## **MLP Kfz-Portal**

## Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

MLP Finanzberatung SE Alte Heerstraße 40 69168 Wiesloch Telefon: 06222 3169 6000

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zum **MLP Kfz-Portal** beziehungsweise zu unseren Dienstleistungen, die damit verbunden sind? 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: Alle Verbraucherinnen und Verbraucher sollen 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 Verbraucherinnen und Verbraucherinnen und Verbraucherinnen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen das MLP Kfz-Portal beziehungsweise unsere Dienstleistungen in Verbindung mit dem MLP Kfz-Portal 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 das MLP Kfz-Portal beziehungsweise unsere Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem MLP Kfz-Portal.
- Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
  - Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
  - Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? In **Teil 3** informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.
  - 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 MLP Finanzberatung SE

## Inhaltsverzeichnis

1	Erläuterung unserer Dienstleistungen		
	1.1	Was ist das MLP Kfz-Portal?	. 3
	1.2	Wie funktioniert das MLP Kfz-Portal?	. 3
		1.2.1. Tarifvergleich und Berechnung	.3
		1.2.2. Antragstellung	4
		1.2.3. Dokumentenzugriff	4
		1.2.4. Sicherheit und Abmeldung	4
2	Ihre	Möglichkeiten bei einer Beschwerde	.4
	2.1	Kundenbeschwerden	.4
	2.2	Außergerichtliche Streitschlichtung	. 5
3	Beschreibung über die Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen6		.6
4	Zust	ändige Marktüberwachungsbehörde	.7

## **1** Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen das **MLP Kfz-Portal** beziehungsweise unsere Dienstleistungen, die damit verbunden sind. Wir informieren Sie über die wesentlichen Merkmale und die Funktionsweise des MLP Kfz-Portals.

## **1.1 Was ist das MLP Kfz-Portal?**

Das Kfz-Portal von MLP bietet Ihnen eine digitale Self-Service-Plattform, über die Sie eigenständig Vergleichsberechnungen zu Kfz-Versicherungen durchführen und Kfz-Versicherungsverträge abschließen können. Es ist sowohl über die URL www.kfz-mlp.de direkt zugänglich als auch in das MLP Financial Home eingebunden.

Das Portal ermöglicht es, Tarife verschiedener Versicherer transparent zu vergleichen.

Im MLP Kfz-Portal können Sie

- Tarife vergleichen: Die Plattform zeigt übersichtlich die verfügbaren Tarife und deren wichtigsten Klauseln an. Die Berechnungen können gespeichert und zu einem späteren Zeitpunkt nochmals geändert werden.
- Verträge abschließen: Nach Auswahl eines passenden Angebots kann der Vertrag direkt online abgeschlossen und eine eVB (elektronische Versicherungsbestätigung) bezogen werden.
- Beratung optional einholen: Alternativ besteht die Möglichkeit, den Abschluss gemeinsam mit einer MLP-Beraterin, einem Berater oder dem MLP Kfz-Servicecenter zu besprechen.

## **1.2 Wie funktioniert das MLP Kfz-Portal?**

## 1.2.1. Tarifvergleich und Berechnung

Sie können über das Kfz-Portal verschiedene Versicherer und deren wichtigste Klauseln miteinander vergleichen. Die für die Tarifberechnung erforderlichen Daten sind von Ihnen in die betreffenden Felder einzufügen. Hierbei werden Daten wie beispielsweise das Datum der Fahrzeug-Erstzulassung, jährliche Fahrleistung in km, Neuwert des Fahrzeugs usw. abgefragt. Am Ende einer jeden Seite müssen Sie auf den Button "Weiter" klicken. Wenn Sie zu einer vorherigen Seite zurückkehren wollen, um z.B. Daten zu ändern oder zu korrigieren, dann klicken Sie auf den Button "zurück". Wenn alle notwendigen Daten korrekt eingegeben wurden, gelangt man über den Menüpunkt "Berechnen" zu den verfügbaren Tarifen der verschiedenen Versicherungsgesellschaften. Wenn Sie sich für eines der Angebote entscheiden möchten, können Sie auf den Button "Beantragen" klicken. Danach sind von Ihnen ggf. weitere Daten (z.B. Versicherungsscheinnummer des Vorvertrags, Bankverbindung, Fahrzeugidentifikationsnummer) einzugeben, welche die konkret von Ihnen ausgewählte Versicherungsgesellschaft noch benötigt. Sind alle Daten erfasst, kann über den Button "Zahlungspflichtigen Vertrag abschließen" der Antrag elektronisch an den Versicherer übermittelt werden. Im Anschluss erhalten Sie vom Kfz-Servicecenter eine Bestätigung der erfolgreichen Beantragung per E-Mail. Diese enthält einen Link zu den vertragsrelevanten Unterlagen.

Des Weiteren können Sie – sofern Sie sich im Kfz-Portal angemeldet haben – die bisher von Ihnen gespeicherten Vorschläge einsehen und sich über den Button "Anzeigen" erneut aufrufen. Tarife mit aktivem Beantragungsbutton können direkt abgeschlossen werden, sofern keine Änderungen an den Eingabedaten erforderlich sind. Ist die Bindefrist bereits abgelaufen oder wurden Eingaben geändert, muss über den Button "Neu berechnen" ein erneuter Tarifvergleich durchgeführt werden.

## 1.2.2. Antragstellung

Nach Auswahl eines Tarifs kann der Antrag direkt online abgeschickt werden, indem wir Ihre Vertragserklärung elektronisch an den Versicherer weiterleiten. Dabei kann eine eVB – sofern erforderlich – bezogen werden. Die eVB erhalten Sie, zusammen mit den weiteren Vertragsunterlagen, im Anschluss per E-Mail zugesendet. Sind Sie im Kfz-Portal angemeldet, können Sie über die Navigationsleiste die bisherigen Anträge und zugehörigen Dokumente einsehen.

## **1.2.3.** Dokumentenzugriff

Im Kfz-Portal finden Sie auch alle relevanten Dokumente zu Verträgen, die Sie über das Kfz-Portal abgeschlossen haben. Dies umfasst z.B. Vorschläge, Anträge, elektronische Versicherungsbestätigungen, Formulare, Produktinformationsblätter, Beratungsdokumentationen und Bedingungen.

## 1.2.4. Sicherheit und Abmeldung

Nach der Berechnung ist zur Sicherheit immer eine Abmeldung vom Kfz-Portal (in Ihrem Internet Browser) zu empfehlen, falls Sie angemeldet waren.

## 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, durch entsprechende mündliche oder fernmündliche Kontaktaufnahme mit Ihrem MLP Berater
- schriftlich, durch ein Schreiben an die MLP Finanzberatung SE, Beschwerdemanagement, Alte Heerstraße 40, 69168 Wiesloch
- per E-Mail an beschwerde@mlp.de
- über das Beschwerdeformular unter https://mlp.de/kontakt/beschwerde/
- telefonisch, über die Servicenummer 06222 308 8345

Weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren bei MLP finden Sie im Internet über folgende Verknüpfung >>https://mlp.de/kontakt/beschwerde/<<

## 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 Versicherungsvermittler nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil:

**Versicherungsombudsmann e.V.** (www.versicherungsombudsmann.de). Dort können Sie sich an den Versicherungsombudsmann wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Beschwerde: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen Versicherungsombudsmann zum finden Sie unter www.versicherungsombudsmann.de. Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der Verfahrensordnung (VermVO). Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet auf der Website www.versicherungsombudsmann.de einsehen.

Sie müssen Ihre Beschwerde in Textform an den Versicherungsombudsmann e.V. schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

Adresse:	Versicherungsombudsmann e. V.
	Postfach 080632
	10006 Berlin
Tel.	0800 3696000 (kostenfrei)
Fax:	0800 3699000 (aus dem Ausland: 0049 30 206058 98)
E-Mail:	beschwerde@versicherungsombudsmann.de

## 3 Beschreibung über die Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen

Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllen? In diesem Teil der Information informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.

Die Anforderungen an die Barrierefreiheit nach dem BFSG finden Sie in den folgenden drei Rechtsgrundlagen:

- Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
- Verordnung über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz = Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV)
- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte = Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

Nach diesen Rechtsgrundlagen muss unsere Dienstleistung vier Prinzipien der Barrierefreiheit erfüllen. Die Prinzipien gelten für die Informationen zu unserer Dienstleistung, was wir mit der vorliegenden Information erfüllen. Zudem gelten die Prinzipien für die Erbringung unserer Dienstleistung.

Das sind die vier Prinzipien der Barrierefreiheit:

- **Wahrnehmbarkeit**: Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
- Bedienbarkeit: Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
- **Verständlichkeit**: Für möglichst alle sollen die Website-Inhalte lesbar und klar verständlich sein.
- Robustheit: Die Website-Inhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Software-Lösungen zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.

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

## Wahrnehmbarkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist an den Kontext der Nutzung angepasst. Das betrifft die Form, die Schriftart, die Größe, die Kontraste und den Abstand zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen.
- Sie können die Schriftgröße und den Kontrast der Information individuell anpassen.
- Wenn möglich, wird das Verständnis des Textes durch Grafiken unterstützt.

## Bedienbarkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Sie können die Information jederzeit über die Tastatur aufrufen.
- Sie können die Information über die Website und die Suchfunktion der Website finden. Zudem hat die Information eine Überschrift, Zwischenüberschriften und ein Inhaltsverzeichnis. Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.
- Die Information ist mit dem Angebot der Dienstleistung auf der Website verlinkt.

#### Verständlichkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist in einer einfachen Sprache: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Die Information wird über verschiedene Zugangsmöglichkeiten bereitgestellt und zwar über mehr als einen sensorischen Kanal. Das heißt konkret: Sie können diese Information lesen. Und Sie können sich diese Information von einem Programm vorlesen lassen.
- Wenn nötig, werden die Fachbegriffe in dieser Information erläutert.

#### Robustheit

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

#### Durchführung der Dienstleistung

Werden für die Durchführung der Dienstleistung Webseiten, einschließlich der zugehörigen Online-Anwendungen, oder Mobilgeräte, einschließlich mobiler Apps, in Anspruch genommen, gelten auch für diese in Bezug auf Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit die vorhergehenden Ausführungen.

## 4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unsere Dienstleistung? 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 Bank 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 als Wirtschaftsakteur 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.)

Die Kontaktdaten der MLBF sind:

## Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt

Abteilung 3 "Soziales und Arbeitsschutz" Robert Richard Turmschanzenstraße 25 39114 Magdeburg **Tel.**: (0391) 567 4530 **E-Mail**: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de

- Ende der Information -