

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

### **1. Voraussetzungen der gesetzlichen Kontenwechselhilfe (§ 20 ZKG)**

Voraussetzung für die Gewährung der Kontenwechselhilfe nach dem ZKG ist, dass Sie und gegebenenfalls jeder weitere Inhaber des betroffenen Zahlungskontos Ihrem neuen Zahlungsdienstleister eine den gesetzlichen Anforderungen des § 21 ZKG entsprechende Ermächtigung erteilen. Diese Ermächtigung beschreibt, welche Aufgaben der übertragende Zahlungsdienstleister (bisherige Bank) und der empfangende Zahlungsdienstleister (neue Bank) zu erfüllen haben. Sie muss in deutscher Sprache verfasst sein, es sei denn Sie und die beteiligten Zahlungsdienstleister haben sich auf eine andere Sprache geeinigt. Ferner bedarf die Ermächtigung zur Kontenwechselhilfe der Schriftform. Sie kann, sofern der jeweilige empfangende Zahlungsdienstleister dies vorsieht, auch im Online-Banking erteilt werden.

Auf Wunsch übermitteln wir Ihnen sowie gegebenenfalls jedem weiteren Inhaber der betroffenen Zahlungskonten ein Formular für eine solche Ermächtigung. Das Formular können Sie auch auf unserer Internetseite unter [www.isbank.de](http://www.isbank.de) abrufen.

Bitte beachten Sie, dass ein Anspruch auf die Kontenwechselhilfe nach dem ZKG in folgenden Fällen nicht besteht:

- wenn der übertragende oder der empfangene Zahlungsdienstleister nicht in Deutschland ansässig sind;
- für einen nicht währungskongruenten Kontenwechsel, d.h. wenn Ihr Zahlungskonto bei den beteiligten Zahlungsdienstleistern nicht in derselben Währung geführt wird.

### **2. Die Kontenwechselermächtigung**

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

Kontenwechsels) ergänzt und unterschrieben werden. Bei einem Gemeinschaftskonto müssen alle Inhaber des betroffenen Zahlungskontos eine Ermächtigung zum Kontenwechsel erteilen.

### **3. Der Kontenwechsel nach ZKG – Schritt für Schritt**

- Die ausgefüllte Ermächtigung ist beim empfangenden Zahlungsdienstleister (neue Bank) einzureichen, der dann den Kontenwechselprozess einleitet.
- Innerhalb von zwei Geschäftstagen nach Erhalt der Ermächtigung wird der empfangende Zahlungsdienstleister sich an den übertragenden Zahlungsdienstleister (bisheriges Kreditinstitut) wenden und ihn auffordern, die von Ihnen in der Ermächtigung im Einzelnen bestimmten Handlungen vorzunehmen, insbesondere eine Liste der zu übertragenden Zahlungsvorgänge zu erstellen und zu übermitteln.

Mit der Ermächtigung veranlassen Sie die Übertragung von Daueraufträgen, Lastschriftinzügen und regelmäßig wiederkehrenden Überweisungseingängen auf Ihr (neues) Konto bei dem empfangenden Zahlungsdienstleister und – soweit gewünscht – die Schließung Ihres Zahlungskontos beim bisherigen Zahlungsdienstleister zu dem von Ihnen gewünschten Datum. Ferner können Sie in der Ermächtigung einen vom gewünschten Datum des Kontenwechsels abweichenden Termin für die Einstellung der Ausführung von Daueraufträgen über Ihr bestehendes Konto und die Überweisung eines etwaigen Restsaldos auf Ihr neues Konto festlegen. Liegt ein in der Ermächtigung von Ihnen bezüglich Daueraufträge und Lastschriften bestimmtes Datum nicht mindestens sechs Geschäftstage nach Zeitpunkt des Erhalts der hierfür erforderlichen Listen und Informationen von dem übertragenden Zahlungsdienstleister, so tritt kraft Gesetzes an die Stelle des von Ihnen bestimmten Datums der sechste Geschäftstag nach dem Erhalt der Listen und Informationen.

- Ferner wird die bisherige Bank beauftragt und ermächtigt, innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Erhalt einer entsprechenden Aufforderung durch die neue Bank, dieser Informationen zu Ihren Daueraufträgen und Lastschriftmandaten sowie regelmäßig auf Ihrem bestehenden Konto eingehenden Überweisungen mitzuteilen. Welche Informationen die bisherige Bank der neuen Bank im Einzelnen übermitteln soll, können Sie in der Ermächtigung festlegen. Wollen Sie z. B. nicht alle, sondern nur bestimmte Daueraufträge, Lastschriften oder eingehende Überweisungen auf Ihr neues Konto übertragen, ist der Ermächtigung ein Beiblatt mit den entsprechenden Angaben beizufügen.

- Liegen der neuen Bank die Informationen der bisherigen Bank vor, richtet dieser Ihre Daueraufträge nach Ihren in der Ermächtigung erteilten Weisungen für Sie neu ein. Außerdem benachrichtigt sie innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Erhalt der Informationen die jeweiligen Zahlungsempfänger Ihrer Lastschriften (z. B. Vermieter) sowie die Auftraggeber von Überweisungen an Sie (z. B. Arbeitgeber), damit diese über Ihre neue Kontoverbindung informiert werden. Verfügt die neue Bank nicht über alle hierfür erforderlichen Informationen, wird sie Sie um Mitteilung der fehlenden Angaben bitten. Sie haben auch die Möglichkeit, auf eine diesbezügliche Information durch die neue Bank zu verzichten oder diese auf die von Ihnen im Einzelnen im Beiblatt zur Ermächtigung benannten Zahlungsvorgänge zu beschränken. Auf Wunsch stellt Ihnen die neue Bank auch Musterschreiben zur eigenständigen Information der jeweiligen Zahlungsempfänger Ihrer Lastschriften sowie der Auftraggeber von Überweisungen zur Verfügung.
- In Bezug auf SEPA-Basis-Lastschriften gelten bei der neuen Bank 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 Begrenzungsbzw. Sperrmöglichkeiten ihre etwaigen Zahlungspflichten gegenüber dem Zahlungsempfänger unberührt bleiben.

#### 4. 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. Das generelle Preis- und Leistungsverzeichnis der İsbank AG können Sie unter [https://isbank.de/fileadmin/media/Downloads%20NEU/d e/Formulare/Privatkunden/Aktuell/Preis- und\\_Leistungsverzeichnis.pdf](https://isbank.de/fileadmin/media/Downloads%20NEU/d e/Formulare/Privatkunden/Aktuell/Preis- und_Leistungsverzeichnis.pdf) abrufen.

#### 5. Streitbeilegung

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit uns in der Eigenschaft als übertragender oder als empfangender Zahlungsdienstleisters besteht die Möglichkeit, die Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([bankenombudsmann.de](http://bankenombudsmann.de)) anzurufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [bankenverband.de](http://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 040307  
10062 Berlin  
Fax: (030) 1663-3169  
E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)

zu richten.