

Inhaltsübersicht

Grundlagen der Geschäftsbeziehung

- § 1 Geltende Vorschriften
- § 2 Verwendung der Finanzierungsmittel, Abtretungs- und Verpfändungsverbot
- § 3 Nutzungs- und Mietbindung
- § 4 Zinsen, Verwaltungskostenbeiträge und Entgelte
- § 5 Verzugsschaden/Verzinsung bei Rückforderung
- § 6 Vertragsstrafe
- § 7 Versicherungen
- § 8 Erhaltung der Gebäude/Bauliche Änderungen/Nutzungsänderungen/Beschädigung oder Zerstörung
- § 9 Bergschäden
- § 10 Auskunfts- und Anzeigepflichten/Kreditunterlagen/Bankauskünfte
- § 11 Erbbaurecht
- § 12 Nießbrauch
- § 13 Sicherung der Darlehen
- § 14 Sicherung des Besetzungsrechts
- § 15 Sicherung der Darlehen und des Besetzungsrechts bei öffentlich-rechtlichen Körperschaften
- § 16 Umwandlung von Mietwohnungen in Eigentumswohnungen
- § 17 Ordentliche Kündigung
- § 18 Kündigung aus wichtigem Grund
- § 18a Auszahlungsstopp
- § 19 Gegenseitige Bevollmächtigung der Empfänger
- § 19a Empfangsvollmacht
- § 20 Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten des Empfängers
- § 21 Aufrechnung und Verrechnung
- § 22 Vertretungs- und Verfügungsbefugnisse
- § 23 Legitimationsurkunden
- § 24 Mitteilungen der Gläubigerin
- § 25 Einwendung gegen Schuldbestätigungen
- § 26 Haftung der Gläubigerin
- § 27 Datenschutz
- § 28 Rechtswahl, Erfüllungsort, Gerichtsstand
- § 29 Änderung der Allgemeinen Bestimmungen der NRW.BANK für Wohnraumförderung/Weitergeltung
- § 30 Ombudsmannverfahren

Grundlagen der Geschäftsbeziehung

(1) Geschäftsbeziehung als Vertrauensverhältnis

Die Geschäftsbeziehung zwischen dem Förderempfänger (Empfänger) und der NRW.BANK (Gläubigerin) ist durch die Besonderheiten des Bank- und Fördergeschäfts und ein besonderes Vertrauensverhältnis geprägt. Der Empfänger kann sich darauf verlassen, dass die Gläubigerin mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns handelt und das Bankgeheimnis wahrt.

(2) Allgemeine Bestimmungen

Für die Geschäftsbeziehung gelten ergänzend zu den einzelvertraglichen Vereinbarungen diese Allgemeinen Bestimmungen der NRW.BANK für Wohnraumförderung (AB-WRF).

§ 1 Geltende Vorschriften

Der Empfänger verpflichtet sich, die in Antrag und Bewilligungsbescheid/Förderzusage genannten Rechts- und Verwaltungsvorschriften einzuhalten.

§ 2 Verwendung der Finanzierungsmittel, Abtretungs- und Verpfändungsverbot

(1) Verwendung der Finanzierungsmittel

Der Empfänger verpflichtet sich, die Finanzierungsmittel nur zu dem in Bewilligungsbescheid/Förderzusage und/oder Darlehensvertrag bezeichneten Zweck zu verwenden.

(2) Abtretungs- und Verpfändungsverbot

Die Abtretung oder Verpfändung der Ansprüche auf Auszahlung der Fördermittel ist ausgeschlossen. Dies gilt auch im Fall der Veräußerung.

§ 3 Nutzungs- und Mietbindung

(1) Nutzungsverpflichtung und zulässige Miete

Der Empfänger verpflichtet sich, den Fördergegenstand nur entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen und entsprechend den in Antrag und Bewilligungsbescheid/Förderzusage genannten Rechts- und Verwaltungsvorschriften zu nutzen oder nutzen zu lassen. Er verpflichtet sich, kein höheres Entgelt als die zulässige Miete zu fordern oder anzunehmen.

(2) Fortbestand der Verpflichtungen

Die vorgenannten Verpflichtungen können auch in dem Zeitraum nach Rückzahlung der Fördermittel fortbestehen, sofern sich dies aus den Vorschriften im Sinne des Absatzes 1 ergibt.

(3) Einräumung eines Besetzungsrechtes

– gilt nur, falls in Bewilligungsbescheid/Förderzusage oder Vertrag die Einräumung eines Besetzungsrechts vorgeschrieben ist –

Der Empfänger räumt dem in Bewilligungsbescheid/in der Förderzusage oder dem Vertrag bestimmten Rechtsträger für die dort angegebene Dauer das Recht ein, Personen für die Nutzung des Fördergegenstandes zu benennen, und verpflichtet sich, mit diesen Personen einen Mietvertrag/Nutzungsvertrag abzuschließen.

§ 4 Zinsen, Verwaltungskostenbeiträge und Entgelte

(1) Berechtigung zur Erhebung

Die Gläubigerin ist berechtigt, für ihre Darlehen und Leistungen Zinsen, Verwaltungskostenbeiträge (§ 11 Absatz 2 Gesetz zur Förderung und Nutzung von Wohnraum – WFNG NRW) und Entgelte vom Empfänger zu verlangen.

(2) Rechtsgrundlage

Art und Höhe der Zinsen, Verwaltungskostenbeiträge und Entgelte für in Anspruch genommene Darlehen und Leistungen richten sich nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung zwischen dem Empfänger und der Gläubigerin sowie ergänzend nach den gesetzlichen Bestimmungen.

(3) Entgelte für sonstige Leistungen

Für Leistungen, die nicht Gegenstand einer Vereinbarung zwischen dem Empfänger und der Gläubigerin sind und die im Auftrag des Empfängers oder in dessen mutmaßlichem Interesse erbracht werden und die, nach den Umständen zu urteilen, nur gegen eine Vergütung zu erwarten sind, kann die Gläubigerin ein nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen angemessenes Entgelt verlangen.

(4) Nicht entgeltpflichtige Tätigkeiten

Für Tätigkeiten, zu deren Erbringung die Gläubigerin bereits gesetzlich oder aufgrund einer vertraglichen Nebenpflicht verpflichtet ist oder die sie im eigenen Interesse erbringt, wird die Gläubigerin kein Entgelt berechnen, es sei denn, es ist gesetzlich zulässig und wird nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen erhoben.

§ 5 Verzugschaden/Verzinsung bei Rückforderung

(1) Schadenspauschalierung bei Verzug

Werden die fälligen Forderungen der Gläubigerin nicht fristgemäß erfüllt, so sind die rückständigen Beträge vom Fälligkeitstag an im Rahmen der Schadenspauschalierung mit jährlich 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz nach § 247 BGB, höchstens 12 v. H., zu verzinsen. Dem Empfänger bleibt unbenommen nachzuweisen, dass der Gläubigerin kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist.

(2) Aufhebung der Förderzusage und Verzinsung

Ist ein Rückforderungsanspruch zugunsten der Gläubigerin entstanden oder könnte er entstehen, weil der Bewilligungsbescheid/die Förderzusage ganz oder teilweise unwirksam wurde oder unwirksam werden könnte, so sind die zurück zu fordernden Beträge ab Auszahlung der Fördermittel entsprechend vorstehendem Absatz 1 zu verzinsen. Von der Geltendmachung des Anspruchs nach Satz 1 kann insbesondere dann abgesehen werden, wenn der Empfänger die Umstände, aufgrund deren der Bewilligungsbescheid/die Förderzusage unwirksam wurde oder hätte unwirksam werden können, nicht zu vertreten hat.

§ 6 Vertragsstrafe

(1) Höhe

Bei schwerwiegenden Vertragsverstößen, die der Empfänger zu vertreten hat, kann die Gläubigerin – unbeschadet ihres Rechts zur Kündigung und Rückforderung der gewährten Fördermittel – eine Vertragsstrafe bis zur Höhe von jährlichen 8 v. H. des Ursprungsbetrags der gewährten Fördermittel für die Zeit verlangen, während der der Vertragsverstoß andauert.

(2) Schwerwiegender Vertragsverstoß

Ein schwerwiegender Vertragsverstoß liegt insbesondere vor, wenn der Förderzweck oder die Durchsetzbarkeit der Ansprüche der Gläubigerin gefährdet oder verletzt werden, z. B. weil

- a) der Empfänger eine höhere Miete als die nach den jeweiligen Rechtsvorschriften (z. B. Wohnungsbindungsgesetz) zulässige Kostenmiete oder die nach dem Bewilligungsbescheid/der Förderzusage zulässige Miete fordert oder annimmt,

- b) der Fördergegenstand nicht gemäß den Bestimmungen des Gesetzes zur Förderung von Wohnraum für das Land Nordrhein-Westfalen (WFNG NRW), des Wohnraumförderungsgesetzes (WoFG), des Wohnungsbindungsgesetzes (WoBindG), des Bewilligungsbescheids/der Förderzusage und/oder des Vertrags, insbesondere eines Besetzungsrechts, genutzt wird,
- c) der Förderzweck durch das Verhalten des Empfängers, z. B. bauliche Veränderungen ohne Zustimmung der Gläubigerin, erheblich beeinträchtigt wird,
- d) der Empfänger die Nebenbestimmungen (z. B. Auflagen und Bedingungen) des Bewilligungsbescheids/der Förderzusage nicht beachtet
- e) der Empfänger seinen Auskunftspflichten nach § 10 Abs. 2 nicht nachkommt, oder
- f) der Empfänger ohne die nach § 16 erforderliche Zustimmung der Gläubigerin Mietwohnungen in Eigentumswohnungen umwandelt.

(3) Fortbestand der Bindungen

Die Vertragsstrafe kann auch für den Zeitraum verlangt werden, während dessen nach Rückzahlung der Fördermittel die Bindungen fortbestehen.

(4) Verhältnis zu sonstigen Leistungspflichten

Die Vertragsstrafe kann neben den vertraglichen Zinsen, dem Verwaltungskostenbeitrag und einem Verzugs Schadenersatz verlangt werden. Die Vertragsstrafe entfällt, wenn Geldleistungen nach § 26 WFNG NRW gezahlt werden.

§ 7 Versicherungen

(1) Versicherungspflicht

Der Empfänger ist verpflichtet, das Förder-/Pfandobjekt bei einem öffentlichen oder bei einem der öffentlichen Aufsicht unterstehenden privaten Versicherungsunternehmen gegen Brandschaden ausreichend zu versichern und dauernd versichert zu halten.

(2) Nachweispflicht

Der Versicherungsabschluss ist durch Vorlage des Versicherungsscheins oder entsprechende Bestätigung des Versicherungsunternehmens nachzuweisen. Der Versicherungsschein und die Prämienquittungen sind der Gläubigerin auf deren Verlangen jederzeit vorzulegen.

(3) Änderung der Versicherung, Unterversicherung

Die Versicherung darf nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der Gläubigerin aufgehoben oder geändert werden. Ist die Aufhebung erfolgt oder steht diese bevor ohne vorherige Zustimmung der Gläubigerin, so hat die Gläubigerin das Recht, die Versicherung auf Kosten des Empfängers fortzusetzen oder zu erneuern oder das/die Gebäude anderweitig in Deckung zu geben. Stellt die Gläubigerin fest, dass das Gebäude unterversichert ist, kann sie dem Versicherungsunternehmen hiervon Kenntnis geben, auch wenn ihr Ausfallrisiko noch gedeckt sein sollte.

(4) Erhaltung des Versicherungsschutzes

Bei Nichteinhaltung der Versicherungspflicht ist die Gläubigerin berechtigt, die Versicherungsbeiträge anstelle des Empfängers auf dessen Kosten zu zahlen, um den Versicherungsschutz aufrechtzuerhalten.

§ 8 Erhaltung der Gebäude/Bauliche Änderungen/Nutzungsänderungen/ Beschädigung oder Zerstörung

(1) Bauzustand

Der Empfänger verpflichtet sich, das Förder- bzw. Pfandobjekt in gutem Bauzustand zu erhalten.

(2) Zustimmungserfordernis

Wesentliche bauliche Änderungen oder Nutzungsänderungen an dem Förder- bzw. Pfandobjekt, die den Wert der Sicherheit oder den Förderzweck beeinträchtigen, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Gläubigerin.

(3) Beschädigung oder Zerstörung

Werden die Gebäude durch Brand oder andere Ursachen ganz oder teilweise beschädigt oder zerstört, so ist der Empfänger auf Verlangen der Gläubigerin verpflichtet, sie nach Bauplänen und Kostenanschlägen, die außer der gegebenenfalls erforderlichen Baugenehmigung auch der Genehmigung der Gläubigerin bedürfen, in der von dieser festgesetzten, den jeweiligen Zeitumständen angemessenen Frist auf seine Kosten wiederherzustellen.

§ 9 Bergschäden

Etwaige durch Bergschäden eingetretene Wertminderungen sind der Gläubigerin sofort in Textform mitzuteilen. Der Empfänger erklärt, dass bisher hinsichtlich des Grundstücks/ Erbbaurechts nur der Bewilligungsbehörde vor der Bewilligung bekannte Vereinbarungen mit einem Bergwerksunternehmen über Bergschädenregelungen, insbesondere über einen Verzicht oder eine Abfindung, getroffen sind. Er erklärt weiter, dass andere als von der Bewilligungsbehörde genehmigte Verzichte auf Minderwertentschädigung aus Bergschäden nicht vereinbart wurden und dass er einen diesbezüglichen Vertrag nur mit vorheriger Zustimmung der Gläubigerin abschließen wird. Er verpflichtet sich, die sich aus dem Bundesberggesetz (BBergG), insbesondere dessen §§ 110–121, ergebenden Verpflichtungen zu erfüllen.

§ 10 Auskunfts- und Anzeigepflichten/Kreditunterlagen/Bankauskünfte

(1) Auskunftserteilung, Besichtigungsrecht

Der Empfänger verpflichtet sich, der Gläubigerin, dem Landesrechnungshof oder den von dem für den Wohnungsbau zuständigen Landesministerium bestimmten Stellen jede gewünschte Auskunft über die Verwendung der bewilligten Fördermittel zu erteilen, etwa verlangte Unterlagen über das Bauvorhaben vorzulegen und für erforderlich erachtete Besichtigungen der Bauten auf Verlangen zu gestatten. Der Empfänger verpflichtet sich ferner, den genannten Stellen zu gestatten, die ordnungsgemäße Art der Nutzung zu überprüfen und ihnen Einsicht in die Mietverträge und sonstige für die Nutzungsüberprüfung erforderlichen Unterlagen zu gewähren.

(2) Offenlegung der wirtschaftlichen Verhältnisse

Der Empfänger verpflichtet sich, auf Verlangen der Gläubigerin seine wirtschaftlichen Verhältnisse offenzulegen und dieser alle nach den Vorgaben des §18 KWG und den bankaufsichtsrechtlichen Bestimmungen erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen vorzulegen, damit sich die Gläubigerin jederzeit ein klares, zeitnahes Bild über seine wirtschaftlichen Verhältnisse machen kann. Bei nicht bilanzierenden Empfängern kann es sich bei den vorzulegenden Unterlagen insbesondere handeln um die Einkommens- und Vermögensaufstellungen einschließlich aller Verbindlichkeiten,

die Einnahmen- und Ausgabenrechnung (Überschussrechnung), die Kopien der Steuerbescheide bzw. der Steuerklärungen sowie bei bilanzierenden Empfängern insbesondere um den testierten oder bestätigten Jahresabschluss mit Anhang und Lagebericht und den Konzernabschluss jeweils mit den dazugehörigen Geschäfts- und/oder Prüfungsberichten.

(3) Anzeigepflicht

Der Empfänger verpflichtet sich, unaufgefordert umgehend Änderungen seiner Rechtsform und seiner Gesellschafts- und Beteiligungsverhältnisse anzuzeigen.

(4) Bankauskünfte

Die Gläubigerin darf bei anderen Gläubigern Auskünfte einholen über die Art und Höhe aller Forderungen, die den anderen Gläubigern gegen den Empfänger aus der Finanzierung aller Bauvorhaben zustehen, die die Gläubigerin gefördert hat. Dieses Recht ist auf die Fälle beschränkt, in denen die Gläubigerin ein berechtigtes Interesse an der Auskunftserteilung hat. Die Gläubigerin darf den anderen Gläubigern im gleichen Umfang entsprechende Auskünfte erteilen.

§ 11 Erbbaurecht

Hat sich der Grundstückseigentümer in dem Erbbaurecht die Zustimmung zur Veräußerung des Erbbaurechts vorbehalten, so verpflichtet sich der Empfänger hiermit, der Gläubigerin unverzüglich eine Erklärung des Grundstückseigentümers in öffentlich beglaubigter Form darüber vorzulegen, dass dieser der Veräußerung durch einen Insolvenzverwalter oder der Veräußerung in einem Zwangsversteigerungsverfahren schon jetzt zustimmt.

§ 12 Nießbrauch

Wenn der Empfänger einen Nießbrauch an dem Pfandobjekt bestellt hat, muss er dafür Sorge tragen, dass der Nießbraucher die Darlehensverbindlichkeit und die Verbindlichkeiten aus dem Schuldversprechen übernimmt und sich wegen der letzteren der sofortigen Zwangsvollstreckung in sein gesamtes Vermögen unterwirft. Außerdem muss der Nießbraucher in vollstreckbarer Urkunde die Duldung der sofortigen Zwangsvollstreckung in das Pfandobjekt und dessen Nutzungen bewilligen. Der Nießbrauch darf nur im Rang nach den/einem für die Gläubigerin eingetragenen oder einzutragenden Grundpfandrechten und nach evtl. eingetragenen oder einzutragenden beschränkten persönlichen Dienstbarkeiten (Besetzungsrechte) eingetragen werden.

§ 13 Sicherung der Darlehen

(1) Schuldversprechen, Hypothek

Der Empfänger verpflichtet sich, in Höhe der bewilligten Darlehen ein Schuldversprechen in der Weise abzugeben, dass das Versprechen die Verpflichtung zur Zahlung des versprochenen Betrags selbstständig begründen soll (§ 780 BGB) und die Forderung aus diesem Schuldversprechen durch Eintragung einer brieflosen Hypothek in dem in Bewilligungsbescheid/Förderzusage näher bezeichneten Grundbuch zu sichern. Das Schuldversprechen ist in der Weise abzugeben, dass die Forderung hieraus vom Tag der Beurkundung der Hypothekenbestellung an in der im Vertrag und diesen AB-WRF angegebenen Höhe von Zinsen, Verwaltungskostenbeitrag und Nebenleistungen, z. B. Vertragsstrafe, Verzugsschaden, zu verzinsen ist.

(2) Umfang des Schuldversprechens

Das Schuldversprechen sichert alle bestehenden und künftigen, auch bedingten oder befristeten, auch gesetzlichen Ansprüche der Gläubigerin gegen den Empfänger, die sie im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung wegen aller von ihr geförderten Bauvorhaben erwirbt. Der Empfänger erkennt an, dass planmäßige oder außerplanmäßige Rückzahlungen der Darlehen eine Tilgung der Forderung der Gläubigerin aus diesem Schuldversprechen nicht bewirken.

(3) Rang der Hypothek

Der Empfänger sichert der Gläubigerin den grundbuchlichen Rang der in Absatz 1 bezeichneten Hypothek im unmittelbaren Rang nach den in Bewilligungsbescheid/Förderzusage festgelegten oder von der Gläubigerin genehmigten Belastungen in Abteilung II und III zu.

(4) Vollstreckungsunterwerfung

Der Empfänger verpflichtet sich, sich in der Hypothekenbestellungsurkunde wegen der Forderung aus dem vorstehenden Schuldversprechen der sofortigen Zwangsvollstreckung in sein gesamtes Vermögen zu unterwerfen. Hinsichtlich des Pfandobjekts verpflichtet sich der Empfänger, sich in der Weise der sofortigen Zwangsvollstreckung zu unterwerfen, dass die Zwangsvollstreckung aus der Hypothek auch gegen den jeweiligen Eigentümer/ Erbbauberechtigten zulässig sein soll.

(5) Nachsicherungsrecht

Die Gläubigerin kann vom Empfänger die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten für seine Verbindlichkeiten verlangen, wenn sich aufgrund nachträglich eingetretener oder bekannt gewordener Umstände, z. B. aufgrund einer Verschlechterung oder drohenden Verschlechterung der wirtschaftlichen Verhältnisse des Empfängers, eines Mithaftenden oder Bürgen oder des Werts bestehender Sicherheiten, eine Veränderung der Risikolage ergibt.

(6) Freigabeverpflichtung

Die Gläubigerin ist auf Verlangen zur Freigabe von Sicherheiten nach ihrer Wahl verpflichtet, soweit der realisierbare Wert aller Sicherheiten den Gesamtwert aller Forderungen der Gläubigerin nicht nur vorübergehend um mehr als 10 v. H. übersteigt. Diese Deckungsgrenze erhöht sich um den jeweils aktuellen Umsatzsteuersatz, soweit die Gläubigerin im Verwertungsfall mit der Abführung der Umsatzsteuer aus Verwertungserlösen belastet ist. Die Gläubigerin wird bei der Auswahl der freizugebenden Sicherheiten auf die berechtigten Belange des Empfängers und eines dritten Sicherungsgebers, der für die Verbindlichkeiten des Empfängers Sicherheiten bestellt hat, Rücksicht nehmen.

(7) Rückgewähranspruch, Löschungsverpflichtung

Der Empfänger verpflichtet sich, den - auch zukünftigen oder bedingten - gegen den jeweiligen Grundschuldgläubiger gerichteten Anspruch auf Rückgewähr aller vor- und gleichrangigen Grundschulden (Anspruch auf Rückübertragung oder Löschung oder Verzicht sowie auf Zuteilung des Versteigerungserlöses) an die Gläubigerin abzutreten. Für den Fall, dass dieser Anspruch bereits an einen anderen Gläubiger abgetreten wurde, wird der Empfänger seinen Anspruch auf Rückübertragung des vorgenannten Anspruchs an die Gläubigerin abtreten. Der Empfänger verpflichtet sich, im Fall der Erteilung der Löschungsbewilligung die Löschung aller vor- oder gleichrangigen Rechte im Grundbuch zu beantragen.

§ 14 Sicherung des Besetzungsrechts

Zur Sicherung eines ggf. geforderten Besetzungsrechts (§3 Abs. 3) verpflichtet sich der Empfänger, eine beschränkte persönliche Dienstbarkeit zugunsten des Berechtigten in dem im Bewilligungsbescheid/in der Förderzusage bezeichneten Grundbuch eintragen zu lassen. Der Empfänger verpflichtet sich, dieser Dienstbarkeit grundbuchlich den gleichen Rang wie der Hypothek gemäß § 13 Absatz 1 einzuräumen.

§ 15 Sicherung der Darlehen und des Besetzungsrechts bei öffentlich-rechtlichen Körperschaften

(1) Verpflichtung einer öffentlich-rechtlichen Körperschaft

Ist der Empfänger eine öffentlich-rechtliche Körperschaft, verpflichtet er sich, das Förderobjekt nicht mit Rechten zu belasten, die der Sicherung eines Schuldversprechens gemäß § 13 Abs. 1 und eines Besetzungsrechts gemäß §§ 3 Abs. 3 und 14 an der in der Förderzusage bestimmten Rangstelle im Grundbuch entgegenstehen würden.

(2) Rückzahlungspflicht bei Übertragung

Der Empfänger verpflichtet sich weiter, im Fall der Übertragung des Förderobjekts an einen Dritten die Darlehen an die Gläubigerin zurückzuzahlen, sofern der Erwerber diese nicht übernimmt oder die Gläubigerin einer Schuldübernahme nicht zustimmt.

§ 16 Umwandlung von Mietwohnungen in Eigentumswohnungen

Der Empfänger verpflichtet sich, vor einer Umwandlung der geförderten Mietwohnungen in Eigentumswohnungen die schriftliche Zustimmung der Gläubigerin zur Umwandlung einzuholen. Diese Verpflichtung bleibt auch in dem Zeitraum nach Rückzahlung der Fördermittel bestehen, sofern sich aus den Vorschriften im Sinne des § 3 Abs. 1 eine Fortdauer der Zweckbindung ergibt. Auf die Vertragsstrafenvereinbarung in § 6 Abs. 2 Buchstabe f) wird hingewiesen.

§ 17 Ordentliche Kündigung

Die als Darlehen oder Zuschüsse gewährten Fördermittel sind seitens der Gläubigerin unkündbar.

§ 18 Kündigung aus wichtigem Grund

(1) Kündigungsvoraussetzungen

Die Gläubigerin kann alle oder einzelne Verträge ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ganz oder teilweise kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, aufgrund dessen der Gläubigerin die Fortsetzung aller oder einzelner Verträge nicht zugemutet werden kann. Dabei sind die berechtigten Belange des Empfängers zu berücksichtigen. Die in der Kündigung genannten Beträge sind sofort fällig. Für die Gläubigerin ist ein wichtiger Grund insbesondere gegeben, wenn aufgrund der nachfolgend unter a) bis n) beispielhaft aufgeführten Umstände

- die Einhaltung der Zahlungsverpflichtungen des Empfängers oder die Durchsetzbarkeit der Ansprüche der Gläubigerin, auch unter Verwertung der Sicherheiten, oder
- die Einhaltung der Bindungsverpflichtungen des Empfängers oder der Förderungszweck gefährdet oder verletzt wird, weil bzw. wenn

- a) der Bewilligungsbescheid/die Förderzusage ganz oder teilweise unwirksam ist oder wird,
- b) der Empfänger schuldhaft
- bei seinem Antrag auf Bewilligung oder vor Vertragsabschluss unrichtige oder unvollständige Angaben gemacht hat oder
 - Mitteilungen unterlässt, zu denen er nach den Bestimmungen i. S. von § 1 und dem Vertrag einschließlich dieser AB-WRF verpflichtet ist,
 - Tatsachen verschwiegen hat, die für die Förderung von erheblicher Bedeutung waren bzw. sind,
- c) ein Tatbestand vorliegt, der die Gläubigerin zur Geltendmachung von Vertragsstrafe gemäß § 6 berechtigt,
- d) der Empfänger seinen Verpflichtungen aus dem Darlehns- bzw. Zuschussvertrag einschließlich dieser AB-WRF in schwerwiegender Weise oder nachhaltig nicht nachkommt,
- e) Erträge aus dem Pfandobjekt in erheblichem Umfang abgetreten, verpfändet, gepfändet oder in sonstiger Weise dem Zugriff der Gläubigerin entzogen werden oder bereits ohne ihre Zustimmung entzogen worden sind,
- f) Tatsachen eintreten oder bekannt werden, aus denen sich ergibt, dass der Empfänger nicht mehr kreditwürdig, leistungsfähig oder zuverlässig ist, z. B. weil
- eine wesentliche Verschlechterung oder eine erhebliche Gefährdung der Vermögensverhältnisse des Empfängers oder der Werthaltigkeit der gestellten Sicherheiten eintritt,
 - über das Vermögen des Empfängers das Insolvenzverfahren beantragt oder eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird,
 - gegen den Empfänger eine Zwangsvollstreckung eingeleitet wird,
 - die Zwangsverwaltung oder Zwangsversteigerung des Pfandobjektes oder eines Teils desselben beantragt oder angeordnet wird,
 - der Empfänger die Zahlungen einstellt oder erklärt, sie einstellen zu wollen,
 - sich die Vermögensverhältnisse eines Mitverpflichteten oder des persönlich haftenden Gesellschafters wesentlich verschlechtert haben oder erheblich gefährdet sind, sowie bei Tod oder Wechsel des persönlich haftenden Gesellschafters
 - der Empfänger schuldhaft unrichtige Angaben über seine Vermögensverhältnisse gemacht hat,
- g) der Empfänger seiner Verpflichtung zur Bestellung oder zur Verstärkung von Sicherheiten nach § 13 Abs. 5 nach Aufforderung durch die Gläubigerin nicht innerhalb angemessener Frist nachkommt,
- h) nicht binnen 14 Tagen nach aus triftigem Grund erfolgter Aufforderung der Nachweis dafür erbracht wird, dass die wiederkehrenden Leistungen aus den der Hypothek der Gläubigerin im Rang vorgehenden Grundpfandrechten und öffentlichen Lasten, die Steuern sowie die sonstigen auf dem Grundstück ruhenden öffentlichen Abgaben (§ 10 Abs. 1 Nr. 3 Gesetz über die Zwangsversteigerung und die Zwangsverwaltung – ZVG) nicht länger als 4 Monate rückständig sind,
- i) der Empfänger vor- oder gleichrangige Grundpfandrechte ganz oder teilweise nicht zur Aufnahme von Fremdmitteln nach dem Finanzierungsplan für das Förderobjekt verwendet hat,
- j) das beliehene Erbbaurecht erlischt,

- k) das Förder- oder Pfandobjekt ohne Einwilligung der Gläubigerin ganz oder teilweise veräußert wird, das Objekt aufgegeben oder Wohnungseigentum, Teileigentum, Dauerwohnrecht, Nießbrauch oder Wohnungsrecht begründet oder geändert wird,
- l) nach dem Tod des Empfängers oder eines der Empfänger nicht die Erbfolge innerhalb einer angemessenen Frist nach Aufforderung durch die Gläubigerin im Grundbuch eingetragen ist oder die Haftung des Erben sich auf den Nachlass beschränkt,
- m) bei Wohnungseigentum/-erbbaurecht nach § 12 Wohnungseigentumsgesetz (WEG) eine Veräußerungsbeschränkung für den Fall der Zwangsversteigerung getroffen oder nach § 18 WEG die Entziehung des Wohnungseigentums eingeleitet wird, oder
- n) bei einer Veräußerung des Förder- oder Pfandobjekts die Schuldübernahme durch den Erwerber von der Gläubigerin nicht genehmigt wird.

(2) Fristsetzung oder erfolglose Abmahnung

Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer Pflicht aus dem Vertrag, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig. Etwas anderes gilt nur, wenn der Empfänger die Leistung ernsthaft und endgültig verweigert, er die Leistung zu einem im Vertrag bestimmten Termin oder innerhalb einer bestimmten Frist nicht bewirkt, obwohl die Gläubigerin den Fortbestand ihres Leistungsinteresses vertraglich an die Rechtzeitigkeit der Leistung gebunden hat, oder wenn besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen eine sofortige Kündigung rechtfertigen.

§ 18a Auszahlungsstopp

Die Gläubigerin kann vorübergehend Auszahlungen jeglicher Art verweigern, ohne dass es einer Kündigung der Verträge bedarf, wenn sie aufgrund der Umstände annehmen darf, dass zumindest einer der in § 18 genannten wichtigen Gründe vorliegen kann.

§ 19 Gegenseitige Bevollmächtigung der Empfänger

Mehrere Empfänger bevollmächtigen sich gegenseitig, auch über den Tod hinaus, Willenserklärungen mit Wirkung für die anderen abzugeben und entgegenzunehmen, soweit dies der Durchführung des Vertrags dient. Die Vollmacht gilt nicht, soweit die Vertragspflichten der Empfänger erweitert würden oder das Vertragsverhältnis gekündigt wird. Die gegenseitige Bevollmächtigung gilt auch für die Leistung und Entgegennahme von Zahlungen.

Widerruft einer der Empfänger die Vollmacht, erlischt auch die zu seinen Gunsten bestehende Vollmacht.

Besteht eine gegenseitige Bevollmächtigung im vorstehenden Sinne nicht mehr, so sind die Empfänger verpflichtet, auf Verlangen der Gläubigerin einen gemeinsamen Bevollmächtigten zu bestellen.

§ 19a Empfangsvollmacht

Hat der Empfänger keinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt, keinen Sitz oder keine Geschäftsleitung in der Bundesrepublik Deutschland oder verzieht er aus dieser, so hat er zur Entgegennahme von Mitteilungen, Willenserklärungen, insbesondere auch Kündigungserklärungen, Zahlungen und Zustellungen jeder Art, soweit diese im Zusammenhang mit den bei der Gläubigerin bereits aufgenommenen oder künftig aufzunehmenden Darlehen stehen, einen im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland ansässigen Empfangsbevollmächtigten zu benennen.

Diese Empfangsvollmacht ist als Vollmacht über den Tod hinaus dergestalt zu Händen der Gläubigerin in Schriftform zu erteilen, dass sie nur nach oder gleichzeitig mit dem Zugang einer schriftlichen, inhaltsgleichen Bevollmächtigung eines im Bundesgebiet ansässigen Ersatzempfangsbevollmächtigten bei der Gläubigerin widerruflich und die Erteilung von Untervollmachten ausgeschlossen ist. Die Vollmachtsurkunde verbleibt bis zu ihrem Erlöschen bei der Gläubigerin. Die Gläubigerin ist berechtigt, die Vollmachtsurkunde dem mit der Zustellung beauftragten Amtsträger auszuhändigen.

Für den Fall der Unwirksamkeit, des Erlöschens der Empfangsvollmacht oder der Verlegung des Wohnsitzes oder des gewöhnlichen Aufenthaltsortes des Empfangsbevollmächtigten in ein Gebiet außerhalb der Bundesrepublik Deutschland hat sich der Empfänger zur unverzüglichen Erteilung einer neuen, diesen Vorgaben entsprechenden Empfangsvollmacht zu verpflichten.

Die vorgenannten Verpflichtungen gelten, bis sämtliche gegenüber dem Empfänger bestehenden Forderungen, auch aus künftigen Darlehen, der Gläubigerin erloschen sind und die Geschäftsbeziehung beendet ist.

Die Gläubigerin stellt ein diesen Vorgaben entsprechendes Musterformular zur Verfügung.

§ 20 Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten des Empfängers

(1) Mitteilung wesentlicher Angaben und Änderungen

Der Gläubigerin sind unverzüglich in Textform alle übrigen für die Geschäftsbeziehung wesentlichen Tatsachen anzuzeigen, insbesondere Änderungen des Namens, der Anschrift, des Personenstands, der Verfügungs- oder Verpflichtungsfähigkeit des Empfängers (z. B. Eheschließung, Eingehung einer Lebenspartnerschaft, Änderung des Güterstands) oder der für ihn zeichnungsberechtigten Personen (z. B. nachträglich eingetretene Geschäftsunfähigkeit eines Vertreters oder Bevollmächtigten) sowie Änderungen des wirtschaftlich Berechtigten oder der der Gläubigerin bekannt gegebene Vertretungs- oder Verfügungsbefugnisse (z. B. Vollmachten, Prokura). Die Anzeigepflicht besteht auch dann, wenn die Tatsachen in öffentlichen Registern eingetragen und veröffentlicht werden. Die Namen der für den Empfänger vertretungs- oder verfügungsbefugten Personen sind der Gläubigerin mit eigenhändigen Unterschriftsproben auf den Vordrucken der Gläubigerin bekannt zu geben. Darüber hinaus können sich weitergehende gesetzliche Mitteilungspflichten, insbesondere aus dem Geldwäschegesetz, ergeben.

(2) Eindeutige Angaben bei Aufträgen und Weisungen

Aufträge und Weisungen jeder Art müssen den Inhalt des Geschäfts zweifelsfrei erkennen lassen. Abänderungen und Bestätigungen müssen als solche gekennzeichnet sein.

Bei Zahlungsaufträgen hat der Empfänger insbesondere auf richtige, vollständige, unmissverständliche und leserliche Angaben, vor allem der Kontonummer und Bankleitzahl oder IBAN (International Bank Account Number – Internationale Bankkontonummer) und BIC (Bank Identifier Code – Bankidentifizierungscode) sowie der Währung zu achten.

(3) Haftung bei Pflichtverletzungen

Schäden und Nachteile aus einer schuldhaften Verletzung von Mitwirkungs- und sonstigen Sorgfaltspflichten gehen zulasten des Empfängers. Bei schuldhafter Mitverursachung des Schadens durch die Gläubigerin richtet sich die Haftung nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, § 254 des Bürgerlichen Gesetzbuches.

§ 21 Aufrechnung und Verrechnung

(1) Aufrechnung durch den Empfänger

Ist der Empfänger kein Verbraucher, kann er gegen Forderungen der Gläubigerin nur aufrechnen, wenn seine Forderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Satz 1 gilt nicht, wenn die Voraussetzungen des § 513 BGB (Existenzgründer) vorliegen. Gesetzliche Aufrechnungsverbote bleiben unberührt.

(2) Verrechnung durch die Gläubigerin

Die Gläubigerin darf bestimmen, auf welche von mehreren fälligen Forderungen Zahlungseingänge, die zur Begleichung sämtlicher Forderungen nicht ausreichen, zu verrechnen sind. Dies gilt nicht, soweit der Empfänger anderes bestimmt hat oder eine andere Verrechnung gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

(3) Zurückbehaltungsrecht

Soweit nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, kann die Gläubigerin ihr obliegende Leistungen an den Empfänger wegen eigener Ansprüche zurückbehalten, auch wenn diese Ansprüche befristet oder bedingt sind.

§ 22 Vertretungs- und Verfügungsbefugnisse

(1) Fortgeltung bei Veränderung

Der Gläubigerin bekannt gegebene Vertretungs- oder Verfügungsbefugnisse gelten, bis ihr eine Mitteilung in Textform über das Erlöschen oder eine Änderung zugeht, es sei denn, diese Umstände sind der Gläubigerin bekannt oder infolge Fahrlässigkeit nicht bekannt.

Satz 1 gilt auch, wenn die Befugnisse in einem öffentlichen Register eingetragen sind und eine Änderung veröffentlicht ist.

(2) Mangel in der Geschäftsfähigkeit des Vertreters

Der Empfänger trägt den Schaden, der daraus entstehen sollte, dass die Gläubigerin von einem eintretenden Mangel in der Geschäftsfähigkeit seines Vertreters unverschuldet keine Kenntnis erlangt.

§ 23 Legitimationsurkunden

(1) Erbnachweis

Nach dem Tod des Empfängers hat derjenige, der sich gegenüber der Gläubigerin auf die Rechtsnachfolge des Empfängers beruft, der Gläubigerin seine erbrechtliche Berechtigung nachzuweisen.

(2) Leistungsbefugnis der Gläubigerin

Werden der Gläubigerin eine Ausfertigung oder eine beglaubigte Abschrift der letztwilligen Verfügung (Testament, Erbvertrag) sowie der Niederschrift über die zugehörige Eröffnungsverhandlung vorgelegt, darf die Gläubigerin denjenigen, der darin als Erbe oder Testamentsvollstrecker bezeichnet ist, als Berechtigten ansehen, ihn verfügen lassen und insbesondere mit befreiender Wirkung an ihn leisten. Dies gilt nicht, wenn der Gläubigerin die Unrichtigkeit oder Unwirksamkeit dieser Urkunden bekannt oder infolge Fahrlässigkeit nicht bekannt geworden ist.

(3) Sonstige ausländische Urkunden

Werden der Gläubigerin ausländische Urkunden als Ausweis der Person oder zum Nachweis einer Berechtigung vorgelegt, so wird sie prüfen, ob die Urkunden zum Nachweis geeignet sind. Sie haftet jedoch für deren Eignung, Wirksamkeit und Vollständigkeit sowie für deren richtige Übersetzung und Auslegung nur bei Fahrlässigkeit oder wenn die Urkunde insgesamt gefälscht ist. Im vorstehenden Rahmen kann die Gläubigerin die in den Urkunden als Berechtigte bezeichneten Personen als berechtigt ansehen, insbesondere sie verfügen lassen und mit befreiender Wirkung an sie leisten.

§ 24 Mitteilungen der Gläubigerin

(1) Schriftform

Ist Schriftform vereinbart, genügt elektronische Form oder Textform nicht.

(2) Zugangsfiktion

Schriftliche Mitteilungen der Gläubigerin - auch in Form von nicht unterzeichneten Schreiben - gelten am dritten Tag nach Aufgabe zur Post als zugegangen, wenn sie an die letzte der Gläubigerin bekannt gewordene Anschrift abgesandt worden sind. Dies gilt nicht, wenn es sich um eine Mitteilung von besonderer Bedeutung handelt oder wenn die Mitteilung als unzustellbar an die Gläubigerin zurückgelangt und die Unzustellbarkeit vom Empfänger nicht zu vertreten ist, oder wenn die Gläubigerin erkennt, dass die Mitteilung aus anderen Gründen dem Empfänger nicht zugegangen ist.

§ 25 Einwendung gegen Schuldbestätigungen

Einwendungen gegen förmliche Schuldbestätigungen („Saldobestätigungen“) müssen der Gläubigerin unverzüglich in Textform zugehen. Unbeschadet der Verpflichtung, Einwendungen gegen Schuldbestätigungen unverzüglich zu erheben, gelten diese als genehmigt, wenn ihnen nicht vor Ablauf von sechs Wochen nach Zugang widersprochen wird. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung. Die Gläubigerin wird den Empfänger bei Erteilung der förmlichen Schuldbestätigung auf diese Folgen besonders hinweisen. Stellt sich nachträglich die Unrichtigkeit heraus, so können sowohl der Empfänger als auch die Gläubigerin eine Richtigstellung aufgrund gesetzlicher Ansprüche verlangen.

§ 26 Haftung der Gläubigerin

(1) Haftung für Verschulden

Die Gläubigerin haftet für eigenes Verschulden sowie das Verschulden von Personen, derer sie sich zur Erfüllung ihrer Verpflichtung gegenüber dem Empfänger bedient, soweit sich nicht aus den folgenden Absätzen oder aus einzelvertraglichen Regelungen etwas Abweichendes ergibt. Haftet die Gläubigerin und ist ein Schaden nicht ausschließlich von der Gläubigerin verursacht oder verschuldet, so richtet sich die Verpflichtung zum Schadensersatz nach den Grundsätzen des Mitverschuldens (§ 254 Bürgerliches Gesetzbuch).

(2) Haftung für Dritte

Die Gläubigerin darf Aufträge bei Fehlen einer gegenteiligen Weisung ganz oder teilweise auf Dritte zur selbstständigen Erledigung übertragen, soweit dies unter Berücksichtigung der Art des Auftrags und der Interessen der Gläubigerin und des Empfängers erforderlich erscheint. In diesen Fällen beschränken sich die Verpflichtung und Haftung der Gläubigerin auf die Weiterleitung des Auftrags einschließlich sorgfältiger Auswahl und Unterweisung des Dritten.

(3) Haftung bei höherer Gewalt

Die Gläubigerin haftet nicht für Schäden, die durch Störung ihres Betriebs (z. B. Bombendrohung), insbesondere infolge von höherer Gewalt (z. B. von Kriegs- und Naturereignissen) sowie infolge von sonstigen, von ihr nicht zu vertretenden Vorkommnissen (z. B. Streik, Aussperrung, Verkehrsstörung) verursacht sind oder die durch Verfügungen von hoher Hand des In- und Auslands eintreten.

§ 27 Datenschutz

Die Gläubigerin ist berechtigt, im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung erhobene Daten nach Maßgabe der geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen und in voller Wahrung der Interessen des Empfängers maschinell in einer EDV-Anlage zu verarbeiten (d. h. zu erheben, zu speichern, zu verändern, zu übermitteln, zu sperren, zu löschen oder zu nutzen). Die Datenverarbeitung erfolgt nur zu den mit der Geschäftsbeziehung verfolgten Zwecken und zur Erfüllung der hiermit verbundenen Verpflichtungen.

§ 28 Rechtswahl, Erfüllungsort, Gerichtsstand

(1) Deutsches Recht

Auf die Geschäftsbeziehung findet deutsches Recht Anwendung, sofern dem nicht zwingende gesetzliche Regelungen entgegenstehen.

(2) Erfüllungsort

Erfüllungsort für die Gläubigerin und den Empfänger ist der Sitz der Gläubigerin.

(3) Gerichtsstand

Ist der Empfänger ein Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, kann die Gläubigerin an ihrem allgemeinen Gerichtsstand klagen und nur an diesem Gerichtsstand verklagt werden. Für den Fall, dass der Empfänger nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder seinen gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich der Zivilprozessordnung (ZPO) verlegt, wird vereinbart, dass für sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus dem gesamten Vertragsverhältnis der allgemeine Gerichtsstand der Gläubigerin als Gerichtsstand gilt.

Der in Absatz 3 Satz 2 genannte Gerichtsstand wird auch für den Fall vereinbart, dass der Wohnsitz des Empfängers oder sein gewöhnlicher Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

§ 29 Änderung der Allgemeinen Bestimmungen der NRW.BANK für Wohnraumförderung/Weitergeltung

(1) Angebot der Gläubigerin

Die Gläubigerin ist berechtigt, dem Empfänger eine Änderung dieser Allgemeinen Bestimmungen der NRW.BANK für Wohnraumförderung oder die Einführung zusätzlicher Bestimmungen anzubieten, sofern und soweit

- a) eine Änderung der Rechtslage und/oder
- b) eine Änderung der höchstrichterlichen Rechtsprechung

eine Änderung und/oder Ergänzung der Vertragsbedingungen erfordert. Das Angebot darf lediglich darauf gerichtet sein, die vertraglichen Vereinbarungen an die Änderung der Rechtslage und/oder die Änderung der höchstrichterlichen Rechtsprechung anzupassen. Die neuen Bedingungen dürfen den Empfänger nicht unangemessen benachteiligen. Änderungen dieser Allgemeinen Bestimmungen der NRW.BANK für Wohnraumförderung oder die Einführung zusätzlicher Bestimmungen werden dem Empfänger in den unter a) und/oder b) genannten Fällen spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in der jeweils gesetzlich zugelassenen Form angeboten.

(2) Zustimmung zu Änderungen

Die Zustimmung des Empfängers zum Angebot der Gläubigerin gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die Gläubigerin in ihrem Angebot besonders hinweisen. Die Gläubigerin wird dann die geänderte Fassung der Allgemeinen Bestimmungen der NRW.BANK für Wohnraumförderung bzw. die zusätzlich eingefügten Bestimmungen der weiteren Geschäftsbeziehung zugrunde legen.

(3) Abweichende Vereinbarungen

Das Änderungsverfahren gemäß Absatz 1 und Absatz 2 findet keine Anwendung, soweit abweichende Vereinbarungen getroffen sind.

(4) Weitergeltung der Allgemeinen Bestimmungen der NRW.BANK für Wohnraumförderung

Auch nach Auflösung der Geschäftsbeziehung gelten für die Abwicklung und in dem im Abwicklungsverhältnis entsprechenden Umfang die Allgemeinen Bestimmungen der NRW.BANK für Wohnraumförderung weiter.

§ 30 Ombudsmannverfahren

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für Verbraucher die Möglichkeit, den Ombudsmann der öffentlichen Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand einen Streitwert aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675 c bis 676 c des Bürgerlichen Gesetzbuchs), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der öffentlichen Banken anrufen.

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)“, die vom Bundesministerium der Justiz genehmigt wurde und die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter www.voeb.de abrufbar ist.

Die Beschwerde ist in Textform an den

Bundesverband Öffentlicher Banken
Deutschlands (VÖB),
Kundenbeschwerdestelle,
Postfach 11 02 72,
10832 Berlin,

zu richten.