

# **Auszug aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Volksbank Backnang eG**

**Preise für Dienstleistungen im standardisierten Geschäftsverkehr mit privaten Kunden  
und bei der Erbringung von Zahlungsdiensten und im Scheckverkehr mit Geschäftskunden,  
soweit nicht in der Ergänzung zum Preis- und Leistungsverzeichnis,  
im Preisaushang oder anderen Aushängen enthalten**

### 3 Verbraucherkonto

#### 3.1 Kontoführung

Zinssatz für Guthaben Girokonto (Sichteinlagen) (Kunden vor 15.07.2021)		0,00 %					
Sollzinssatz für eingeräumte Überziehungsmöglichkeit (Dispositionskredite)		10,83 %					
(Anfänglicher) effektiver Jahreszins bei 3 Monaten Laufzeit		11,28 %					
Sollzinssatz für geduldete Kontoüberziehung <sup>1</sup>		14,83 %					
(Anfänglicher) effektiver Jahreszins bei 3 Monaten Laufzeit		15,86 %					
		<b>Girokonto / Basiskonto</b>	<b>Girokonto + Digitales PlusPaket25 / Basiskonto</b>	<b>Girokonto + Digitales PlusPaket75</b>	<b>Girokonto + VorOrt ServicePaket / Basiskonto</b>		
Monatlicher Grundpreis zzgl. im Auftrag des Kunden jeweils ausgeführte:		<b>5,90 EUR</b>	<b>7,90 EUR</b>	<b>9,90 EUR</b>	<b>9,90 EUR</b>		
Bartransaktion <sup>2</sup>	Bargeld- einzahlung	am Schalter	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
		am Geldautomat (BC-ServiceNetz)	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
	Bargeld- auszahlung	am Schalter	3,00 EUR	3,00 EUR	3,00 EUR	1,00 EUR	
		am Geldautomat (BC-ServiceNetz)	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
Überweisung <sup>2</sup> (auch Echtzeit- Überweisung)	Ausführung	beleghaft	3,00 EUR	3,00 EUR	3,00 EUR	1,00 EUR	
		beleg- los	Online-Banking	0,15 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR
			Datenfernübertragung	0,15 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR
			telefonisch/Telefon-Banking	3,00 EUR	3,00 EUR	3,00 EUR	1,00 EUR
			Dauerauftrag	0,15 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR
Gutschrift	0,15 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR			
Lastschrift <sup>2</sup>	Einlösung	0,15 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR		
Scheck <sup>2</sup>	Einzug	0,15 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR		
	Einlösung	0,15 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR		
Kartenumsatz unter Verwendung der Geheimzahl <sup>2</sup>		0,15 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR		
Freiposten für beleglose Buchungen und Gutschriften (Überweisung, Lastschrift, Überweisung per Dauerauftrag, Scheckeinlösung)			25 Freiposten	75 Freiposten	25 Freiposten		
Dauerauftrag: Neuanlage, Änderung, Löschung auf Wunsch des Kunden Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR		
Elektronischer Kontoauszug (Standard)		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR		
Kontoauszug am Kontoauszugsdrucker auf Wunsch des Kunden		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR		
Kontoauszug am Kontoauszugsdrucker (Neukunden ab 01.07.2023)		1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR		
Entgelt für Auszugsversand auf Wunsch des Kunden (Neukunden ab 01.07.2023)		1,50 EUR	1,50 EUR	1,50 EUR	1,50 EUR		
girocard V PAY		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR		

#### 3.2 Kontoauszug

Elektronischer Kontoauszug <sup>3</sup> (Standard)	0,00 EUR
Kontoauszugsdrucker auf Wunsch des Kunden <sup>4</sup>	1,00 EUR
Zusendung der nach 180 Tagen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf Verlangen des Kunden <sup>5</sup>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bei Basiskonto, Girokonto, Girokonto mit VorOrt ServicePaket oder Digitales PlusPaket</li> </ul>	0,00 EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussdublikats auf Verlangen des Kunden <sup>6</sup>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) je Auszug</li> </ul>	5,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist) je Auszug</li> </ul>	5,00 EUR
Erstellung einer Umsatzbestätigung	5,00 EUR

<sup>1</sup> Kontoüberziehung ist die von der Bank vorübergehend geduldete Kontoüberziehung des laufenden Kontos ohne zugesagte Dispositionslinie oder über den zugesagten Dispositionskredit hinaus.

<sup>2</sup> Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Sorno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

<sup>3</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

<sup>4</sup> Kontoauszug am Kontoauszugsdrucker für Kontoeröffnungen bis 30.06.2023 ist kostenlos.

<sup>5</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

<sup>6</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

## 4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

### 4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

#### 4.1.1 Name und Anschrift der Bank<sup>7</sup>

Name der Bank (Zentrale):	Volksbank Backnang eG
Straße:	Schillerstraße 18
PLZ/Ort:	71522 Backnang
Telefon:	07191 802-0
Telefax:	07191 802-198
Internet:	www.volksbank-backnang.de

Hinweis: Zur Übermittlung von Aufträgen per Telefon oder per Internet sind die mit der Bank vereinbarten Kommunikationswege wie das Online- oder das Telefon-Banking zu nutzen.

#### 4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde<sup>8</sup>

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

#### 4.1.3 Eintragung im Genossenschaftsregister<sup>9</sup>

Amtsgericht Stuttgart, Genossenschaftsregister Nr. 270021

#### 4.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

#### 4.1.5 Geschäftstage der Bank

Geschäftstag ist jeder Tag, an dem die an der Ausführung eines Zahlungsvorgangs beteiligten Zahlungsdienstleister den für die Ausführung von Zahlungsvorgängen erforderlichen Geschäftsbetrieb unterhalten. Die Bank unterhält den für die Ausführung von Zahlungen erforderlichen Geschäftsbetrieb an allen Werktagen, mit Ausnahme

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember

Für Bargeldauszahlungen und -einzahlungen an Geldautomaten der kontoführenden Bank ist jeder Tag, an dem der Geldautomat tatsächlich betrieben wird, ein Geschäftstag.

Für Echtzeit-Überweisungen ist jeder Tag eines Jahres ein Geschäftstag.

#### 4.1.6 Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

„Die „Verordnung (EU) 2023/1113 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 31. Mai 2023 über die Übermittlung von Angaben bei Geldtransfers und Transfers bestimmter Kryptowerte“ (EU-Geldtransferverordnung) dient dem Zweck der Verhinderung, Aufdeckung und Ermittlung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung bei Geldtransfers/Kryptowertetransfers. Sie verpflichtet die Bank bei der Ausführung von Geldtransfers Angaben zum Zahler und Zahlungsempfänger zu prüfen und zu übermitteln. Diese Angaben bestehen aus Name, Kundenkennung sowie ggf. der Rechtsträgerkennung (Legal Entity Identifier bzw. LEI) oder, in Ermangelung dessen, einer verfügbaren gleichwertigen amtliche Kennung von Zahler und Zahlungsempfänger und der Adresse des Zahlers. Bei Geldtransfers innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums kann auf die Weiterleitung der Adresse und der LEI verzichtet werden, jedoch können gegebenenfalls diese Angaben vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers angefordert werden. Bei der Angabe von Name und gegebenenfalls Adresse, LEI (oder, in Ermangelung dessen, einer verfügbaren gleichwertigen amtliche Kennung) nutzt die Bank die in ihren Systemen hinterlegten Daten, um den gesetzlichen Vorgaben zu entsprechen. Mit der Verordnung wird erreicht, dass aus den Zahlungsverkehrsdatensätzen selber immer eindeutig bestimmbar ist, wer Zahler und Zahlungsempfänger ist. Das heißt auch, dass die Bank Zahlungsdaten überprüfen, Nachfragen anderer Kreditin-

<sup>7</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

<sup>8</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

<sup>9</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

stitute zur Identität des Zahlers beziehungsweise Zahlungsempfängers beantworten und auf Anfrage diese Daten den zuständigen Behörden zur Verfügung stellen muss.“

## 4.2 Lastschriftverkehr

### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung einer Lastschrift werden

- nur dann berechnet, wenn sie im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit diese bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt sind (siehe 3.1 „Kontoführung“).

### 4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

#### 4.2.1.1 Ausführungsfristen

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Lastschriftbetrag spätestens innerhalb von max. einem Geschäftstag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

#### 4.2.1.2 Entgelte

Einlösung	0,40 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,30 EUR

### 4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

#### 4.2.2.1 Ausführungsfristen

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Lastschriftbetrag spätestens innerhalb von max. einem Geschäftstag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

#### 4.2.2.2 Entgelte

Einlösung	1,00 EUR
Vormerkung der Bestätigung je SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,30 EUR

## 4.3 Bargeldauszahlung

### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für Bargeldauszahlungen werden

- nur dann berechnet, wenn sie im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit diese bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt sind (siehe 3.1 „Kontoführung“).

<b>Bargeldauszahlung an eigene Kunden</b>	am Schalter	am Geldautomaten
mit <b>unserer</b> Debitkarte (BankCard/girocard)	entfällt	0,00 EUR
mit <b>unserer</b> Kreditkarte (MasterCard/Visa)	entfällt	2% vom Umsatz mind. 5,00 EUR

#### Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

<b>mit Debitkarte (BankCard/girocard)</b>	am Schalter	am Geldautomaten
- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	0,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU <sup>10</sup> und den EWR-Staaten <sup>11</sup> , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (EAPS/VPAY) in Euro	entfällt	1% vom Umsatz mind. 2,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU und den EWR-Staaten, die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (EAPS/VPAY) in Euro	entfällt	1% vom Umsatz mind. 4,00 EUR
- bei KI in der EU und den EWR- Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,75% vom Umsatz mind. 4,00 EUR
- bei KI außerhalb EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,75% vom Umsatz mind. 4,00 EUR

<b>mit Kreditkarte (MasterCard/Visa)</b>	am Schalter	am Geldautomaten
- MasterCard im Inland und Ausland	entfällt	2% vom Umsatz mind. 5,00 EUR
- Visa im Inland und Ausland	entfällt	2% vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1,25% vom Umsatz für den Auslandseinsatz <sup>12</sup> bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten) Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.		

#### 4.3.1

#### Bargeldservice

Bargeldzustellung auf Wunsch des Kunden (Höchstbetrag 500,00 EUR)

5,00 EUR

<sup>10</sup> Europäische Union (derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern).

<sup>11</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>12</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

#### 4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

##### 4.4.1 girocard (Debitkarten)

- girocard pro Jahr	0,00 EUR
- digitale girocard pro Jahr	0,00 EUR
- Ersatzkarte (girocard) auf Wunsch des Kunden <sup>13</sup>	6,30 EUR

##### Auslandseinsatz<sup>14</sup>

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>15</sup> 1 % vom Umsatz	mind. 1,00 EUR max. 5,00 EUR
--	---------------------------------

##### 4.4.2 Kreditkarten

• Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>16</sup>	10,00 EUR
- bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
- bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
• zzgl. Versandkosten	
- bei Versendung im Inland	0,00 EUR
- bei Versendung in Europa	0,00 EUR
- bei Versendung weltweit	0,00 EUR
- bei Versendung per Kurier	80,00 EUR
• Auslandseinsatz <sup>17</sup>	
beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>18</sup>	1,25% vom Umsatz
• Sonstige Serviceleistungen	
- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
- Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden <sup>19</sup>	5,00 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden <sup>20</sup>	0,00 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden <sup>21</sup>	0,00 EUR

##### 4.4.2.1 ClassicCard/GoldCard/DirectCard/BasicCard (MasterCard oder Visa) für Neubestellungen ab 01.01.2025 und Bestandskunden ab 05.10.2025

	GiroKonto/ Basiskonto	GiroKonto + Digitales Plus-Paket25/ Basiskonto	GiroKonto + Digitales Plus-Paket75/ Basiskonto	GiroKonto + VorOrt ServicePaket/ Basiskonto
<b>ClassicCard/Jahr</b>	35,00 EUR	30,00 EUR	30,00 EUR	30,00 EUR
<b>GoldCard/Jahr</b>	80,00 EUR	65,00 EUR	65,00 EUR	65,00 EUR
<b>DirectCard/Jahr</b>	40,00 EUR	30,00 EUR	30,00 EUR	30,00 EUR
<b>BasicCard/Jahr</b>	30,00 EUR	25,00 EUR	25,00 EUR	25,00 EUR
<b>Digitale Kreditkarte/Jahr</b>	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR

<sup>13</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>14</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>15</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>16</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>17</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>18</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>19</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>20</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>21</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

#### 4.4.2.2 BusinessCards

– BusinessCard Basic	30,00 EUR/Jahr
– BusinessCard Classic	40,00 EUR/Jahr
– BusinessCard Plus	60,00 EUR/Jahr
– BusinessCard Gold	90,00 EUR/Jahr

#### 4.4.3 Ausführungsfrist

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Kartenzahlungsbetrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers spätestens wie folgt eingeht:

Kartenzahlungen in Euro innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR)	max. ein Geschäftstag
Kartenzahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) in einer anderen EWR-Währung als Euro	max. vier Geschäftstage
Kartenzahlungen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) unabhängig von der Währung.	Die Kartenzahlung wird baldmöglichst bewirkt.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

#### 4.5 Überweisungsverkehr

##### Betragsgrenzen für Überweisungsaufträge

Überweisungsaufträge sind im Rahmen des vorhandenen Guthabens auf dem Konto und einer eingeräumten Kontoüberziehung ohne Betragsbegrenzung möglich, soweit keine Höchstbeträge (zum Beispiel im OnlineBanking) vereinbart sind.

Der Kunde kann – im Rahmen der vereinbarten Höchstbeträge – ergänzend selbst einen separaten Höchstbetrag für Echtzeitüberweisungsaufträge festlegen. Dieser kann entweder pro Kalendertag oder pro Echtzeitüberweisungsauftrag festgelegt und jederzeit vor Erteilung eines Echtzeitüberweisungsauftrags geändert werden.

#### 4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>22</sup> (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen<sup>23</sup>

##### 4.5.1.1 Überweisungsauftrag

##### 4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

Geht ein Zahlungsauftrag in papierhafter Form später als eine Stunde vor Ende der Öffnungszeit der jeweiligen kontoführenden Stelle der Bank ein, so gilt der Zahlungsauftrag im Hinblick auf die Bestimmung der Ausführungsfrist am darauffolgenden Geschäftstag als zugegangen.

Die Öffnungszeiten der jeweiligen kontoführenden Stelle werden durch Aushang im Außenbereich der Geschäftsstelle bekannt gemacht.

Der Zugang belegloser Zahlungsaufträge im Online-Banking erfolgt durch Eingang auf dem Online Server der Bank. Erfolgt der Eingang nach 17:00 Uhr eines jeden Geschäftstages, so gilt dieser Zahlungsauftrag im Hinblick auf die Ausführungsfristen als am nächsten Geschäftstag zugegangen.

Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

<sup>22</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>23</sup> Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

#### 4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Überweisungsbetrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers spätestens wie folgt eingeht:

- Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>24</sup>	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeitüberweisungsauftrag <sup>25</sup>	max. 10 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>26</sup>	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

#### 4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Überweisungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei ausgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Ausführung von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3.1 „Kontoführung“).

##### 4.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

Gibt der Zahler ausdrücklich keine andere Weisung vor, tragen Zahler und Zahlungsempfänger jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte. Der Zahler trägt die folgenden Entgelte:

Überweisungsart	je Girokonto-Überweisung					als Eilüberweisung zusätzlich
	beleghafte Überweisung und formloser Erteilung*	elektronisch übermittelte Überweisung	Telefon- Banking **	per Dauerauf- trag	als Echtzeit- Überweisung	
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	siehe 3.1 Kontoführung					
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	siehe 3.1 Kontoführung					
Überweisung mit Konto- nummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC die auf eine an- dere Währung eines EWR- Mitgliedstaates lautet	1,5 ‰ min. 12,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen + 0,25 ‰ min. 1,00 EUR Court.	1,5 ‰ min. 12,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen + 0,25 ‰ min. 1,00 EUR Court.	1,5 ‰ min. 12,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen + 0,25 ‰ min. 1,00 EUR Court.	1,5 ‰ min. 12,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen + 0,25 ‰ min. 1,00 EUR Court.	1,5 ‰ min. 12,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen + 0,25 ‰ min. 1,00 EUR Court.	SWIFT eilig 7,50 EUR

\* telefonische Erteilung außerhalb des Telefon-Banking oder Überweisungsauftrag per Fax

\*\* Telefon-Banking per Service-Telefon 07191 802-345

<sup>24</sup> Überweisung per Telefon-Banking, Online-Banking, oder Datenfernübertragung (DFÜ).

<sup>25</sup> Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

<sup>26</sup> Überweisung per Telefon-Banking, Online-Banking, oder Datenfernübertragung (DFÜ).

#### 4.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

Gibt der Zahler ausdrücklich keine andere Weisung vor, tragen Zahler und Zahlungsempfänger jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte. Der Zahler trägt die folgenden Entgelte:

##### Höhe der Entgelte

Zielland	Konventionelle Abwicklung*	Abwicklung im Masspayment* (nur ausgewählte Länder und bis max. EUR 12.500,00 oder Gegenwert) EUR
	EUR	
Länder des EWR <sup>27</sup> mit eigener Währung	1,5 ‰ min. 12,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen + 0,25 ‰ min. 1,00 EUR Courtage	10,00 EUR

\* Eine Nachbelastung der uns effektiv in Rechnung gestellten fremden Gebühren behalten wir uns vor, soweit gesetzlich zulässig.

#### 4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	5,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,30 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	20,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

#### 4.5.1.2 Entgelte für Überweisungsgutschriften

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Gutschrift einer Überweisung vereinbarungsgemäß erfolgt und fehlerfrei durchgeführt wurde; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Gutschrift von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3.1 „Kontoführung“).

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Konventionelle Abwicklung*	Abwicklung im Masspayment* (nur ausgewählte Länder und bis max. EUR 12.500,00 oder Gegenwert) EUR
	EUR/%	
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	siehe 3.1 Kontoführung	0,40 EUR
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	siehe 3.1 Kontoführung	0,40 EUR
Überweisung die auf eine andere Währung eines EWR - Mitgliedstaates lautet	1,5 ‰ min. 12,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen + 0,25 ‰ min. 1,00 EUR Courtage	10,00 EUR
Nicht SEPA-fähige Zahlungen (ohne IBAN und BIC)	1,5 ‰ min. 12,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen	0,00 EUR

\* Eine Nachbelastung der uns effektiv in Rechnung gestellten fremden Gebühren behalten wir uns vor, soweit gesetzlich zulässig.

<sup>27</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

## 4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR<sup>28</sup>) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung<sup>29</sup>) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten<sup>30</sup>)

### 4.5.2.1 Überweisungsaufträge

#### 4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeit-Überweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden<sup>31</sup>.

#### 4.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Gutschrift einer Überweisung vereinbarungsgemäß erfolgt und fehlerfrei durchgeführt wurde; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Gutschrift von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3.1 „Kontoführung“).

#### 4.5.2.1.2.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung)

Gibt der Zahler ausdrücklich keine andere Weisung vor, tragen Zahler und Zahlungsempfänger jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte. Der Zahler trägt die folgenden Entgelte:

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung*	Abwicklung im Masspayment* EUR
Länder des EWR <sup>32</sup> mit eigener Währung	bis zu 8.333,33 EUR	12,50 EUR	0,00 EUR
	darüber	1,5 ‰	0,00 EUR
	Auslagen	1,00 EUR	0,00 EUR
	bei Fremdwährung zzgl. Courtage	0,25 ‰ mind. 1,00 EUR	0,00 EUR

\* Eine Nachbelastung der uns effektiv in Rechnung gestellten fremden Gebühren behalten wir uns vor, soweit gesetzlich zulässig

#### 4.5.2.1.2.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten)

##### Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

- 0: Zahler und Zahlungsempfänger tragen jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte
- 1: Zahler trägt alle Entgelte
- 2: Zahlungsempfänger trägt alle Entgelte

<sup>28</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>29</sup> Zum Beispiel US-Dollar.

<sup>30</sup> Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (derzeit: Die EU-Mitgliedstaaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen).

<sup>31</sup> Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

<sup>32</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

Hinweis:

- Bei der Entgeltweisung „0“ können durch zwischengeschaltete Zahlungsdienstleister und den Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers vom Überweisungsbetrag gegebenenfalls Entgelte abgezogen werden.
- Bei der Entgeltweisung „2“ können von jedem der beteiligten Zahlungsdienstleister vom Überweisungsbetrag gegebenenfalls Entgelte abgezogen werden.

#### Höhe der Entgelte

Zielland	Konventionelle Abwicklung*			Abwicklung im Masspayment* (nur ausgewählte Länder und bis max. EUR 12.500,00 oder Gegenwert)	
	0	1	2	1	2
	EUR/%	EUR/%	EUR/%	EUR	EUR
Ländergruppe A (Alle Länder außer USA und außer Zahlungen in US-Dollar in Drittländer)	1,5 ‰ min. 12,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen + 0,25 ‰ min. 1,00 EUR Courtage	19,00 EUR zzgl. 1,5 ‰ min. 12,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen + 0,25 ‰ min. 1,00 EUR Courtage	0,00 EUR	10,00 EUR	0,00 EUR
Ländergruppe B (USA und Zahlungen in US-Dollar in Drittländer)	1,5 ‰ min. 12,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen + 0,25 ‰ min. 1,00 EUR Courtage	25,00 EUR zzgl. 1,5 ‰ min. 12,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen + 0,25 ‰ min. 1,00 EUR Courtage	0,00 EUR	10,00 EUR	0,00 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister in SEPA-Drittstaaten <sup>33</sup>	siehe 3.1 Kontoführung				

\* Eine Nachbelastung der uns effektiv in Rechnung gestellten fremden Gebühren behalten wir uns vor, soweit gesetzlich zulässig

#### 4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags (zzgl. eventueller uns in Rechnung gestellter Auslagen der Auslandsbank, soweit gesetzlich zulässig)	40,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,30 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	20,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

#### 4.5.2.2 Überweisungsgutschriften

##### Entgeltpflichtiger

Wer für die Ausführung der Überweisung die anfallenden Entgelte zu tragen hat, bestimmt sich danach, welche Entgeltregelung zwischen dem Zahler und dessen Zahlungsdienstleister getroffen wurde. Folgende Vereinbarungen sind möglich:

<sup>33</sup> SEPA-Drittstaaten: Zu SEPA (Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum „Single Euro Payments Area“) gehörende Staaten und Gebiete sind derzeit die Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) mit den Mitgliedstaaten der Europäischen Union Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die weiteren Staaten Island, Lichtenstein und Norwegen und die sonstigen Staaten und Gebiete (SEPA-Drittstaaten) Albanien, Andorra, Moldawien, Monaco, Montenegro, Nordmazedonien, San Marino, Schweiz, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Saint-Pierre und Miquelon, Jersey, Guernsey sowie Isle of Man.

- 0: Zahler und Zahlungsempfänger tragen jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte
- 1: Zahler trägt alle Entgelte
- 2: Zahlungsempfänger trägt alle Entgelte

Hinweis:

- Bei der Entgeltweisung „0“ können durch zwischengeschaltete Zahlungsdienstleister und den Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers vom Überweisungsbetrag gegebenenfalls Entgelte abgezogen werden.
- Bei der Entgeltweisung „2“ können von jedem der beteiligten Zahlungsdienstleister vom Überweisungsbetrag gegebenenfalls Entgelte abgezogen werden.

## Höhe der Entgelte

### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Gutschrift einer Überweisung vereinbarungsgemäß erfolgt und fehlerfrei durchgeführt wurde; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Gutschrift von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3.1 „Kontoführung“).

Bei einer Entgeltweisung „0“ oder „2“ werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung* EUR	Abwicklung im Masspayment* EUR
bis zu 8.333,33 EUR	12,50 EUR	0,00 EUR
darüber	1,5 ‰	0,00 EUR
Auslagen	1,00 EUR	0,00 EUR
bei Fremdwährung zzgl. Courtage	0,25 ‰ mind. 1,00 EUR	0,00 EUR

\* Eine Nachbelastung der uns effektiv in Rechnung gestellten fremden Gebühren behalten wir uns vor, soweit gesetzlich zulässig.

## 4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

### 4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

Außerhalb von Festpreisgeschäften wird bei Umrechnungen von Euro in Fremdwährungen oder umgekehrt wie folgt verfahren (soweit nichts anderes vereinbart ist):

#### (1) Abrechnungskurs

Die Bank rechnet bei Kundengeschäften (z. B. Zahlungsein- bzw. -ausgänge) in fremder Währung (Devisen) den An- und Verkauf von Devisen zu dem nach Ziff. 2 festgesetzten An- bzw. Verkaufskurs ab. Die Abrechnung von Fremdwährungsgeschäften, die die Bank im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs bis um 12:00 Uhr nicht mehr durchführen kann, rechnet die Bank zu dem am nächsten Handelstag festgesetzten Kurs ab.

#### (2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

Die Ermittlung der jeweiligen Devisenkurse findet durch die DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main einmal an jedem Handelstag beginnend ab 13:00 Uhr (Abrechnungszeitraum) unter Berücksichtigung der im internationalen Devisenmarkt für die jeweilige Währung notierten (quotierten) Kurse statt. Die An- und Verkaufskurse basieren auf den ermittelten Devisenkursen.

#### (3) Veröffentlichung der Devisenkurse

Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter [www.genofx.dzbank.de](http://www.genofx.dzbank.de) ab 14:00 Uhr veröffentlicht und stellen die Referenzwechsellkurse der jeweiligen Währung dar.

#### (4) Kursänderungen

Eine Änderung des in Ziff. 3 genannten Referenzwechsellkurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam.

## **4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen**

### **4.6.2.1 Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in einer EWR-Währung**

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung<sup>34</sup> rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechsellkurs) in Euro um.

Dieser Wechselkurs ist abrufbar auf [www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu) unter „Statistics“ und „Euro foreign exchange reference rates“. Änderungen des Wechselkurses werden unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung wirksam.

Der Fremdwährungsumsatz, der Euro-Betrag und der Wechselkurs werden dem Karteninhaber mitgeteilt.

### **4.6.2.2 Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung) und Zahlungsvorgänge außerhalb des EWR (Drittstaaten)**

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung) und bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen außerhalb des EWR (Drittstaaten) in fremder Währung rechnet grundsätzlich die jeweilige internationale Kartenorganisation den Betrag zu dem von ihr für die jeweilige Abrechnung festgesetzten Wechselkurs in Euro um und belastet der Bank einen Euro-Betrag. Der Karteninhaber hat der Bank diesen Betrag zu ersetzen. Der Fremdwährungsumsatz, der Euro-Betrag und der sich daraus ergebende Wechselkurs werden dem Karteninhaber mitgeteilt. Dieser Kurs stellt zugleich den Referenzwechsellkurs dar. Änderungen der von den Kartenorganisationen festgesetzten Wechselkurse werden unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung wirksam. Maßgeblicher Zeitpunkt für die Abrechnung des Fremdwährungsumsatzes ist der von der Einreichung des Umsatzes durch die Kartenakzeptanzstelle bei der Bank abhängige nächstmögliche Abrechnungstag der jeweiligen internationalen Kartenorganisation.

## **4.7 Außergerichtliches Streitlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit**

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensterechtsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter [https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden\\_node.html](https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html)

Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

<sup>34</sup> Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

#### 4.8 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

##### Zahlscheingeschäft

Übermittlung von Geldbeträgen per Zahlschein bis 999,99 EUR

mit IBAN in Euro innerhalb der Bank 10,00 EUR

mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister innerhalb Deutschlands  
und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums 10,00 EUR

mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine  
andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet 1,5‰ mind. 17,50 EUR + 1,00 EUR Auslagen  
+ 0,25 ‰ min. 1,00 EUR Court.

#### 5. Kredite

##### 5.1. Sonderleistungen im Kreditgeschäft

##### 5.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Zinsbescheinigung auf Wunsch des Kunden 0,00 EUR

zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan<sup>35</sup> 0,00 EUR

außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden<sup>36</sup> 5,00 EUR

Ratenänderung auf Wunsch des Kunden 0,00 EUR

Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten 0,00 EUR

<sup>35</sup> Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

<sup>36</sup> Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobilier-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.