www.bankenombudsmann.de) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Der Schlichtungsantrag muss in Textform (bspw. per Brief oder E-Mail) an die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken (Postfach 04 03 07, 10062 Berlin; E-Mail: schlichtung@bdb.de) gestellt werden. Das Schlichtungsverfahren vor dem Ombudsmann der privaten Banken wird in deutscher Sprache geführt. Das Schlichtungsverfahren ist für den Darlehensnehmer kostenfrei, Auslagen (z. B. Porto, Telefonkosten sowie etwaige Kosten einer sachkundigen Vertretung, sofern eine sachkundige Vertretung im Schlichtungsverfahren gewünscht ist) werden nach der Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken nicht erstattet und sind ggf. außerhalb des Schlichtungsverfahrens geltend zu machen. Im Schlichtungsantrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzustellen. Dem Schlichtungsantrag sind die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen in Kopie beizufügen. Der Darlehensnehmer hat zu versichern, dass

- a) wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
- b) über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
- c) die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
- d) wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

Die Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken ist unter www.bankenombudsmann.de abrufbar.

Im Übrigen ist die Bank zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor anderen Schlichtungsstellen weder verpflichtet noch bereit.

Ferner besteht für den Darlehensnehmer die Möglichkeit, jederzeit eine (kostenfreie) Beschwerde in Schrift- oder Textform per Brief, Fax, E-Mail oder über ein Online-Formular an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zu schicken. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn; Fax: 0228 4108-1550; E-Mail: poststelle@bafin.de; Internetadresse: www.bafin.de. Die Beschwerde soll den Sachverhalt sowie den Beschwerdegrund enthalten.

Der Darlehensnehmer kann sich mit seiner Beschwerde auch direkt an die Bank wenden. Eine Beschwerde kann der Darlehensnehmer persönlich in den Filialen der Bank oder auch beim Kundenservice der Bank telefonisch unter 0531 2120 sowie in Textform per E-Mail: info@vwfs.com oder per Brief: Volkswagen Bank GmbH, Gifhorn Str. 57, 38112 Braunschweig einreichen. Um eine zeitnahe Prüfung und Beantwortung Ihrer Beschwerde sicherzustellen, sollte der Darlehensnehmer den zugrundeliegenden Sachverhalt, auf den sich die Beschwerde bezieht, und das Anliegen möglichst konkret schildern. Ferner sollte der Darlehensnehmer für etwaige Rückfragen seine aktuellen Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse) mitteilen.

Der Darlehensnehmer hat für eine außergerichtliche Streitbeilegung mit der Bank zusätzlich die Möglichkeit, die von der Europäischen Kommission errichtete Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zu nutzen; ihre Nutzung ist kostenfrei. Um eine Beschwerde auf der OS-Plattform einreichen zu können, hat der Darlehensnehmer das elektronische Beschwerdeformular auf der Website entsprechend den im Beschwerdeformular formulierten Vorgaben vollständig auszufüllen. In dem Formular sind insbesondere die Angaben zur Bank, der Beschwerdegegenstand, der Beschwerdegrund, die konkrete Forderung und die Kontaktdaten des Darlehensnehmers anzugeben. Der Darlehensnehmer kann digital Dokumente beifügen, die seine Beschwerde unterstützen. Zu beachten ist hierbei, dass das Beschwerdeformular eine Reihe von Angaben zum „Händler“ vorsieht, an deren Stelle bei der gegen die Bank gerichteten Beschwerde jeweils Angaben zur Bank treten.

Nach Eingang eines vollständig ausgefüllten Beschwerdeformulars wirkt die OS-Plattform mit entsprechenden Aufforderungen darauf hin, dass sich die Bank und der Darlehensnehmer auf eine Stelle der alternativen Streitbeilegung (in Deutschland: Verbraucherschlichtungsstelle) nachfolgend „AS-Stelle“ genannt einigen. Die OS Plattform leitet die Beschwerde automatisch und unverzüglich an die AS-Stelle weiter, auf die sich die Parteien geeinigt haben. Können sich die Parteien allerdings nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Einreichung des Beschwerdeformulars auf eine AS-Stelle einigen oder lehnt die AS-Stelle die Bearbeitung der Streitigkeit ab, so wird die Beschwerde nicht weiterbearbeitet und der Darlehensnehmer hierüber informiert.

14. Bankgeheimnis

Die Bank ist zur Verschwiegenheit über alle kundenbezogenen Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie Kenntnis erlangt (Bankgeheimnis). Informationen über den Kunden darf die Bank nur weitergeben, wenn gesetzliche Bestimmungen dies gebieten oder die Weitergabe zur Wahrung berechtigter Interessen der Bank nach datenschutzrechtlichen Vorschriften gestattet ist, der Kunde eingewilligt hat oder die Bank zur Erteilung einer Bankauskunft befugt ist.

Stand: 1. September 2023

¹ Bankgeschäftstage sind alle Werktage außer Sonnabende, 24. und 31. Dezember sowie alle Feiertage des Landes Niedersachsen