

## Informationen zur Kontenwechselhilfe für Verbraucher nach dem Zahlungskontengesetz

Sehr geehrte Kundin,  
sehr geehrter Kunde,

sollten Sie Ihr Zahlungskonto, also ein Konto, welches zur Ausführung von Einzahlungs- und Auszahlungsvorgängen dient (in der Regel ein Girokonto), bei uns oder künftig bei einem anderen Zahlungsdienstleister (in der Regel eine Bank oder Sparkasse) führen wollen, so können Sie dies, wie bislang auch, selbst organisieren.

Auf Wunsch erhalten Sie von uns auch Unterstützung bei einem Wechsel Ihres Zahlungskontos. Wie das vor sich geht, ist in dem seit 18. September 2016 geltenden Zahlungskontengesetz (ZKG) geregelt. Die nachstehenden Informationen sollen Ihnen einen Überblick über die Kontowechselhilfe geben. Die IBB AG wird die Kontowechselhilfe nur im Rahmen der gesetzlichen Regelung leisten, da ansonsten die Zusammenarbeit mit anderen Zahlungsdienstleistern nicht gesichert ist.

Im Einzelnen gilt folgendes:

### I. Voraussetzungen der Kontenwechselhilfe

Die Kontenwechselhilfe wird, sofern Sie Verbraucher sind, zwecks Wechsels eines Zahlungsverkehrskontos zu einem anderen Zahlungsdienstleister gewährt. Hierzu müssen Sie der neuen Bank (sog. empfangender Zahlungsdienstleister) eine Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe im Sinne des § 21 ZKG erteilen. Diese Ermächtigung muss in Schriftform erteilt werden. Ihre neue Bank hält die erforderlichen Formulare für Sie bereit. Auf Wunsch werden diese an Sie ausgehändigt oder übermittelt. Von der erteilten Ermächtigung erhalten Sie eine Kopie. Eine Erteilung der Ermächtigung über Online-Banking ist, soweit dort angeboten, auch möglich.

Eine Kontenwechselhilfe können wir nicht leisten,

- wenn der übertragende oder der empfangende Zahlungsdienstleister nicht im Geltungsbereich des ZKG ansässig ist,
  - bei einem grenzüberschreitenden Kontowechsel, bei dem weder der übertragende noch der empfangende Zahlungsdienstleister in Deutschland ansässig ist,
- oder wenn
- die betreffenden Zahlungskonten des Verbrauchers bei den beteiligten Zahlungsdienstleistern nicht in derselben Währung geführt werden.

Die Kontenwechselhilfe kann nur erfolgen, wenn Sie 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 Verbraucher haben sich auf eine andere Sprache geeinigt.

## II. Ablauf der Kontenwechselhilfe

Die Kontenwechselhilfe erfolgt in drei Schritten:

### Schritt 1: Einleitung des Kontenwechsels

Sie ermächtigen den empfangenden Zahlungsdienstleister (Ihre neue Bank) zur Kontenwechselhilfe. Im Falle von Gemeinschaftskonten müssen alle Konteninhaber die Ermächtigung erteilen. Diese leitet dann die Kontowechselhilfe ein, indem sie den übertragenden Zahlungsdienstleister (ihre bisherige Bank) zur Ausführung von Unterstützungsleistungen auffordert, soweit sie hierzu von Ihnen ermächtigt wurde. Unterstützungsleistung ist typischerweise die Auflistung derjenigen Zahlungsvorgänge, die auf das neue Konto übertragen werden sollen – z.B. Daueraufträge.

Ihre neue Bank wird diese Aufforderung binnen zwei Geschäftstagen nach Erhalt der Ermächtigung an Ihre bisherige Bank übermitteln.

### Schritt 2: Der übertragende Zahlungsdienstleister

Nach Erhalt der Aufforderung des empfangenden Zahlungsdienstleisters führt der übertragende Zahlungsdienstleister die von Ihnen beauftragten Unterstützungsleistungen aus.

Informationen zu Daueraufträgen, Lastschriftmandaten und regelmäßig auf dem bisherigen Konto eingehenden Überweisungen (bis 13 Monate zurück) meldet der übertragende Zahlungsdienstleister, soweit er zu den einzelnen Vorgängen aufgefordert wird, binnen 5 Geschäftstagen an den empfangenden Zahlungsdienstleister.

*Hinweis: Dem übertragenden Zahlungsdienstleister liegen in der Regel keine Informationen zu Ihren Lastschriftmandaten vor, da Sie Lastschriftmandate als Zahler der Lastschrift dem Zahlungsempfänger erteilen und Lastschriftmandate regelmäßig bei diesem Zahlungsempfänger verbleiben.*

Wollen Sie nur einzelne Daueraufträge, Lastschriftmandate oder Überweisungseingänge ändern, so können Sie Ihren Auftrag bzw. die Ermächtigung zum Kontenwechsel entsprechend einschränken.

Lastschriften und eingehende Überweisungen wird der übertragende Zahlungsdienstleister ab dem von Ihnen in der Ermächtigung angegebene Datum nicht mehr akzeptieren, sofern er nicht über einen Mechanismus für die automatische Umleitung dieser Vorgänge auf das neue Zahlungskonto verfügt. Zahlungsempfänger und Zahler wird der übertragende Zahlungsdienstleister über die Gründe einer nicht akzeptierten Lastschrift oder Überweisung informieren.

Daueraufträge wird der übertragende Zahlungsdienstleister, sofern gewünscht, zum angegebenen Datum löschen.

Schließlich wird der übertragende Zahlungsdienstleister bei entsprechendem Auftrag auch das Konto schließen und ein nach Erfüllung aller Verbindlichkeiten und Ausführung aller noch gültigen Aufträge verbleibendes Guthabensaldo auf das neue Zahlungskonto übertragen.

### Schritt 3: Der empfangenden Zahlungsdienstleister

Nach Erhalt der vom übertragenden Zahlungsdienstleister übermittelten Listen und Informationen führt der empfangende Zahlungsdienstleister Ihre weiteren Weisungen auf Unterstützungshandlungen binnen fünf Geschäftstagen aus. Die gesetzliche Kontowechselhilfe sieht hier folgende Unterstützungshandlungen durch den empfangenden Zahlungsdienstleister vor:

- Einrichtung Daueraufträge und deren Ausführung ab vorgegebenem Datum
- Treffen der Vorkehrungen, damit in der Ermächtigung genannte Lastschriften akzeptiert werden können
- Übermittlung der neuen Bankverbindung an die Zahler, die Überweisungen an Sie tätigen – die Daten zu den Überweisern wird, falls nicht vorliegend, bei Ihnen oder dem übertragenden Zahlungsdienstleister eingeholt
- Mitteilung der neuen Bankverbindung an Zahlungsempfänger aus Lastschriftverfahren und Übermittlung der hierauf bezogenen Ermächtigung an den Zahlungsempfänger mitsamt des Datums für die Umstellung auf die neue Bankverbindung. Sofern hierzu nicht ausreichend Informationen vorliegen, werden diese bei Ihnen oder dem übertragenden Zahlungsempfänger eingeholt.
- Ihnen werden auf Wunsch Musterschreiben zur Verfügung gestellt, mit denen sie auch selbst Ihre Zahlungsverkehrspartner über die neue Bankverbindung informieren können.
  - ➔ Sofern Sie am Lastschriftverfahren mit dem neuen Zahlungskonto teilnehmen, werden Sie über Ihre Rechte informiert, wonach Sie
- Lastschrifteinzüge auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzen können,
- den empfangenden Lastschriftendienstleister beauftragen können, falls das Lastschriftmandat kein Erstattungsrecht vorsieht, vor Belastungen Ihres 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,
- sämtliche auf Ihrem Zahlungskonto bezogenen Lastschriften oder sämtliche von einem oder mehreren genannten Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften blockieren können oder lediglich von einem bestimmten Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften autorisieren können.

Bitte beachten Sie, dass ein in der Ermächtigung von Ihnen angegebenes Datum im Zusammenhang mit Aufträgen an den empfangenden Zahlungsdienstleister hinsichtlich Lastschriften und Daueraufträgen mindestens sechs Geschäftstage nach dem Erhalt der für die Auftragsbearbeitung erforderlichen Listen und Informationen vom übertragenden Zahlungsdienstleister liegen muss.

Sofern Ihre Datumsangabe diese sechs- Tage-Frist nicht einhält, gilt kraft Gesetzes der sechste Geschäftstag nach Erhalt der Listen und Informationen als das verbindliche Datum.

### **III. Entgelte und Kosten**

Gesetzlich kostenfrei sind die Bereitstellung von Informationen, die Übersendung von Listen sowie die Schließung des bisherigen Kontos. Vertragsstrafen im Zusammenhang mit einem Kontowechsel sind unzulässig. Soweit gesetzlich zulässig, können Entgelte und Kosten im Zusammenhang mit einem Kontowechsel über das jeweilige „Preis- und Leistungsverzeichnis“ Ihrer Bank / Ihres Zahlungsdienstleisters oder über eine individuell ausgehandelte Vereinbarung mit Ihnen vereinbart werden. Auf Anfrage händigen wir Ihnen das Preis- und Leistungsverzeichnis aus.

### **IV. Streitschlichtung**

Sofern sich Streitigkeiten mit uns oder einem anderen Zahlungsdienstleister im Rahmen der Kontenwechselhilfe ergeben, besteht für Sie die Möglichkeit, sich an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschland e.V., Postfach 110272, 10832 Berlin zu wenden (Tel.: 030-81 92 – 295; Fax : 030 81 92-299; Email: [ombudsmann@voeb-kbs.de](mailto:ombudsmann@voeb-kbs.de)).

Unter <https://die-dk.de/kontofuehrung/beschwerdestellen> erhalten Sie einen Überblick über die Streitschlichtungsstellen in der deutschen Kreditwirtschaft mit weitergehenden Informationen.