

## Kundeninformation zum Girokontowechsel bei Verbrauchern<sup>1</sup> auf Basis der gesetzlichen Kontowechselhilfe

Wir unterstützen Sie gerne bei einem Wechsel Ihres Zahlungskontos. Das seit dem 18. September 2016 geltende Zahlungskontengesetz (ZKG) regelt, welche Unterstützungsleistungen die beteiligten Zahlungsdienstleister im Rahmen der gesetzlichen Kontowechselhilfe zu erbringen haben. Deren Einzelheiten werden nachfolgend beschrieben.

Hinweis: Die Verpflichtung zur gesetzlichen Kontowechselhilfe besteht nicht, wenn

- der übertragende oder der empfangende Zahlungsdienstleister nicht im Geltungsbereich des ZKG ansässig ist<sup>2</sup>, oder
- die betreffenden Zahlungskonten des Kunden bei den beteiligten Zahlungsdienstleistern nicht in derselben Währung geführt werden<sup>3</sup>.
- eines der betroffenen Zahlungskonten überwiegend für gewerbliche Zwecke oder für eine selbständige berufliche Tätigkeit genutzt wird.

### 1. Kurzbeschreibung zur gesetzlichen Kontowechselhilfe bei Kontowechsel im Inland

#### 1.1. Eröffnung eines Girokontos bei der Wirecard Bank AG<sup>4</sup>

Wenn Sie mit uns die Eröffnung eines neuen Girokontos vereinbart haben oder ein solches Konto bereits bei uns besteht, unterstützen wir Sie gerne bei Ihrem Girokontowechsel zu uns.

Wir sind als empfangender Zahlungsdienstleister (neue Bank) der „Hauptansprechpartner“ bei Nutzung der Kontowechselhilfe nach ZKG. Wir leiten diese innerhalb von zwei Geschäftstagen nach Erhalt der entsprechenden Ermächtigung zur Kontowechselhilfe ein.

In der Ermächtigung werden die beteiligten Zahlungsdienstleister, d.h. der übertragende Zahlungsdienstleister und der empfangende Zahlungsdienstleister, zur Ausführung der von Ihnen ausgewählten Unterstützungshandlungen beauftragt und ermächtigt. Das vom Gesetz dem Inhalt nach vorgegebene Formular für eine solche Ermächtigung sieht verschiedene Auswahlmöglichkeiten vor und muss von Ihnen um einige Angaben (u.a. IBAN des „übertragenden“ und des „empfangenden“ Zahlungskontos und Datum des Kontowechsels) ergänzt und unterschrieben werden.

Füllen Sie dazu bitte das auf der Website verfügbare Formular „Ermächtigung zur Kontowechselhilfe“ aus, unterschreiben Sie dieses und senden Sie es per Post an:

Wirecard Bank AG  
Service Team – Kontowechsel  
Postfach 31 05 44  
04163 Leipzig

Nach Erhalt Ihres Ermächtigungsformulars kontaktieren wir Ihr altes Kreditinstitut innerhalb von zwei Geschäftstagen und fordern dieses auf:

- Ihnen und/oder uns Informationen über eingegangene Überweisungen der letzten 13 Monate
- Ihnen und/oder uns Informationen über Ihre bestehenden Daueraufträge und Terminüberweisungen sowie
- Ihnen und/oder uns Informationen über belastete Lastschriften der letzten 13 Monate zuzusenden,
- spätestens zu dem von Ihnen gewünschten Zeitpunkt Ihre Daueraufträge nicht mehr auszuführen und eingehende Lastschriften nicht mehr einzulösen und
- Ihr altes Konto zu dem von Ihnen gewünschten Kontoschließungszeitpunkt zu schließen.

Ihr altes Kreditinstitut hat nun fünf Geschäftstage Zeit, um uns und/oder Ihnen die Informationen zu Ihren Daueraufträgen und Lastschriftmandaten sowie regelmäßig auf Ihrem bestehenden Konto eingehenden Überweisungen mitzuteilen.

Sobald uns die Informationen vorliegen,

- richten wir die von Ihnen gewünschten Daueraufträge und Lastschriftmandate auf Ihrem neuen Girokonto gemäß Ihrer entsprechenden Weisung ein
- informieren wir innerhalb von fünf Geschäftstagen in Ihrem Namen Ihre regelmäßigen Zahlungspartner (z. B. Vermieter, Telefonanbieter oder Energieversorger) über die neue Kontoverbindung (vorausgesetzt, uns uns liegen alle hierfür erforderlichen Angaben vor) oder
- stellen Ihnen Musterschreiben zur eigenständigen Information der jeweiligen Zahlungsempfänger Ihrer Lastschriften sowie der Auftraggeber von Überweisungen zur Verfügung.

<sup>1</sup> Anspruch auf Unterstützungsleistungen zur gesetzlichen Kontowechselhilfe 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).

<sup>2</sup> Innerhalb Deutschlands.

<sup>3</sup> Innerhalb Deutschlands in der Regel in der Währung Euro.

<sup>4</sup> Hinweis: Als Kunde können Sie die Kontowechselhilfe auch in Anspruch nehmen, wenn Ihr Konto bei der Wirecard Bank AG bereits seit Längerem besteht.

In Bezug auf SEPA-Basis-Lastschriften gelten die Regeln in den mit Ihnen vereinbarten „Bedingungen für Zahlungen mittels Lastschrift im SEPA-Basislastschriftverfahren“. Wie dort geregelt (Nr. 2.2.4) hat der Kontoinhaber folgende Möglichkeiten für die Begrenzung bzw. Sperre von SEPA-Basis-Lastschriften:

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.

## 1.2. Schließung Ihres Girokontos bei der Wirecard Bank AG

Falls Sie Ihr Girokonto bei uns schließen wollen, werden wir Sie – unter Berücksichtigung der mit Ihnen im Übrigen getroffenen Vereinbarungen – wie folgt unterstützen:

Nach Übermittlung der „Ermächtigung zur Kontowechselhilfe“ durch Ihr neues Kreditinstitut stellen wir innerhalb von fünf Bankgeschäftstagen nach Erhalt der Anfrage

- Ihrem neuen Kreditinstitut und/oder Ihnen Informationen über eingegangene Überweisungen der letzten 13 Monate
- Ihrem neuen Kreditinstitut und/oder Ihnen Informationen über Ihre bestehenden Daueraufträge und Terminüberweisungen sowie
- Ihrem neuen Kreditinstitut und/oder Ihnen Informationen über belastete Lastschriften der letzten 13 Monate zur Verfügung.

## 1.3. Entgelte und Kosten

Nach dem Gesetz dürfen für die Bereitstellung der Informationen, die Übersendung von Listen und die Schließung des Kontos keine Entgelte berechnet werden. Ferner sind Vereinbarungen einer Vertragsstrafe im Zusammenhang mit der Kontowechselhilfe unzulässig. Etwaige sonstige mit einem Kontowechsel verbundenen Entgelte und Kosten können dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“ des übertragenden sowie des empfangenden Zahlungsdienstleisters entnommen werden.

Unser „Preis- und Leistungsverzeichnis“ können Sie im Internet auf unserer Seite [www.wirecardbank.de](http://www.wirecardbank.de) abrufen.

## 2. Kurzbeschreibung zur gesetzlichen Kontowechselhilfe bei grenzüberschreitendem Kontowechsel

Zur Erleichterung einer grenzüberschreitenden Kontoeröffnung, sieht das Zahlungskontengesetz Unterstützungsleistungen nur durch das abgebende Kreditinstitut vor.

Füllen Sie dazu bitte das auf der Website verfügbare Formular „Ermächtigung zur Kontowechselhilfe“ aus, unterschreiben Sie dieses und senden Sie es per Post an:

Wirecard Bank AG  
Service Team – Kontowechsel  
Postfach 31 05 44  
Leipzig 04163

Nach Erhalt Ihres Ermächtigungsforschulars stellen wir Ihnen

- Informationen über eingegangene Überweisungen der letzten 13 Monate
- Informationen über Ihre bestehenden Daueraufträge und Terminüberweisungen sowie
- Informationen über belastete Lastschriften der letzten 13 Monate

per E-Mail oder – sofern ausdrücklich gewünscht – postalisch zur Verfügung.

## 3. Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ genannte Kontaktstelle der Bank wenden. Die Bank wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdienstverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank 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](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist.

Die Beschwerde ist in Textform (z. B. 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-Streitbelegungsplattform (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.