Kundeninformationsblatt zum Anspruch auf gesetzliche Kontenwechselhilfe auf der Grundlage von Abschnitt 3 §§ 20 bis 26 Zahlungskontengesetz (ZKG)

1 Generelle Informationen zur gesetzlichen Kontenwechselhilfe

Die Bank unterstützt den Kunden als Verbraucher[1], sofern der Kunde dies von der Bank verlangt, bei der Nutzung des Anspruchs auf gesetzliche Kontenwechselhilfe auf der Grundlage von Abschnitt 3 §§ 20 bis 26 ZKG beim Kontenwechsel sowie der damit verbundenen Eröffnung und/oder Schließung eines Zahlungskontos (Girokontos) innerhalb von Deutschland wie folgt.

1.1 Kurzbeschreibung zur gesetzlichen Kontenwechselhilfe

Die Bank unterstützt Sie als Kunden bei der Eröffnung eines Girokontos und/oder beim „Umzug eines alten Girokontos". Wenden Sie sich hierzu einfach an unsere Mitarbeiter/innen, welche Sie gern beraten bzw. entnehmen Sie erste Hinweise diesem Kundeninformationsblatt.

- Wir sind als empfangender Zahlungsdienstleister (neue Bank) der „Hauptansprechpartner" bei Nutzung der Kontenwechselhilfe nach ZKG. Wir leiten diese innerhalb von zwei Geschäftstagen auf Grundlage Ihres Verlangens nach Erhalt der entsprechenden Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe ein.
- Sofern Sie es wünschen, fordern wir vom übertragenden Zahlungsdienstleister (alte Bank) Informationen/Listen zu relevanten Zahlungsvorgängen (bestehende Daueraufträge, verfügbare Informationen zu Lastschriftzahlungen und eingehenden Überweisungen) an. Innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Erhalt der entsprechenden Informationen/Listen vom übertragenden Zahlungsdienstleister richten wir Ihnen diese Daueraufträge auf dem neu eröffneten Zahlungskonto bei uns ein und führen weitere Weisungen von Ihnen aus.
- Wir unterstützen Sie darüber hinaus bei der Schließung Ihres alten Zahlungskontos, indem wir auf Ihren Wunsch Ihre alte Bank anweisen:
  - Daueraufträge und Lastschriften spätestens zu dem von Ihnen gewünschten Kontoschließungszeitpunkt nicht mehr auszuführen bzw. einzulösen sowie eingehende Überweisungen nicht mehr zu akzeptieren,
  - einen verfügbaren, positiven Kontosaldo auf Ihr neues Zahlungskonto bei uns zu übertragen,
  - Ihr altes Zahlungskonto zu schließen, sofern dem keine Hindernisse entgegenstehen.
- Wir unterstützen Sie zudem mit weiteren Hilfestellungen (zum Beispiel mit Muster-Schreiben/-Postkarten) bei der idealerweise durch Sie vorzunehmenden Information Ihrer Zahlungspartner (Zahler von eingehenden Überweisungen oder Zahlungsempfänger von zu belastenden Lastschriftzahlungen) über Ihre neue Kontoverbindung.
- Entgelte für die Nutzung eines Girokontos, zu Zahlungsdiensten sowie zu weiteren Dienstleistungen können Sie unserem Preisaushang bzw. dem Preis- und Leistungsverzeichnis entnehmen. Zu Entgelten und Kosten im Rahmen der gesetzlichen Kontenwechselhilfe (vgl. unten Nummer 4), sprechen Sie uns bitte direkt an.
- Bei Meinungsverschiedenheiten mit unserem Hause oder Ihrer bisherigen Bank können Sie sich an die jeweils zuständige Kundenbeschwerdestelle (vgl. unten Nummer 5) wenden.

1.2 Grundlagen und Voraussetzungen der gesetzlichen Kontenwechselhilfe (§ 20 ZKG)

Gemäß den Bestimmungen des ZKG sind die beteiligten Zahlungsdienstleister[2] im Zusammenhang mit einem Wechsel von einem beim übertragenden Zahlungsdienstleister geführten Zahlungskonto zu einem beim empfangenden Zahlungsdienstleister geführten Zahlungskonto verpflichtet, den Kunden (Verbraucher), auf dessen Wunsch zu unterstützen. Diese Verpflichtung zur gesetzlichen Kontenwechselhilfe besteht nicht, wenn

- der übertragende oder der empfangende Zahlungsdienstleister nicht im Geltungsbereich des ZKG ansässig ist[3] oder
- die betreffenden Zahlungskonten des Kunden bei den beteiligten Zahlungsdienstleistern nicht in derselben Währung geführt werden.[4]

1.3 Ermächtigung des Kontoinhabers zur gesetzlichen Kontenwechselhilfe (§ 21 ZKG)

Die gesetzliche Kontenwechselhilfe darf nur gewährt werden, wenn der Kunde eine den Anforderungen des § 21 ZKG entsprechende Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe erteilt hat. Die Ermächtigung muss in deutscher Sprache verfasst sein, es sei denn, die beteiligten Zahlungsdienstleister und der Kunde haben sich auf eine andere Sprache geeinigt.

Eine Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe bedarf der Schriftform. Sie kann, sofern die Bank als empfangender Zahlungsdienstleister dies vorsieht, auch im OnlineBanking erteilt werden.

Jeder der beteiligten Zahlungsdienstleister hat dem Kunden auf dessen Wunsch unverzüglich ein Formular für die Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe zu übermitteln. Dem Kunden ist eine Kopie der erteilten Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe auszuhändigen.

Diese gesetzliche Kontenwechselhilfe erfolgt generell in drei Teilschritten:

1. Teilschritt: Einleitung des Kontenwechsels über den empfangenden Zahlungsdienstleister

Nachdem der Kunde dem empfangenden Zahlungsdienstleister die Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe erteilt hat, leitet der empfangende Zahlungsdienstleister die Kontenwechselhilfe ein. Hierzu fordert der empfangende Zahlungsdienstleister den übertragenden Zahlungsdienstleister zur Ausführung von Unterstützungsleistungen auf (zum Beispiel Übermittlung von Listen und Informationen zu Zahlungsvorgängen auf dem bisherigen Zahlungskonto des Kunden), soweit er vom Kunden hierzu ermächtigt wurde.

2. Teilschritt: Pflichten des übertragenden Zahlungsdienstleisters

Nach Erhalt der Aufforderung des empfangenden Zahlungsdienstleisters führt der übertragende Zahlungsdienstleister die vom Kunden beauftragten Unterstützungsleistungen aus. Soweit er vom Kunden hierzu beauftragt wurde, übermittelt der übertragende Zahlungsdienstleister zum Beispiel Listen und Informationen zu Zahlungsvorgängen des Kunden auf dessen bisherigem Zahlungskonto an den empfangenden Zahlungsdienstleister.

3. Teilschritt: Abschluss des Kontenwechsels durch den empfangenden Zahlungsdienstleister

Nach Erhalt der vom übertragenden Zahlungsdienstleister übermittelten Listen und Informationen führt der empfangende Zahlungsdienstleister die weiteren Weisungen des Kunden aus. Soweit der empfangende Zahlungsdienstleister vom Kunden hierzu beauftragt wurde, richtet der empfangende Zahlungsdienstleister zum Beispiel Daueraufträge auf dem neuen Zahlungskonto ein. Auf Wunsch des Kunden stellt der empfangende Zahlungsdienstleister dem Kunden zur Benachrichtigung seiner Zahlungsverkehrspartner Musterschreiben zur Verfügung oder teilt den Zahlungsverkehrspartnern des Kunden auf dessen Verlangen seine neue Zahlungskontoverbindung mit.

2 Die einzelnen Pflichten der beteiligten Zahlungsdienstleister bei jedem der drei Teilschritte der gesetzlichen Kontenwechselhilfe (§§ 22 bis 24 ZKG)

Im Einzelnen unterstützen die beteiligten Zahlungsdienstleister den Kunden auf dessen Verlangen beim gesetzlichen Kontenwechsel unter Berücksichtigung der mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen wie folgt:

1. Teilschritt: Einleitung des Kontenwechsels über den empfangenden Zahlungsdienstleister (§ 22 ZKG)

Innerhalb von zwei Geschäftstagen nach Erhalt der Ermächtigung des Kunden zur Kontenwechselhilfe fordert der empfangende Zahlungsdienstleister den übertragenden Zahlungsdienstleister auf, folgende Leistungen zu erbringen, soweit die Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe dies vorsieht:

1. dem empfangenden Zahlungsdienstleister und dem Kunden eine Liste der bestehenden Daueraufträge (einschließlich Terminüberweisungen), die bei dem Kontenwechsel übertragen werden sollen, zu übermitteln
2. dem empfangenden Zahlungsdienstleister und dem Kunden die beim übertragenden Zahlungsdienstleister verfügbaren Informationen zu Lastschriftmandaten, die bei dem Kontenwechsel übertragen werden sollen, zu übermitteln
   Hinweis: Dem übertragenden Zahlungsdienstleister liegen in der Regel keine Informationen zu Lastschriftmandaten des Kunden vor, da der Kunde Lastschriftmandate als Zahler der Lastschrift dem Zahlungsempfänger direkt erteilt hat und die Lastschriftmandate regelmäßig beim Zahlungsempfänger verbleiben.
3. dem empfangenden Zahlungsdienstleister und dem Kunden die verfügbaren Informationen über eingehende Überweisungen und von einem Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften auf dem Zahlungskonto des Kunden in den vorangegangenen 13 Monaten zu übermitteln
4. mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung angegebenen Datum Lastschriften und eingehende Überweisungen nicht mehr zu akzeptieren, wenn der übertragende Zahlungsdienstleister keinen Mechanismus für die automatische Umleitung der Lastschriften und eingehenden Überweisungen auf das beim empfangenden Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonto des Kunden vorsieht
5. Daueraufträge (einschließlich Terminüberweisungen) mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung angegebenen Datum nicht mehr auszuführen
6. einen auf dem Zahlungskonto des Kunden verbliebenen positiven Saldo zu dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum auf das beim empfangenden Zahlungsdienstleister geführte oder eröffnete Zahlungskonto zu überweisen
7. das beim übertragenden Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonto des Kunden zu dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum zu schließen
   Hinweis: Zur Schließung des bisherigen Zahlungskontos vgl. auch Anhang 1 „Ergänzende Hinweise/Hilfestellungen zur Umstellung von Zahlungsvorgängen in der Praxis“.

2. Teilschritt: Pflichten des übertragenden Zahlungsdienstleisters (§ 23 ZKG)

Nach Erhalt einer entsprechenden Aufforderung des empfangenden Zahlungsdienstleisters erbringt der **übertragende Zahlungsdienstleister** folgende Leistungen, jeweils, sofern die Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe dies vorsieht. Der übertragende Zahlungsdienstleister

1. sendet innerhalb von fünf Geschäftstagen die Listen und Informationen gemäß dem 1. Teilschritt (Nummern 1 bis 3) an den empfangenden Zahlungsdienstleister und den Kunden
2. akzeptiert mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum keine für das Zahlungskonto eingehenden Überweisungen und Lastschriften mehr, wenn er keinen Mechanismus für die automatische Umleitung der Lastschriften und der eingehenden Überweisungen auf das beim empfangenden Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonto des Kunden vorsieht
3. informiert Zahlungsempfänger der nicht mehr akzeptierten Lastschriften und Zahler der nicht mehr akzeptierten Überweisungen darüber, aus welchem Grund sie nicht akzeptiert wurden
   Hinweis: Der übertragende Zahlungsdienstleister kann die betreffenden Zahler und Zahlungsempfänger in der Regel nicht auf direktem Weg informieren, weil ihm die Adress-/Kontaktdaten der Zahler eingehender Überweisungen und Zahlungsempfänger von Lastschriftzahlungen regelmäßig nicht bekannt sind. Allerdings geben die an den nicht akzeptierten Zahlungsvorgängen beteiligten Zahlungsdienstleister entsprechende Informationen im Rahmen der Abwicklung/Rückabwicklung der entsprechenden Zahlungsvorgänge weiter.
4. führt Daueraufträge (einschließlich Terminüberweisungen) mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum nicht mehr aus
5. überweist den auf dem Zahlungskonto des Kunden verbliebenen positiven Saldo zu dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum auf das beim empfangenden Zahlungsdienstleister geführte oder eröffnete Zahlungskonto
6. schließt das beim übertragenden Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonto des Kunden unbeschadet des § 675h Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zu dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum, wenn die Teilschritte nach den Nummern 1 bis 3 und 5 durchgeführt wurden.

Der übertragende Zahlungsdienstleister sperrt unbeschadet des § 675k Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs vom Kunden eingesetzte Zahlungsauthentifizierungsinstrumente[5] nicht vor dem vom Kunden hierzu bestimmten Datum.

3. Teilschritt: Abschluss des Kontenwechsels durch den empfangenden Zahlungsdienstleister (§ 24 ZKG)

Innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Erhalt der vom übertragenden Zahlungsdienstleister im 2. Teilschritt (Nummer 1) angeforderten Listen und Informationen erbringt der **empfangende Zahlungsdienstleister** die folgenden Leistungen, jeweils, soweit die Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe dies vorsieht. Der empfangende Zahlungsdienstleister

1. richtet die vom Kunden gewünschten Daueraufträge (einschließlich Terminüberweisungen) ein und führt diese mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum aus
   Hinweis: Liegt das in der Ermächtigung bestimmte Datum nicht mindestens sechs Geschäftstage nach dem Erhalt der im 2. Teilschritt (Nummer 1) übermittelten Listen und Informationen durch den empfangenden Zahlungsdienstleister, so tritt an die Stelle dieses in der Ermächtigung bestimmten Datums der sechste Geschäftstag nach dem Erhalt der Listen und Informationen. Zur Auswahl der einzurichtenden Daueraufträge vgl. auch Anhang 1 „Ergänzende Hinweise/Hilfestellungen zur Umstellung von Zahlungsvorgängen in der Praxis“.
2. trifft die notwendigen Vorkehrungen, um Lastschriften zu akzeptieren, und akzeptiert diese mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum
   Hinweis: Liegt das in der Ermächtigung bestimmte Datum nicht mindestens sechs Geschäftstage nach dem Erhalt der im 2. Teilschritt (Nummer 1) übermittelten Listen und Informationen durch den empfangenden Zahlungsdienstleister, so tritt an die Stelle dieses in der Ermächtigung bestimmten Datums der sechste Geschäftstag nach dem Erhalt der Listen und Informationen.
3. teilt den in der Ermächtigung genannten Zahlern, die Überweisungen auf das Zahlungskonto des Kunden tätigen, die Angaben zur neuen Zahlungskontoverbindung des Kunden beim empfangenden Zahlungsdienstleister mit und übermittelt ihnen eine Kopie der hierauf bezogenen Ermächtigung des Kunden. Verfügt der empfangende Zahlungsdienstleister nicht über alle Informationen, die er für diese Mitteilung benötigt, fordert er den Kunden oder den übertragenden Zahlungsdienstleister auf, ihm die fehlenden Informationen mitzuteilen
   Hinweis: Zur Auswahl der zu informierenden Zahler von eingehenden Überweisungen vgl. auch Anhang 1 „Ergänzende Hinweise/Hilfestellungen zur Umstellung von Zahlungsvorgängen in der Praxis“.
4. teilt den in der Ermächtigung genannten Zahlungsempfängern, die im Lastschriftverfahren Geldbeträge vom Zahlungskonto des Kunden abbuchen, die Angaben zur neuen Zahlungskontoverbindung des Kunden beim empfangenden Zahlungsdienstleister sowie das in der Ermächtigung hierzu bestimmte Datum mit, ab dem Lastschriften von diesem Zahlungskonto abzubuchen sind, und übermittelt ihnen eine Kopie der hierauf bezogenen Ermächtigung des Kunden. Verfügt der empfangende Zahlungsdienstleister nicht

über alle Informationen, die er für diese Mitteilung benötigt, fordert er den Kunden oder den übertragenden Zahlungsdienstleister auf, ihm die fehlenden Informationen mitzuteilen
Hinweis: Zur Auswahl der zu informierenden Zahlungsempfänger von Lastschriftzahlungen vgl. auch Anhang 1 „Ergänzende Hinweise/Hilfestellungen zur Umstellung von Zahlungsvorgängen in der Praxis“.

5. informiert den Kunden, soweit einschlägig, über seine Rechte
   - Lastschrifteinzüge auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides zu begrenzen
   - den empfangenden Zahlungsdienstleister zu beauftragen, falls das Lastschriftmandat gemäß dem Zahlungsverfahren kein Erstattungsrecht vorsieht, vor Belastung seines Zahlungskontos jede Lastschrift anhand der Mandatsangaben zu überprüfen und zu kontrollieren, ob der Betrag und die Periodizität der vorgelegten Lastschrift den Vereinbarungen im Mandat entsprechen, und
   - sämtliche auf sein Zahlungskonto bezogene Lastschriften oder sämtliche von einem oder mehreren genannten Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften zu blockieren oder lediglich durch einen oder mehrere genannte Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften zu autorisieren
6. stellt dem Kunden auf dessen Verlangen – statt der Mitteilung der neuen Zahlungskontoverbindung an die Zahler von eingehenden Überweisungen und Zahlungsempfänger von Lastschriftzahlungen nach den Nummern 3 und 4 – Musterschreiben zur Verfügung, die die Angaben zur Zahlungskontoverbindung sowie das in der Ermächtigung bestimmte Datum, ab dem Lastschriften von diesem Zahlungskonto abzubuchen sind, enthalten
   Hinweis: Zur Auswahl der zu informierenden Zahler von eingehenden Überweisungen und Zahlungsempfänger von Lastschriftzahlungen vgl. auch Anhang 1 „Ergänzende Hinweise/Hilfestellungen zur Umstellung von Zahlungsvorgängen in der Praxis“.

3 Informationen, die vom empfangenden Zahlungsdienstleister beim Kunden im Rahmen der gesetzlichen Kontenwechselhilfe angefordert werden

Zusätzlich zu den vom Kunden im Zusammenhang mit der Eröffnung/dem Wechsel eines Zahlungskontos erhaltenen Informationen benötigt der empfangende Zahlungsdienstleister zur Durchführung des Kontenwechsels auf Grundlage der gesetzlichen Kontenwechselhilfe vom Kunden weitere Informationen.

Voraussetzung für die Kontenwechselhilfe ist die Erteilung der Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe gemäß § 21 ZKG (siehe Nummer 1.3). Hierzu hat der Kunde in der Ermächtigung, die zur Ausführung der in der Ermächtigung erteilten Weisungen und den weiteren Unterstützungsleistungen (vgl. Nummer 2, Teilschritte 1. bis 3.) erforderliche Informationen anzugeben. Soweit erforderlich, kann der empfangende Zahlungsdienstleister auch weitere Informationen zur Ausführung der Weisungen des Kunden erbitten.

Zu den zur Durchführung der gesetzlichen Kontenwechselhilfe durch den empfangenden Zahlungsdienstleister notwendigen Informationen gehören insbesondere:

- Informationen zum Umfang des Kontenwechsels (einschließlich der Weisungen des Kunden an den übertragenden Zahlungsdienstleister im Rahmen der gesetzlichen Kontenwechselhilfe)
- Informationen zum bisherigen Zahlungskonto des Kunden und dessen übertragenden (bisherigen) Zahlungsdienstleister (zum Beispiel die Kundenkennung IBAN[6] des bisherigen Zahlungskontos und den Namen/die Anschrift des übertragenden Zahlungsdienstleisters)
- Informationen zu Zahlungsvorgängen auf dem bisherigen Zahlungskonto des Kunden, soweit diese Zahlungsvorgänge Gegenstand des Kontenwechsels sind (einschließlich Informationen zu den Zahlern von eingehenden Überweisungen und Zahlungsempfängern von Lastschriftzahlungen der betreffenden Zahlungsvorgänge sowie insbesondere deren Adressdaten, Vertragsnummern mit dem Kunden)
- Weisungen des Kunden an den empfangenden Zahlungsdienstleister zur Ausführung von Zahlungsvorgängen vom neuen Zahlungskonto.

4 Entgelte und Kosten der Bank im Rahmen der gesetzlichen Kontenwechselhilfe

Unsere Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit der gesetzlichen Kontenwechselhilfe erbringen wir grundsätzlich kostenlos.
Allerdings kann die Erbringung bestimmter Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit der gesetzlichen Kontenwechselhilfe – abhängig vom Kundenwunsch und soweit gesetzlich zulässig – mit Entgelten und Kosten für den Kunden verbunden sein. Sprechen Sie uns hierzu bitte an.

5 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Sofern Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit den Unterstützungsleistungen im Rahmen der gesetzlichen Kontenwechselhilfe auftreten, hat der Kunde als Verbraucher die Möglichkeit, die Angelegenheit durch die für die beteiligte Bank (den beteiligten Zahlungsdienstleister) zuständige Verbraucherschlichtungsstelle überprüfen zu lassen.

Die Bank nimmt nicht am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Bei Streitigkeiten aus der Anwendung

(1) der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen,
(2) der §§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des Bürgerlichen Gesetzbuchs sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch,
(3) der Vorschriften betreffend Zahlungsdiensteverträge in
   a. den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
   b. der Verordnung (EU) 2021/1230 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Juli 2021 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Union, geändert durch die Verordnung (EU) 2024/886, vormals Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 (ABl. EU L 226 vom 9.10.2009, S. 11), die durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22) geändert worden ist, und
   c. der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22), die durch die Verordnung (EU) Nr. 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, S. 1) und die Verordnung (EU) 2024/886 geändert worden ist,
   d. der Verordnung (EU) 2015/751 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2015 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (ABl. L 123 vom 19.5.2015, S. 1),
(4) der Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes, soweit sie Pflichten von E-Geld-Emittenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen,
(5) der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln,
(6) der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn an der Streitigkeit Verbraucher beteiligt sind, oder
(7) sonstiger Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die Bankgeschäfte nach § 1 Abs. 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Abs. 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen, zwischen Verbrauchern und nach dem Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen

kann sich der Kunde für die Streitigkeiten nach den Nummern 1 bis 5 an die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle und für die Streitigkeiten nach den Nummern 6 bis 7 an die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Verfahrensordnung der Deutschen Bundesbank ist erhältlich unter: Deutsche Bundesbank, Wilhelm-Epstein-Straße 14, 60431 Frankfurt, E-Mail: schlichtung@bundesbank.de. Die Verfahrensordnung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist erhältlich unter: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter
https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_node.html
Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.
Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Anhang 1
Ergänzende Hinweise/Hilfestellungen zur Umstellung von Zahlungsvorgängen in der Praxis

Generell eine wesentliche Thematik bei einem Kontenwechsel ist die Umstellung der Zahlungsvorgänge (Daueraufträge, Lastschriftzahlungen und/oder eingehende Überweisungen) von Zahlungspartnern vom bisherigen Zahlungskonto (altes Girokonto) auf das neue Zahlungskonto (neues Girokonto).

1) Umstellung von Daueraufträgen (einschließlich Terminüberweisungen):

Zur Umstellung von Zahlungsvorgängen, die mit einem Dauerauftrag (regelmäßig wiederkehrende Zahlungsvorgänge durch den Kunden veranlasst) – einschließlich terminierter Überweisungen – durchgeführt werden, müssen beim bisherigen/übertragenden Zahlungsdienstleister die betreffenden Zahlungsaufträge gelöscht und beim empfangenden Zahlungsdienstleister neu eingerichtet werden. Dieser Vorgang kann durch die Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe beauftragt werden.

Zahlungsempfänger von Zahlungsvorgängen mit einem Dauerauftrag (oder mit Terminüberweisung) sind zum Beispiel:
- Telefon- und Internetanbieter, Mobilfunkanbieter, Strom-, Gas- oder Wasserversorger, Anbieter von Kabelfernsehen, Beitragsservice für Rundfunkgebühren
- Vermieter/Verpächter
- Finanzämter
- Krankenkassen, Versicherungen (zum Beispiel Kfz, Haftpflicht, Hausrat, Leben, Unfall, Rechtsschutz, private Krankenversicherung)
- Vereine und Institutionen, die Mitgliedsbeiträge erhalten (zum Beispiel Sportvereine, Fitnessstudios, Parteien, Gewerkschaften, Automobilclubs)
- andere Banken und Finanzdienstleister (zum Beispiel Kredit- oder Leasingraten, Sparverträge, Kreditkartenabrechnungen)
- Anbieter von Abonnements (zum Beispiel Zeitungs-/Zeitschriftenverlage, Buchclubs)
- Angehörige (zum Beispiel Unterhaltszahlungen).

2) Umstellung von Lastschriftzahlungen:

Zur Umstellung von Zahlungsvorgängen, die mit Lastschriftzahlung (regelmäßig wiederkehrende Zahlungsvorgänge durch einen Zahlungsempfänger veranlasst) vom bisherigen Zahlungskonto abgebucht werden, müssen die Zahlungsempfänger über die neue Zahlungskontoverbindung und das Datum, ab dem Lastschriften von dem neuen Zahlungskonto abgebucht werden sollen, informiert werden. Dies kann in der Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe beauftragt werden. Der Kunde kann die Zahlungsempfänger auch eigenständig benachrichtigen, da der Kunde über alle Informationen (zum Beispiel Adressdaten, Vertragsnummern der Zahlungspartner) verfügt. Hierzu stellt der empfangende Zahlungsdienstleister dem Kunden Musterschreiben zur Verfügung. Regelmäßig ist es sinnvoll, nur Zahlungsempfänger von wiederkehrenden Lastschriften über die neue Zahlungskontoverbindung zu informieren.

Wie bei Daueraufträgen (vgl. oben Nummer 1) sind Zahlungsempfänger von Lastschriftzahlungen zum Beispiel:
- Telefon- und Internetanbieter, Mobilfunkanbieter, Strom-, Gas- oder Wasserversorger, Anbieter von Kabelfernsehen, Beitragsservice für Rundfunkgebühren
- Vermieter/Verpächter
- Finanzämter
- Krankenkassen, Versicherungen (zum Beispiel Kfz, Haftpflicht, Hausrat, Leben, Unfall, Rechtsschutz, private Krankenversicherung)
- Vereine und Institutionen, die Mitgliedsbeiträge erhalten (zum Beispiel Sportvereine, Fitnessstudios, Parteien, Gewerkschaften, Automobilclubs)
- andere Banken und Finanzdienstleister (zum Beispiel Kredit- oder Leasingraten, Sparverträge, Kreditkartenabrechnungen)
- Anbieter von Abonnements (zum Beispiel Zeitungs-/Zeitschriftenverlage, Buchclubs)
- Angehörige (zum Beispiel Unterhaltszahlungen).

3) Umstellung von eingehenden Überweisungen:

Zur Umstellung von auf dem bisherigen Zahlungskonto eingehenden Überweisungen, müssen die Zahler der Überweisungen über die neue Kontoverbindung informiert werden. Dies kann in der Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe beauftragt werden. Der Verbraucher kann die Benachrichtigung der Zahler auch selbst vornehmen, wofür ihm der empfangende Zahlungsdienstleister Musterschreiben zur Verfügung stellt. Wie bei Lastschriften (vgl. oben) ist es in der Regel sinnvoll, nur diejenigen Zahler von eingehenden Überweisungen über die neue Kontoverbindung zu informieren, die wiederkehrend Geldbeträge auf das Zahlungskonto des Verbrauchers überweisen.
Als Zahler von eingehenden Überweisungen kommen beispielsweise in Betracht:
- Arbeitgeber, Rentenkassen, Arbeitsagentur, Familienkasse (Kindergeld), Studentenwerk (BAföG), Wohnungsamt (Wohngeld);
- Finanzamt (zum Beispiel für Steuerrückzahlungen);
- Angehörige (zum Beispiel Unterhaltszahlungen).

Zu beachten ist ferner, dass bestimmte Zahler und Zahlungsempfänger (zum Beispiel Online-Dienste) gemäß ihren Vertragsbedingungen Benachrichtigungen und Zahlungsumstellungen nur über ihr Online-Kundenportal entgegennehmen.

4) Schließung des bisherigen Zahlungskontos

Sofern das bisherige Zahlungskonto geschlossen werden soll, ist zu beachten, dass die Zahlungspartner (Zahler von eingehenden Überweisungen und Zahlungsempfänger von Lastschriftzahlungen) des Kunden in der Regel etwas Zeit benötigen, um ihre Zahlungsvorgänge und die Kundenbuchhaltung auf das neue Zahlungskonto umzustellen. Daher ist es sinnvoll, vor Schließung des bisherigen Zahlungskontos beim übertragenden Zahlungsdienstleister einen Übergangszeitraum einzuplanen.

1 Anspruch auf Unterstützungsleistungen zur gesetzlichen Kontenwechselhilfe haben nur Kunden als Verbraucher (vgl. § 13 BGB: Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann).
2 Der empfangende Zahlungsdienstleister (neue Bank) und/oder der übertragende Zahlungsdienstleister (alte Bank).
3 Innerhalb Deutschlands.
4 Innerhalb Deutschlands in der Regel in der Währung Euro.
5 Zum Beispiel die Bankkundenkarte (Debitkarte).
6 International Bank Account Number (Internationale Bankkontonummer).