

## Informationsblatt zur Kontenwechselhilfe gemäß Zahlungskontengesetz

900110

### 1 Kontenwechselhilfe

Ab dem 18. September 2016 sind Zahlungsinstitute dazu verpflichtet, dem Verbraucher (nachfolgend Kunde) auf dessen Wunsch Unterstützungshilfe bei einem Wechsel von einem beim übertragenden Zahlungsinstitut (die bisherige kontoführende Bank, die der Verbraucher verlassen möchte – nf. bisheriger Zahlungsdienstleister) geführten Zahlungskonto (z. B. Girokonto) zu einem beim empfangenden Zahlungsdienstleister (der Zahlungsdienstleister, zu dem der Kunde wechseln möchte – nf. neuer Zahlungsdienstleister) geführten Zahlungskontos zu erbringen (nf. Kontenwechselhilfe). Triodos Bank N.V. Deutschland (nf. Triodos Bank), Zweigniederlassung der Triodos Bank N.V. bietet diese Kontenwechselhilfe an.

#### 1.1 Ermächtigung durch den Kontoinhaber

Der Kunde muss der Triodos Bank als neuem Zahlungsdienstleister für die Kontenwechselhilfe eine schriftliche Ermächtigung erteilen. Hierfür ist das Formular „Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe“ zu verwenden. Das Formular findet sich in den Geschäftsräumen von der Triodos Bank sowie auf der Internetseite der Triodos Bank unter <http://www.triodos.de/kontowechsel>.

Das Formular ist der Triodos Bank zuzusenden.

#### 1.2 Triodos Bank als neuer Zahlungsdienstleister

Die Triodos Bank wird als neuer Zahlungsdienstleister, abhängig von der Ermächtigung des Kunden, innerhalb von zwei (2) Geschäftstagen ab Erhalt der Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe den bisherigen Zahlungsdienstleister zur Erbringung von folgenden Leistungen auffordern:

- (i.) der Triodos Bank und dem Kunden eine Liste der bestehenden Daueraufträge und die beim bisherigen Zahlungsdienstleister verfügbaren Informationen zu Lastschriftmandaten zu übermitteln, die bei dem Kontowechsel transferiert werden,
- (ii.) der Triodos Bank und dem Kunden die verfügbaren Informationen über eingehende Überweisungen und vom Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften auf dem Zahlungskonto des Kunden in den vorangegangenen 13 Monaten zu übermitteln,
- (iii.) Lastschriften und eingehende Überweisungen mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum nicht mehr zu akzeptieren, wenn der bisherige Zahlungsdienstleister keinen Mechanismus für die automatische Umleitung der Lastschriften und eingehenden Überweisungen auf das bei der Triodos Bank geführte Zahlungskonto des Kunden vorsieht,
- (iv.) Daueraufträge mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum nicht mehr auszuführen,
- (v.) einen auf dem Zahlungskonto des Kunden verbliebenen positiven Saldo zu dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum auf das bei der Triodos Bank geführte oder eröffnete Zahlungskonto zu überweisen und
- (vi.) das beim bisherigen Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonto des Kunden zu dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum zu schließen.

#### 1.3 Triodos Bank als bisheriger Zahlungsdienstleister

Mit Erhalt der entsprechenden Aufforderung durch den neuen Zahlungsdienstleister wird die Triodos Bank als bisheriger Zahlungsdienstleister folgende Leistungen erbringen:

- (i.) dem neuen Zahlungsdienstleister und dem Kunden die Listen und Informationen gemäß Ziffer 1.2 (i.) und (ii.) innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen zusenden,
- (ii.) Lastschriften und eingehende Überweisungen mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum nicht mehr akzeptieren, wenn sie keinen Mechanismus für die automatische Umleitung der Lastschriften und der eingehenden Überweisungen auf das beim neuen Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonto des Kunden vorsieht, sowie Zahlungsempfänger und Zahler dieser nicht akzeptierten Zahlungsvorgänge darüber zu informieren, aus welchem Grund sie nicht akzeptiert wurden,
- (iii.) Daueraufträge mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum nicht mehr ausführen,
- (iv.) den auf dem Zahlungskonto des Kunden verbliebenen positiven Saldo zu dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum auf das beim neuen Zahlungsdienstleister geführte oder eröffnete Zahlungskonto überweisen und
- (v.) das bei der Triodos Bank geführte Zahlungskonto des Kunden unbeschadet des § 675h Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (Recht zur jederzeitigen ordentlichen Kündigung des Zahlungskontos) zu dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum schließen, wenn die Schritte nach den Nummern (i.), (ii.) und (iv.) vollzogen wurden.

Zahlungsauthentifizierungsinstrumente (z.B. Bankkarten mit PIN) werden erst mit dem in der Ermächtigung bestimmten Datum gesperrt.

#### 1.4 Abschluss des Kontenwechsels durch die Triodos Bank als empfangendes Institut (Wechsel zur Triodos Bank)

Die Triodos Bank wird innerhalb von fünf (5) Geschäftstagen nach Erhalt der Listen und Informationen nach Ziffer 1.3 (i.) und soweit die Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe dies vorsieht, folgende Leistungen erbringen:

- (i.) die vom Kunden gewünschten Daueraufträge einrichten und sie mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum ausführen.
- (ii.) die notwendigen Vorkehrungen treffen, um Lastschriften mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum zu akzeptieren.
- (iii.) den in der Ermächtigung genannten Zahlern, die Überweisungen auf das Zahlungskonto des Kunden tätigen, die Angaben zur neuen Zahlungskontoverbindung des Kunden bei der Triodos Bank mitteilen und ihnen eine Kopie der hierauf bezogenen Ermächtigung des Kunden übermitteln oder dem Kunden ein Musterschreiben zur Verfügung stellen.
- (iv.) soweit die Triodos Bank nicht über alle Informationen verfügt, die sie für die Mitteilung nach Ziffer 1.4 (iii.) benötigt, den Kunden oder den bisherigen Zahlungsdienstleister auffordern, der Triodos Bank die fehlenden Informationen mitzuteilen.
- (v.) den in der Ermächtigung genannten Zahlungsempfängern, die im Lastschriftverfahren Geldbeträge vom Zahlungskonto des Kunden abbuchen, die Angaben zur neuen Zahlungskontoverbindung des Kunden bei der Triodos Bank sowie das in der Ermächtigung hierzu bestimmte Datum, ab dem Lastschriften von diesem Zahlungskonto abzubuchen sind, mitteilen und ihnen eine Kopie der hierauf bezogenen Ermächtigung des Kunden zu übermitteln oder dem Kunden ein Musterschreiben zur Verfügung stellen.

- (vi.) Soweit die Triodos Bank nicht über alle Informationen verfügt, die sie für die Mitteilung nach Ziffer 1.4 (v.) benötigt, den Kunden oder den bisherigen Zahlungsdienstleister auffordern, ihr die fehlenden Informationen mitzuteilen.
- (vii.) Den Kunden über seine Rechte, soweit einschlägig, informieren:
  - (a.) Lastschriftinzüge auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides zu begrenzen,
  - (b.) die Triodos Bank 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
  - (c.) 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.

## 1.5 Informationen die vom neuen Zahlungsdienstleister beim Kunden bei der Kontenwechselhilfe angefordert werden

Zu den angeforderten Informationen gehören insbesondere:

- (i.) Informationen zum Umfang des Kontenwechsels (einschließlich der Weisungen des Kunden an den bisherigen Zahlungsdienstleister bei der Kontenwechselhilfe).
- (ii.) Informationen zum bisherigen Zahlungsdienstleister und dem Zahlungskonto bei dem bisherigen Zahlungsdienstleister (zum Beispiel die Kundenkennung IBAN des bisherigen Zahlungskontos und den Namen/die Anschrift des bisherigen Zahlungsdienstleisters).
- (iii.) Informationen zu Zahlungsvorgängen auf dem bisherigen Zahlungskonto des Kunden, soweit diese Zahlungsvorgänge Gegenstand des Kontowechsels sind (einschließlich Informationen zu den Zahlern von eingehenden Überweisungen und Zahlungsempfängern von Lastschriftzahlungen der betreffenden Zahlungsvorgänge sowie insbesondere deren Adressdaten, Vertragsnummern mit dem Kunden).
- (iv.) Weisungen des Kunden an den neuen Zahlungsdienstleister zur Ausführung von Zahlungsvorgängen vom neuen Zahlungskonto.

## 1.6 Haftung

Sowohl der bisherige als auch der neue Zahlungsdienstleister haften dem Kunden für Schäden, die ihm aus der Verletzung der vorstehenden Pflichten entstehen gemeinsam (gesamtschuldnerische Haftung). D.h. der Kunde darf den vollen Schaden gegenüber beiden Zahlungsdienstleistern jeweils in voller Höhe beanspruchen. Er wird die volle Schadenssumme allerdings nur einmal erhalten.

## 1.7 Entgelte und Kosten

Für die Kontenwechselhilfe hat die Triodos Bank einen Anspruch auf Zahlung eines angemessenen Entgelts und der Erstattung von Kosten gegen den Kunden. Diese richten sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder den jeweils bestehenden Sonderbedingungen in Verbindung mit

dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Die Triodos Bank erhebt kein Entgelt oder verlangt keine Kostenerstattung für:

- (i.) den Zugang des Kunden zu seinen personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit bestehenden Daueraufträgen und Lastschriften, die der Triodos Bank vorhanden sind,
- (ii.) die Übersendung der Informationen und Listen nach Ziffer 1.3 (i.) sowie
- (iii.) die Schließung des bei der Triodos Bank geführten Zahlungskontos des Kunden.

## 2 Verfahren vor einer Schlichtungsstelle

Bei Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit der Kontenwechselhilfe können die Beteiligten, unbeschadet ihres Rechts die Gerichte anzurufen, eine vom Bundesamt für Justiz für diese Streitigkeiten anerkannte private Verbraucherschlichtungsstelle oder die bei der Deutschen Bundesbank oder die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle anrufen.

Zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). Dienstsitz Bonn: Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn oder Postfach 1253, 53002 Bonn. Dienstsitz Frankfurt: Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt oder Postfach 500154, 60391 Frankfurt. Telefon: 0228/4108-0; Fax: 0228/4108-1550; E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de); Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de).

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.