

## Kundeninformationen der Bank Gutmann Aktiengesellschaft über den Kontowechsel-Service gemäß Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG)

Fassung September 2016

Das Verbraucherzahlungskontogesetz verpflichtet Banken unter anderem, allen Kunden, die Verbraucher sind, unter bestimmten Umständen gesetzlich festgelegte Informationen über den Kontowechsel-Service zu erteilen. Diese Informationen sind nachfolgend festgehalten.

Jeder in Österreich ansässige Zahlungsdienstleister hat einem Verbraucher, der bei einem in Österreich ansässigen Zahlungsdienstleister ein Zahlungskonto eröffnet oder Inhaber eines solchen Kontos ist, einen Kontowechsel-Service gemäß den §§ 16 bis 19 VZKG zwischen Zahlungskonten, die in derselben Währung geführt werden, zur Verfügung zu stellen.

### Aufgaben des übertragenden und des empfangenden Zahlungsdienstleisters bei jedem Schritt des Kontowechselverfahrens gemäß §§ 16 bis 19 VZKG; Fristen für die Durchführung der jeweiligen Schritte; Informationen, die beim Verbraucher angefordert werden:

Der empfangende Zahlungsdienstleister hat den Kontowechsel auf Wunsch des Verbrauchers einzuleiten, sobald er dazu einen Auftrag („Ermächtigung“) des Verbrauchers erhalten hat. Bei zwei oder mehr Kontoinhabern ist die Ermächtigung jedes Kontoinhabers einzuholen.

Die Ermächtigung ist vom Verbraucher schriftlich zu erteilen, wobei dem Verbraucher eine Kopie der Ermächtigung auszuhändigen ist. Die Ermächtigung muss in deutscher Sprache oder in jeder anderen zwischen dem Verbraucher und dem Zahlungsdienstleister vereinbarten Sprache verfasst sein.

Sofern die Ermächtigung des Verbrauchers das vorsieht, hat der empfangende Zahlungsdienstleister den übertragenden Zahlungsdienstleister **innerhalb von zwei Geschäftstagen** nach Erhalt der Ermächtigung aufzufordern,

1. dem empfangenden Zahlungsdienstleister und — wenn vom Verbraucher ausdrücklich gewünscht — dem Verbraucher eine Liste der bestehenden Daueraufträge und die verfügbaren Informationen zu Lastschriftmandaten, die bei dem Kontowechsel transferiert werden, zu übermitteln;
2. dem empfangenden Zahlungsdienstleister und — wenn vom Verbraucher ausdrücklich gewünscht — dem Verbraucher die verfügbaren Informationen über wiederkehrende eingehende Überweisungen und vom Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften auf dem Zahlungskonto des Verbrauchers in den vorangegangenen 13 Monaten zu übermitteln;
3. 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 eingehenden Überweisungen und Lastschriften auf das beim empfangenden Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonto des Verbrauchers vorsieht;
4. Daueraufträge mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung angegebenen Datum zu stornieren;
5. zu dem vom Verbraucher angegebenen Datum jeglichen verbleibenden positiven Saldo auf das bei dem empfangenden Zahlungsdienstleister eröffnete oder geführte Zahlungskonto zu überweisen, und
6. zu dem vom Verbraucher angegebenen Datum das bei dem übertragenden Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonto zu schließen.

Sofern die Ermächtigung des Verbrauchers das vorsieht, hat der übertragende Zahlungsdienstleister nach Erhalt einer entsprechenden Aufforderung des empfangenden Zahlungsdienstleisters folgende Schritte zu unternehmen:

1. er schickt **innerhalb von fünf Geschäftstagen** die Angaben gemäß 1. und 2. des obigen Absatzes an den empfangenden Zahlungsdienstleister ab;
2. er akzeptiert mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung angegebenen Datum auf dem Zahlungskonto keine eingehenden Überweisungen und Lastschriften mehr, wenn er nicht einen Mechanismus für eine automatische Umleitung von eingehenden Überweisungen und Lastschriften auf das vom Verbraucher beim empfangenden Zahlungsdienstleister geführte oder eröffnete Zahlungskonto vorsieht;
3. er storniert Daueraufträge mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung angegebenen Datum;

4. er überweist zu dem in der Ermächtigung angegebenen Datum den verbleibenden positiven Saldo des Zahlungskontos auf das beim empfangenden Zahlungsdienstleister eröffnete oder geführte Zahlungskonto;
5. er schließt unbeschadet einer allenfalls im Rahmenvertrag entsprechend § 30 Abs. 1 ZaDiG vereinbarten Kündigungsfrist das Zahlungskonto zu dem in der Ermächtigung angegebenen Datum, sofern der Verbraucher keine offenen Verpflichtungen auf diesem Zahlungskonto mehr hat und die Schritte nach Ziffern 1, 2 und 4 dieses Absatzes vollzogen wurden. Kann das Zahlungskonto des Verbrauchers aufgrund noch offener Verpflichtungen nicht zu dem in der Ermächtigung angegebenen Datum geschlossen werden, hat der übertragende Zahlungsdienstleister den Verbraucher davon umgehend zu verständigen.

**Innerhalb von fünf Geschäftstagen** nach Erhalt der vom übertragenden Zahlungsdienstleister angeforderten Angaben hat der empfangende Zahlungsdienstleister, sofern die Ermächtigung das vorsieht, und in dem Umfang, in dem die vom übertragenden Zahlungsdienstleister oder vom Verbraucher übermittelten Angaben das dem empfangenden Zahlungsdienstleister erlauben, folgende Schritte zu unternehmen:

1. er richtet die vom Verbraucher gewünschten Daueraufträge ein und führt diese mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung genannten Datum aus;
2. er trifft die notwendigen Vorkehrungen, um Lastschriften zu akzeptieren, und akzeptiert diese mit Wirkung ab dem in der Ermächtigung angegebenen Datum;
3. er informiert den Verbraucher gegebenenfalls über sein Recht, dem Zahlungsdienstleister den Auftrag zu erteilen,
  - a) Lastschrifteinzüge auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides zu begrenzen;
  - b) falls das Mandat gemäß dem Zahlverfahren 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;
  - c) sämtliche Lastschriften auf das Zahlungskonto oder sämtliche von einem oder mehreren genannten Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften zu blockieren bzw. lediglich durch einen oder mehrere genannte Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften zu autorisieren;
4. er teilt den in der Ermächtigung genannten Zahlern, die wiederkehrenden eingehenden Überweisungen auf das Zahlungskonto des Verbrauchers tätigen, die Angaben zu neuen Zahlungskontoverbindung des Verbrauchers beim empfangenden Zahlungsdienstleister mit und übermittelt ihnen eine Kopie dieses Punktes der Ermächtigung des Verbrauchers (verfügt der empfangende Zahlungsdienstleister nicht über alle Informationen, die er zur Unterrichtung der Zahler benötigt, so fordert er den Verbraucher oder den übertragenden Zahlungsdienstleister auf, ihm die fehlenden Informationen mitzuteilen);
5. er teilt den in der Ermächtigung genannten Zahlungsempfängern, die im Lastschriftverfahren Geldbeträge vom Zahlungskonto des Verbrauchers abbuchen, die Angaben zu neuen Zahlungskontoverbindung des Verbrauchers beim empfangenden Zahlungsdienstleister sowie das Datum, ab dem Lastschriften von diesem Zahlungskonto abzubuchen sind, mit und übermittelt ihnen eine Kopie dieses Punktes der Ermächtigung des Verbrauchers (verfügt der empfangende Zahlungsdienstleister nicht über alle Informationen, die er zur Unterrichtung der Zahlungsempfänger benötigt, so fordert er den Verbraucher oder den übertragenden Zahlungsdienstleister auf, ihm die fehlenden Informationen mitzuteilen);
6. entscheidet sich der Verbraucher dafür, den Zahlern oder Zahlungsempfängern die Informationen nach den Ziffern 4 und 5 dieses Absatzes persönlich zu übermitteln, anstatt dem empfangenden Zahlungsdienstleister seine diesbezügliche ausdrückliche Einwilligung zu geben, stellt der empfangende Zahlungsdienstleister ihm innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Erhalt der vom übertragenden Zahlungsdienstleister angeforderten Angaben Musterschreiben zur Verfügung, die die Angaben zur neuen Zahlungskontoverbindung sowie das in der Ermächtigung angegebene Datum enthalten.

#### **Etwaige vom Zahlungsdienstleister für das Kontowechselverfahren in Rechnung gestellte Entgelte**

Der übertragende und der empfangende Zahlungsdienstleister haben dem Verbraucher unentgeltlich Zugang zu seinen personenbezogenen Daten zu gewähren, die bei ihnen zu bestehenden Daueraufträgen und Lastschriften vorhanden sind.

Der übertragende Zahlungsdienstleister hat die vom empfangenden Zahlungsdienstleister angeforderten Informationen gemäß § 17 Abs. 1 Z 1 VZKG zu übermitteln, ohne von diesem oder vom Verbraucher ein Entgelt dafür zu verlangen.

Der übertragende Zahlungsdienstleister darf dem Verbraucher für die Kündigung des bei ihm geführten Zahlungskontos nur dann ein Entgelt verrechnen, wenn

1. der Rahmenvertrag für die Dauer von nicht mehr als zwölf Monaten abgeschlossen wurde,
2. das Entgelt im Rahmenvertrag gemäß § 28 Abs. 1 Z 3 lit. a ZaDiG vereinbart wurde und es angemessen und an den tatsächlichen Kosten des Zahlungsdienstleisters ausgerichtet ist, und
3. die Kündigung nicht vor dem Inkrafttreten einer Änderung des Rahmenvertrags gemäß § 29 Abs. 1 Z 2 lit. b ZaDiG erfolgt.

Für alle anderen Dienste, die der übertragende oder der empfangende Zahlungsdienstleister bei einem Kontowechsel zu erbringen haben, stellt die Bank Gutmann Aktiengesellschaft

1. als übertragender Zahlungsdienstleister das im Gebührenaushang angeführte Entgelt bzw.
2. als empfangender Zahlungsdienstleister – über die sonst für Zahlungsdienste in Rechnung gestellten Entgelte hinaus – kein gesondertes Entgelt in Rechnung.

### **Verfahren zur alternativen Streitbeilegung**

Die Bank Gutmann Aktiengesellschaft ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen.

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die Bank Gutmann Aktiengesellschaft dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollte der Kunde sich an seinen Kundenbetreuer wenden.

Für die Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Kontowechselverfahren besteht die Möglichkeit, die „Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft“, 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63, Tel.: +43-1-505 42 98, Fax: +43-590-900-118337, [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at) anzurufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder auf der Internetseite der Schlichtungsstelle [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at) eingesehen werden kann. Beschwerden samt Unterlagen können auf elektronischem Weg oder schriftlich auf dem Postweg eingereicht werden. Die Verfahrenssprache ist deutsch, bei grenzüberschreitenden Fällen, falls erforderlich, englisch.