Verbraucherinformationen zur Kontenwechselhilfe

A. Grundsatz und Voraussetzungen der Kontenwechselhilfe

Gemäß den Bestimmungen des Zahlungskontengesetzes (ZKG) sind die beteiligten Zahlungsdienstleister im Zusammenhang mit einem Wechsel von einem beim übertragenden Zahlungsdienstleister geführten Zahlungskonto zu einem beim empfangenden Zahlungsdienstleister geführten Zahlungskonto verpflichtet, jedem Verbraucher, der Inhaber des betreffenden Zahlungskontos ist (im Folgenden einheitlich als „Verbraucher“ bezeichnet), auf dessen Wunsch Unterstützungsleistungen zu erbringen (Kontenwechselhilfe).

Die Verpflichtung besteht nicht, wenn

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

Die Kontenwechselhilfe darf nur gewährt werden, wenn der Verbraucher 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.

Eine Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe bedarf der Schriftform. Sie kann, sofern der jeweilige empfangende Zahlungsdienstleister dies vorsieht, auch im Online-Banking erteilt werden.

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

Die Kontenwechselhilfe erfolgt in drei Schritten:

1. Schritt: Einleitung des Kontenwechsels über den empfangenden Zahlungsdienstleister

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

2. Schritt: Pflichten des übertragenden Zahlungsdienstleisters

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

3. Schritt: 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 Verbrauchers aus. Soweit er vom Verbraucher hierzu beauftragt wurde, richtet der empfangende Zahlungsdienstleister z. B. Daueraufträge auf dem neuen Zahlungskonto ein, teilt den Zahlungsverkehrspartnern des Verbrauchers dessen neue Zahlungskontoverbindung mit oder stellt dem Verbraucher zur Benachrichtigung seiner Zahlungsverkehrspartner Musterschreiben zur Verfügung.

B. Die einzelnen Pflichten der beteiligten Zahlungsdienstleister bei jedem Schritt der Kontenwechselhilfe

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

1. Schritt: Einleitung des Kontenwechsels über den empfangenden Zahlungsdienstleister

Innerhalb von zwei Geschäftstagen nach Erhalt der Ermächtigung des Verbrauchers 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 Verbraucher eine Liste der bestehenden Daueraufträge (einschließlich Terminüberweisungen), die bei dem Kontenwechsel übertragen werden, zu übermitteln;
2. dem empfangenden Zahlungsdienstleister und dem Verbraucher die beim übertragenden Zahlungsdienstleister verfügbaren Informationen zu Lastschriftmandaten, die bei dem Kontenwechsel übertragen werden, zu übermitteln;

   Hinweis: Dem übertragenden Zahlungsdienstleister liegen in der Regel keine Informationen zu Lastschriftmandaten des Verbrauchers vor, da der Verbraucher Lastschriftmandate als Zahler der Lastschrift dem Zahlungsempfänger erteilt und Lastschriftmandate regelmäßig beim Zahlungsempfänger verbleiben.
3. dem empfangenden Zahlungsdienstleister und dem Verbraucher die verfügbaren Informationen über eingehende Überweisungen und vom Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften auf dem Zahlungskonto des Verbrauchers 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 Verbrauchers vorsieht;
5. Daueraufträge (einschließlich Terminüberweisungen) mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung angegebenen Datum nicht mehr auszuführen;
6. einen auf dem Zahlungskonto des Verbrauchers verbliebenen positiven Saldo zu dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum auf das beim empfangenden Zahlungsdienstleister geführte oder eröffnete Zahlungskonto zu überweisen;

103 000.000 D3 (Fassung Jan. 2025) - v6.0
© S-Management Services • DSV Gruppe

7. das beim übertragenden Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonto des Verbrauchers zu dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum zu schließen.

   Hinweis: Zur Schließung des bisherigen Zahlungskontos siehe auch die praktischen Hinweise zur Umstellung von Zahlungsvorgängen in Abschnitt F.

2. Schritt: Pflichten des übertragenden Zahlungsdienstleisters

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. Schritt (Ziffern 1 bis 3) an den empfangenden Zahlungsdienstleister und den Verbraucher;
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 Verbrauchers 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 Anschriften der Zahler und Zahlungsempfänger regelmäßig nicht vorliegen. Allerdings geben die an den nicht akzeptierten Zahlungsvorgängen beteiligten Zahlungsdienstleister üblicherweise entsprechende Informationen im Rahmen der Abwicklung des Zahlungsverkehrs 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 Verbrauchers 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 Verbrauchers unbeschadet des § 675h Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zu dem in der Ermächtigung hierzu bestimmten Datum, wenn die Schritte nach den Ziffern 1 bis 3 und 5 vollzogen wurden.

Der übertragende Zahlungsdienstleister sperrt unbeschadet des § 675k Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs vom Verbraucher eingesetzte Zahlungsinstrumente nicht vor dem vom Verbraucher hierzu bestimmten Datum.

3. Schritt: Abschluss des Kontenwechsels durch den empfangenden Zahlungsdienstleister

Innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Erhalt der vom übertragenden Zahlungsdienstleister im 2. Schritt (Ziffer 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 Verbraucher 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. Schritt (Ziffer 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 siehe auch die praktischen Hinweise zur Umstellung von Zahlungsvorgängen in Abschnitt F.
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. Schritt (Ziffer 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 Verbrauchers tätigen, die Angaben zur neuen Zahlungskontoverbindung des Verbrauchers beim empfangenden Zahlungsdienstleister mit und übermittelt ihnen eine Kopie der hierauf bezogenen Ermächtigung des Verbrauchers. Verfügt der empfangende Zahlungsdienstleister nicht über alle Informationen, die er für diese Mitteilung benötigt, fordert er den Verbraucher oder den übertragenden Zahlungsdienstleister auf, ihm die fehlenden Informationen mitzuteilen;

   Hinweis: Zur Auswahl der zu informierenden Zahler siehe auch die praktischen Hinweise zur Umstellung von Zahlungsvorgängen in Abschnitt F.
4. teilt den in der Ermächtigung genannten Zahlungsempfängern, die im Lastschriftverfahren Geldbeträge vom Zahlungskonto des Verbrauchers abbuchen, die Angaben zur neuen Zahlungskontoverbindung des Verbrauchers 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 Verbrauchers. Verfügt der empfangende Zahlungsdienstleister nicht über alle Informationen, die er für diese Mitteilung benötigt, fordert er den Verbraucher oder den übertragenden Zahlungsdienstleister auf, ihm die fehlenden Informationen mitzuteilen;

   Hinweis: Zur Auswahl der zu informierenden Zahlungsempfänger siehe auch die praktischen Hinweise zur Umstellung von Zahlungsvorgängen in Abschnitt F.
5. informiert den Verbraucher, 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 Verbraucher auf dessen Verlangen – statt der Mitteilung der neuen Zahlungskontoverbindung an die Zahler und Zahlungsempfänger nach Ziffern 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 und Zahlungsempfänger siehe auch die praktischen Hinweise zur Umstellung von Zahlungsvorgängen in Abschnitt F.

C. Entgelte und Kosten für die Kontenwechselhilfe

Die Erbringung bestimmter Unterstützungsleistungen durch die beteiligten Zahlungsdienstleister kann – soweit gesetzlich zulässig – mit Entgelten und Kosten verbunden sein.

Die Sparkasse Hochfranken

erhebt für die Erbringung von Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit der Kontenwechselhilfe

keine Entgelte und Kosten.

D. Informationen, die vom empfangenden Zahlungsdienstleister beim Verbraucher im Rahmen der Kontenwechselhilfe angefordert werden

Zusätzlich zu den vom Verbraucher im Zusammenhang mit der Eröffnung des neuen Zahlungskontos erhaltenen Informationen benötigt der empfangende Zahlungsdienstleister zur Durchführung des Kontenwechsels vom Verbraucher weitere Informationen.

Voraussetzung für die Kontenwechselhilfe ist die Erteilung der Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe. Hierzu hat der Verbraucher in der Ermächtigung, die zur Ausführung der in der Ermächtigung erteilten Weisungen und den Unterstützungshandlungen (vgl. oben, 1. bis 3. Schritt) erforderlichen Informationen anzugeben. Soweit erforderlich, kann der empfangende Zahlungsdienstleister auch weitere Informationen zur Ausführung der Weisungen des Verbrauchers erbitten.

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

- Informationen zum Umfang des Kontenwechsels (einschließlich der Weisungen des Verbrauchers an den übertragenden Zahlungsdienstleister im Rahmen des Kontenwechsels);
- Informationen zum bisherigen Zahlungskonto des Verbrauchers und dessen bisherigen Zahlungsdienstleister (insbesondere die IBAN des Zahlungskontos und den Namen des bisherigen Zahlungsdienstleisters);
- Informationen zu Zahlungsvorgängen auf dem bisherigen Zahlungskonto des Verbrauchers, soweit diese Zahlungsvorgänge Gegenstand des Kontenwechsels sind (einschließlich Informationen zu den Zahlern und Zahlungsempfängern der betreffenden Zahlungsvorgänge sowie deren Anschriften);
- Weisungen des Verbrauchers an den empfangenden Zahlungsdienstleister zur Ausführung von Zahlungsvorgängen vom neuen Zahlungskonto.

E. Verbraucherschlichtungsstelle

Bei Streitigkeiten mit der Sparkasse besteht die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband e. V. (DSGV) zu wenden.

Der Schlichtungsantrag kann direkt auf dem gesicherten Online-Portal der Schlichtungsstelle beim DSGV ausgefüllt und elektronisch eingereicht werden unter:

https://www.s-schlichtungsstelle.de

Das Anliegen kann alternativ in Textform an die folgende Adresse gerichtet werden:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.
Schlichtungsstelle
Charlottenstraße 47
10117 Berlin

Näheres regelt die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle beim DSGV, die auf der Webseite https://www.s-schlichtungsstelle.de abrufbar ist und auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

Die Sparkasse Hochfranken nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Es besteht ferner die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter
https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_node.html
Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

F. Praktische Hinweise zur Umstellung von Zahlungsvorgängen

Ein wichtiger Punkt beim Kontenwechsel ist die Umstellung der Zahlungen vom bisherigen Zahlungskonto auf das neue Zahlungskonto.

Umstellung von Daueraufträgen (einschließlich Terminüberweisungen):

Zur Umstellung von Zahlungen, die per Dauerauftrag (einschließlich Terminüberweisungen) getätigt werden, müssen beim bisherigen Zahlungsdienstleister die betreffenden Aufträge gelöscht und beim empfangenden Zahlungsdienstleister neu eingerichtet werden. Dies kann durch die Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe beauftragt werden.

Als Empfänger von Zahlungen per Dauerauftrag (oder Terminüberweisung) kommen beispielsweise folgende Personen und Unternehmen in Betracht:

- Telefon- und Internetanbieter, Mobilfunkanbieter, Strom-, Gas- und Wasserversorger, Anbieter von Kabelfernsehen, Beitragsservice für Rundfunkgebühren;
- Vermieter/Verpächter;
- Finanzämter;
- Krankenkassen, Versicherungen (z. B. private Krankenversicherung, KFZ, Haftpflicht, Hausrat, Leben, Unfall, Rechtsschutz);
- Vereine und Institutionen, die Mitgliedsbeiträge erhalten (z. B. Automobilclubs, Sportvereine, Fitnessstudios, Parteien, Gewerkschaften);
- dritte Banken und Finanzdienstleister (z. B. Kredit- oder Leasingraten, Sparverträge, Kreditkarten);
- Anbieter von Abonnements (z. B. Zeitungen und Zeitschriften, Buchclubs);
- Angehörige (z. B. Unterhaltszahlungen).

Umstellung von Zahlungen per Lastschrift und eingehenden Überweisungen:

Im Rahmen der Umstellung von Zahlungen, die per Lastschrift von dem bisherigen Zahlungskonto abgebucht werden, müssen die Zahlungsempfänger Kenntnis von der neuen Kontoverbindung und dem Datum, ab dem Lastschriften von dem neuen Zahlungskonto abzubuchen sind, erhalten. Dies kann in der Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe beauftragt werden. Der Verbraucher kann die Zahlungsempfänger auch selbst benachrichtigen, wofür ihm der empfangende Zahlungsdienstleister Musterschreiben zur Verfügung stellt. Regelmäßig ist es sinnvoll, nur Zahlungsempfänger von wiederkehrenden Lastschriften über die neue Kontoverbindung zu informieren.

Wie bei Daueraufträgen (vgl. oben) kommen als Zahlungsempfänger von Lastschriften beispielsweise folgende Personen und Unternehmen in Betracht:

- Telefon- und Internetanbieter, Mobilfunkanbieter, Strom-, Gas- und Wasserversorger, Anbieter von Kabelfernsehen, Beitragsservice für Rundfunkgebühren;
- Vermieter/Verpächter;
- Finanzämter;
- Krankenkassen, Versicherungen (z. B. private Krankenversicherung, KFZ, Haftpflicht, Hausrat, Leben, Unfall, Rechtsschutz);
- Vereine und Institutionen, die Mitgliedsbeiträge erhalten (z. B. Automobilclubs, Sportvereine, Fitnessstudios, Parteien, Gewerkschaften);
- dritte Banken und Finanzdienstleister (z. B. Kredit- oder Leasingraten, Sparverträge, Kreditkarten);
- Anbieter von Abonnements (z. B. Zeitungen und Zeitschriften, Buchclubs);
- Angehörige (z. B. Unterhaltszahlungen).

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 (z. B. für Steuerrückzahlungen);
- Angehörige (z. B. Unterhaltszahlungen).

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

Schließung des bisherigen Zahlungskontos

Sofern das bisherige Zahlungskonto geschlossen werden soll, ist zu berücksichtigen, dass die Zahlungsverkehrspartner (Zahler und Zahlungsempfänger) des Verbrauchers in der Regel etwas Zeit benötigen, um ihre Zahlungen auf das neue Zahlungskonto umzustellen. Daher kann es sinnvoll sein, vor Schließung des bisherigen Zahlungskontos einen Übergangszeitraum vorzusehen.

103 000.000 D3 (Fassung Jan. 2025) - v6.0