

Allgemeine Informationen zur Kontenwechselhilfe nach dem Zahlungskontengesetz

Das seit dem 18. September 2016 geltende Zahlungskontengesetz (ZKG) regelt unter anderem, welche Unterstützungsleistungen die beteiligten Zahlungsdienstleister im Rahmen der gesetzlichen Kontenwechselhilfe zu erbringen haben. Die Einzelheiten der Kontenwechselhilfe nach dem ZKG werden nachfolgend beschrieben.

Voraussetzungen für die Kontenwechselhilfe nach dem ZKG

Voraussetzung für die Gewährung der Kontenwechselhilfe nach dem ZKG ist, dass Sie und gegebenenfalls jeder weitere Inhaber des betroffenen Zahlungskontos Ihrem neuen Zahlungsdienstleister eine den gesetzlichen Anforderungen entsprechende **Ermächtigung** erteilen. Mit dieser Ermächtigung können Sie in die Einleitung und Ausführung des Kontenwechsels einwilligen sowie die einzelnen übergehenden Überweisungen, Daueraufträge und Lastschriftmandate bestimmen, die von der Kontenwechselhilfe erfasst sein sollen. Außerdem können Sie in der Ermächtigung Daten bestimmen, ab denen der bisherige Zahlungsdienstleister Lastschriften und eingehende Überweisungen nicht mehr akzeptieren sowie Daueraufträge nicht mehr ausführen und Zahlungsauthentifizierungsinstrumente sperren soll sowie zu denen er das bei ihm geführte Konto schließen und einen verbleibenden positiven Saldo auf das beim neuen Zahlungsdienstleister geführte Konto überweisen soll. Schließlich können Sie Daten bestimmen, ab denen Daueraufträge von dem beim neuen Zahlungsdienstleister geführten Konto ausgeführt und Lastschriften akzeptiert werden sollen. Auf Wunsch übermitteln wir Ihnen ein **Formular** für eine solche Ermächtigung unverzüglich per Post. Melden Sie sich bei Bedarf bei unseren Kundenbetreuern unter **069 / 34 22 24**.

Bitte beachten Sie: Ein Anspruch auf die Kontenwechselhilfe nach dem ZKG besteht in folgenden Fällen nicht:

- › für einen grenzüberschreitenden Kontenwechsel, d.h. wenn der bisherige oder der neue Zahlungsdienstleister nicht in Deutschland ansässig ist;
- › für einen nicht währungskongruenten Kontenwechsel, d.h. wenn Ihre Zahlungskonten bei den beteiligten Zahlungsdienstleistern nicht in derselben Währung geführt werden.

Der Kontowechsel nach ZKG – Schritt für Schritt

Die **ausgefüllte Ermächtigung ist beim neuen Zahlungsdienstleister einzureichen**, der dann den Kontenwechselprozess einleitet und Ihnen eine Kopie der erteilten Ermächtigung aushändigt.

Innerhalb von **zwei Geschäftstagen** nach Erhalt der Ermächtigung wird sich der neue Zahlungsdienstleister an den bisherigen Zahlungsdienstleister wenden und ihn auffordern, die von Ihnen in der Ermächtigung im Einzelnen bestimmten Leistungen zu erbringen. Sofern Ihre Ermächtigung dies vorsieht, wird der neue Zahlungsdienstleister Ihren bisherigen Zahlungsdienstleister dazu auffordern,

- › Ihnen und dem neuen Zahlungsdienstleister eine Liste der bestehenden Daueraufträge und die beim bisherigen Zahlungsdienstleister verfügbaren Informationen zu Lastschriftmandaten zu übermitteln, die bei dem Kontowechsel transferiert werden,
- › Ihnen und dem neuen Zahlungsdienstleister die verfügbaren Informationen über eingehende Überweisungen und vom Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften auf Ihrem Zahlungskonto in den vorangegangenen 13 Monaten zu übermitteln,
- › Lastschriften und eingehende Überweisungen mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung von Ihnen hierzu bestimmten Datum nicht mehr zu akzeptieren, wenn der bisherige Zahlungsdienstleister keinen Mechanismus für die automatische Umleitung der Lastschriften und eingehenden Überweisungen auf Ihr beim neuen Zahlungsdienstleister geführtes Konto vorsieht,

› Daueraufträge mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung von Ihnen hierzu bestimmten Datum nicht mehr auszuführen,

› einen auf Ihrem Konto verbliebenen positiven Saldo zu dem in der Ermächtigung von Ihnen hierzu bestimmten Datum auf das beim neuen Zahlungsdienstleister geführte oder eröffnete Konto zu überweisen und

› das beim bisherigen Zahlungsdienstleister geführte Konto zu dem in der Ermächtigung von Ihnen hierzu bestimmten Datum zu schließen.

Nach Erhalt dieser Aufforderung hat der bisherige Zahlungsdienstleister, sofern Ihre Ermächtigung dies vorsieht,

› Ihnen und dem neuen Zahlungsdienstleister **innerhalb von fünf Geschäftstagen** die Listen und Informationen zu senden, die bestehenden Daueraufträge und Lastschriftmandate, die bei dem Kontowechsel transferiert werden, sowie eingehende Überweisungen und vom Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften in den vorangegangenen 13 Monaten betreffen,

› Lastschriften und eingehende Überweisungen mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung von Ihnen hierzu bestimmten Datum nicht mehr zu akzeptieren, wenn er keinen Mechanismus für die automatische Umleitung der Lastschriften und der eingehenden Überweisungen auf das beim neuen Zahlungsdienstleister geführte Konto vorsieht, sowie Zahlungsempfänger und Zahler dieser nicht akzeptierten Zahlungsvorgänge darüber zu informieren, aus welchem Grund sie nicht akzeptiert wurden,

› Daueraufträge mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung von Ihnen hierzu bestimmten Datum nicht mehr auszuführen,

› den auf Ihrem Zahlungskonto verbliebenen positiven Saldo zu dem in der Ermächtigung von Ihnen hierzu bestimmten Datum auf das beim neuen Zahlungsdienstleister geführte oder eröffnete Konto zu überweisen und

› Ihr beim bisherigen Zahlungsdienstleister geführtes Konto zu dem in der Ermächtigung von Ihnen hierzu bestimmten Datum zu schließen, wenn die vorstehenden Schritte (mit Ausnahme der Nichtvornahme der Daueraufträge) vollzogen wurden.

Der bisherige Zahlungsdienstleister darf von Ihnen eingesetzte Zahlungsauthentifizierungsinstrumente nicht vor dem in der Ermächtigung von Ihnen hierzu bestimmten Datum sperren.

Der neue Zahlungsdienstleister hat **innerhalb von fünf Geschäftstagen** nach Erhalt der Listen und Informationen, die bestehenden Daueraufträge und Lastschriftmandate, die bei dem Kontowechsel transferiert werden, sowie eingehende Überweisungen und vom Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften in den vorangegangenen 13 Monaten betreffen, folgende Leistungen zu erbringen, soweit Ihre Ermächtigung dies vorsieht:

› die von Ihnen gewünschten Daueraufträge einzurichten und sie mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung von Ihnen hierzu bestimmten Datum auszuführen,

› die notwendigen Vorkehrungen zu treffen, um Lastschriften zu akzeptieren, und sie mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung von Ihnen hierzu bestimmten Datum zu akzeptieren,

› den in der Ermächtigung genannten Zahlern, die Überweisungen auf Ihr Konto tätigen, die Angaben Ihrer neuen Kontoverbindung beim neuen Zahlungsdienstleister mitzuteilen und ihnen eine Kopie Ihrer hierauf bezogenen Ermächtigung zu übermitteln, bzw., soweit für diese Mitteilung nicht alle benötigten Informationen vorliegen, Sie oder den bisherigen Zahlungsdienstleister aufzufordern, die fehlenden Informationen mitzuteilen,

› den in Ihrer Ermächtigung genannten Zahlungsempfängern, die im Lastschriftverfahren Geldbeträge von Ihrem Konto abbuchen, die Angaben zu Ihrer neuen Kontoverbindung sowie das in der Ermächtigung von Ihnen hierzu bestimmte Datum, ab dem Lastschriften von diesem Zahlungskonto abzubuchen sind, mitzuteilen und ihnen eine Kopie Ihrer hierauf bezogenen

Ermächtigung zu übermitteln bzw., soweit für diese Mitteilung nicht alle benötigten Informationen vorliegen, Sie oder den bisherigen Zahlungsdienstleister aufzufordern, die fehlenden Informationen mitzuteilen sowie

- › Sie über Ihre Rechte, soweit einschlägig, zu informieren,
 - Lastschrifteinzüge auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides zu begrenzen,
 - den neuen Zahlungsdienstleister zu beauftragen, falls das Lastschriftmandat gemäß dem Zahlungsverfahren kein Erstattungsrecht vorsieht, vor Belastung 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, und
 - sämtliche auf Ihr Zahlungskonto bezogenen Lastschriften oder sämtliche von einem oder mehreren genannten Zahlungsempfängern veranlassten Lastschriften zu blockieren oder lediglich durch einen oder mehrere genannte Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften zu autorisieren.
- › Alternativ zu den vorstehend angesprochenen Mitteilungen an die Zahler oder die Zahlungsempfänger können Sie vom neuen Zahlungsdienstleister verlangen, Ihnen **Musterschriften** zur Verfügung zu stellen, die die Angaben zur neuen Kontoverbindung sowie das in Ihrer Ermächtigung hierzu bestimmte Datum, ab dem Lastschriften von diesem Konto abzubuchen sind, enthalten.
- › Liegt ein in der Ermächtigung von Ihnen bezüglich Daueraufträge und Lastschriften bestimmtes Datum nicht mindestens sechs Geschäftstage nach dem Erhalt der Listen und Informationen durch den neuen Zahlungsdienstleister, die bestehenden Daueraufträge und Lastschriftmandate, die bei dem Kontowechsel transferiert werden, sowie eingehende Überweisungen und vom Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften in den vorangegangenen 13 Monaten betreffen, so tritt kraft Gesetzes an die Stelle des von Ihnen bestimmten Datums der **sechste Geschäftstag nach dem Erhalt der Listen und Informationen**.
- › In Bezug auf **SEPA-Basislastschriften** gelten beim neuen Zahlungsdienstleister (ING-DiBa AG) die Regeln in den mit Ihnen vereinbarten „Bedingungen für Zahlungen mittels Lastschrift im SEPA-Basislastschriftverfahren“. Wie dort geregelt hat der Kontoinhaber folgende Möglichkeiten für die Begrenzung bzw. Sperre von SEPA-Basislastschriften:
 - Sie können Lastschrifteinzüge auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzen.
 - Sie können sämtliche auf ihr Zahlungskonto bezogenen Lastschriften oder sämtliche von einem oder mehreren genannten Zahlungsempfängern veranlassten Lastschriften blockieren oder lediglich durch einen oder mehrere genannte Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften autorisieren.

Bitte beachten Sie, dass durch diese Begrenzungs- bzw. Sperrmöglichkeiten ihre etwaigen Zahlungspflichten gegenüber dem Zahlungsempfänger unberührt bleiben.

Haftung

Für den Fall, dass Ihnen Schäden aus einer Verletzung der vorstehend genannten Pflichten entstehen, so haften der neue und der bisherige Zahlungsdienstleister hierfür als Gesamtschuldner nach den allgemeinen Vorschriften.

Entgelte und Kosten

Die folgenden Dienstleistungen sind für Sie stets kostenlos:

- › der Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit bestehenden Daueraufträgen und Lastschriften, die beim betreffenden Zahlungsdienstleister vorhanden sind,
- › die Übersendung der Informationen und Listen, die bestehende Daueraufträge und Lastschriftmandate, die bei dem Kontowechsel transferiert werden, sowie eingehende Überweisungen und vom Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften in den vorangegangenen 13 Monaten betreffen, sowie
- › die Schließung Ihres beim bisherigen Zahlungsdienstleister geführten Kontos.

Die ING-DiBa AG erhebt für das Erbringen der Kontowechselhilfe keine Entgelte und Kosten.

Beschwerde- und Alternative Streitbeilegungsverfahren

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

- › Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im Preis- und Leistungsverzeichnis genannte Kontaktstelle der ING-DiBa AG wenden. Die ING-DiBa AG wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdienstleistungsverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).
- › Die ING-DiBa AG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ (www.bankenombudsmann.de) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der ING-DiBa AG den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter www.bankenverband.de abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: ombudsmann@bdb.de, zu richten.
- › Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu beschweren.
- › Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.
- › Zusätzlich zu den vorgenannten Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren steht dem Kunden auch die Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage offen.