

# ZENTRALER KREDITAUSSCHUSS

MITGLIEDER: BUNDESVERBAND DER DEUTSCHEN VOLKSBANKEN UND RAIFFEISENBANKEN E.V. BERLIN · BUNDESVERBAND DEUTSCHER BANKEN E.V. BERLIN  
BUNDESVERBAND ÖFFENTLICHER BANKEN DEUTSCHLANDS E.V. BERLIN · DEUTSCHER SPARKASSEN- UND GIROVERBAND E.V. BERLIN-BONN  
VERBAND DEUTSCHER PFANDBRIEFBANKEN E.V. BERLIN

*Version v2.0*

Berlin, 01.07.2009

## **Empfehlung des Zentralen Kreditausschusses zum Girokontowechsel bei Verbrauchern**

Kreditinstitute, die Girokonten für Verbraucher führen, unterstützen diese beim Wechsel ihres Girokontos innerhalb von Deutschland. Hierzu stellen die Kreditinstitute den Verbrauchern insbesondere Informationen über den Ablauf des Girokontowechsels, die von dem Kreditinstitut in diesem Zusammenhang angebotenen Hilfestellungen und Dienstleistungen sowie über etwaige hiermit verbundene Entgelte zur Verfügung.

Sofern der Verbraucher und das **neue Kreditinstitut** die Eröffnung eines Girokontos vereinbart haben oder ein solches Girokonto bereits besteht, unterstützt das neue Kreditinstitut den Verbraucher beim Girokontowechsel grundsätzlich wie folgt:

- Der Verbraucher kann das neue Kreditinstitut als seinen Hauptansprechpartner während des Girokontowechsels bestimmen.
- Das neue Kreditinstitut unterstützt den Verbraucher bei der Schließung seines alten Girokontos.
- Das neue Kreditinstitut bietet dem Verbraucher Hilfestellung bei der Benachrichtigung regelmäßiger Zahlungspartner (z. B. Vermieter, Telefonanbieter oder Energieversorger) über die neue Kontoverbindung an, zum Beispiel in Form von Musterschreiben.
- Das neue Kreditinstitut richtet die vom Verbraucher gewünschten Daueraufträge auf dem neuen Girokonto innerhalb von 7 Bankarbeitstagen nach Erhalt aller erforderlichen Informationen ein.

Das **alte Kreditinstitut**, bei dem der Verbraucher sein Girokonto schließen will, wird:

- auf Wunsch des Verbrauchers Informationen zur Identifizierung von Daueraufträgen innerhalb von 7 Bankarbeitstagen nach Erhalt der Anfrage dem Verbraucher und soweit von diesem ausdrücklich gewünscht dem neuen Kreditinstitut zur Verfügung stellen,
- das Girokonto schließen soweit dem keine Hindernisse entgegenstehen (z. B. ein negativer Kontosaldo),

- Daueraufträge und Lastschriften spätestens zum Kontoschließungszeitpunkt nicht mehr ausführen bzw. einlösen und
- auf Wunsch des Verbrauchers einen verfügbaren positiven Kontosaldo auf das Girokonto bei dem neuen Kreditinstitut übertragen.

Jedem Kreditinstitut ist es freigestellt, darüber hinausgehende Bankdienstleistungen anzubieten.

### **Kundenbeschwerdestellen**

Sofern bei einem Girokontowechsel Meinungsverschiedenheiten mit dem alten oder dem neuen kontoführenden Kreditinstitut auftreten, hat der Verbraucher die Möglichkeit, die Angelegenheit durch die zuständige Kundenbeschwerdestelle - kostenfrei - überprüfen zu lassen. Die Adressen der zuständigen Kundenbeschwerdestellen sind:

<p><i>für die privaten Banken:</i></p> <p>Bundesverband deutscher Banken Kundenbeschwerdestelle Burgstraße 28 10178 Berlin</p> <p>Tel.: 0 30/16 63-31 66 <a href="http://www.bankenombudsmann.de">www.bankenombudsmann.de</a></p>	<p><i>für die Volksbanken Raiffeisenbanken:</i></p> <p>Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR Schellingstraße 4 10785 Berlin</p> <p>Tel.: 0 30/20 21-16 39 <a href="http://www.bvr.de">www.bvr.de</a></p>
<p><i>für die Sparkassen:</i></p> <p>Zentraler Ansprechpartner (ggf. Weiterleitung an die zuständige regionale Schlichtungsstelle): Deutscher Sparkassen- und Giroverband Kundenbeschwerdestelle Charlottenstraße 47 10117 Berlin</p> <p>Tel.: 0 30/2 02 25-15 10 <a href="http://www.dsgv.de">www.dsgv.de</a></p>	<p><i>für die öffentlichen Banken:</i></p> <p>Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) Kundenbeschwerdestelle Postfach 11 02 72 10832 Berlin</p> <p><a href="http://www.voeb.de">www.voeb.de</a></p>