

Auszug aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis (Kapitel 3 u. 4)

- 3 **Konto**
- 3.1 **Privatkunde**
- 3.1.1 **Kontoführung**

Produkt	EUR
VReG-Flex (Hausbankmodell)*/**	
Grundpreis monatlich	
- Diamant Status	0,00
- Gold Status	1,90
- Silber Status	3,90
- Bronze Status	5,90
Bargeldein- u. auszahlung mit Debitkarte am Geldautomaten	0,50
Bargeldein- u. auszahlung am Schalter der VReG	1,00
Überweisung per Online-Banking / Echtzeitüberweisung	0,25
Gutschrift, Lastschrift, Ausführung Dauerauftrag	0,50
Überweisung und Umbuchung beleghaft oder telefonisch, Scheckeinreichung	1,00
Kontoauszüge am Kontoauszugsdrucker	0,00
girocard (Ausgabe einer Debitkarte/erste Karte pro Kontoinhaber) jährlich	6,00
VReG-Web (Hausbankmodell)*/**	
Grundpreis monatlich	
- Diamant Status	0,00
- Gold Status	1,90
- Silber Status	3,90
- Bronze Status	5,90
Bargeldein- u. auszahlung mit Debitkarte am Geldautomaten	0,00
Bargeldein- u. auszahlung am Schalter der VReG	2,00
Überweisung per Online-Banking / Echtzeitüberweisung	0,00
Gutschrift, Lastschrift, Ausführung Dauerauftrag	0,00
Überweisung und Umbuchung beleghaft oder telefonisch, Scheckeinreichung	2,00
Kontoauszüge am Kontoauszugsdrucker	1,00
girocard (Ausgabe einer Debitkarte/erste Karte pro Kontoinhaber) jährlich	0,00
VReG-Flat (Hausbankmodell)*/**	
Grundpreis monatlich	
- Diamant Status	0,00
- Gold Status	2,90
- Silber Status	5,90
- Bronze Status	8,90
Bargeldein- u. auszahlung mit Debitkarte am Geldautomaten	0,00
Bargeldein- u. auszahlung am Schalter der VReG	0,00
Überweisung per Online-Banking / Echtzeitüberweisung	0,00
Gutschrift, Lastschrift, Ausführung Dauerauftrag	0,00
Überweisung und Umbuchung beleghaft oder telefonisch, Scheckeinreichung	0,00
Kontoauszüge am Kontoauszugsdrucker	0,00
girocard (Ausgabe einer Debitkarte/erste Karte pro Kontoinhaber) jährlich	0,00
VReG-Fremdwährungskonto *	
Grundpreis monatlich (keine weiteren Entgelte für Buchungsposten)	5,90
VReG-Young *	
Grundpreis monatlich (keine weiteren Entgelte für Buchungsposten)	0,00
*Leistungen und ggf. weitere Kosten der einzelnen Kontomodelle entnehmen Sie dem Preisaushang	
**Dieses Kontomodell kann auf Antrag eines Verbrauchers als Basiskonto geführt werden.	

3.1.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker ¹	siehe Kontomodell EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen ²	1,50 EUR
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 12 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ³	Porto EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussdublikats auf Verlangen des Kunden ⁴	
<ul style="list-style-type: none"> • maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) 	(je Auszugsnummer) 5,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> • manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist) 	(je Auszugsnummer) 10,00 EUR

3.1.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Erstellung einer Umsatzübersicht auf Verlangen des Kunden (je Monat)	5,00 EUR
Saldenbestätigung außerhalb der Quartalsabrechnung je Konto (auf Wunsch des Kunden)	15,00 EUR

3.2 Geschäftskunde

3.2.1 Kontoführung

Produkt	EUR
VReG-Business	
Grundpreis monatlich	8,90
Bargeldein- u. auszahlung am Schalter der VReG	2,40
Bargeldein- u. auszahlung mit Debitkarte am Geldautomaten	0,60
Überweisung und Umbuchung beleghaft oder telefonisch, Scheckeinreichung	2,40
Gutschrift, Lastschrift, Ausführung Dauerauftrag	0,60
ecCash	0,30
Überweisung per Online-Banking / Echtzeitüberweisung	0,30
VReG-Business Komfort	
Grundpreis monatlich	13,90
Bargeldein- u. auszahlung am Schalter der VReG	1,60
Bargeldein- u. auszahlung mit Debitkarte am Geldautomaten	0,40
Überweisung und Umbuchung beleghaft oder telefonisch, Scheckeinreichung	1,60
Gutschrift, Lastschrift, Ausführung Dauerauftrag	0,40
ecCash	0,20
Überweisung per Online-Banking / Echtzeitüberweisung	0,20
VReG-Business Premium	
Grundpreis monatlich	24,90
Bargeldein- u. auszahlung am Schalter der VReG	0,80
Bargeldein- u. auszahlung mit Debitkarte am Geldautomaten	0,20
Überweisung und Umbuchung beleghaft oder telefonisch, Scheckeinreichung	0,80
Gutschrift, Lastschrift, Ausführung Dauerauftrag	0,20
ecCash	0,10
Überweisung per Online-Banking / Echtzeitüberweisung	0,10

¹ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

² Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

³ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

3.2.2

Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker ⁵	0,50 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen ⁶	1,50 EUR
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 12 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ⁷	Porto EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplicates auf Verlangen des Kunden ⁸	
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	(je Auszugsnummer) 5,00 EUR
• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	(je Auszugsnummer) 10,00 EUR

3.2.3

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Erstellung einer Umsatzübersicht auf Verlangen des Kunden (je Monat)	5,00 EUR
Saldenbestätigung außerhalb der Quartalsabrechnung je Konto (auf Wunsch des Kunden)	15,00 EUR

4

Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1

Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1

Name und Anschrift der Bank⁹

Name der Bank (Zentrale): Volksbank Raiffeisenbank eG
Straße: Breite Straße 7
PLZ/Ort: 25524 Itzehoe
Telefon: 04821 / 601-0
Telefax: 04821 / 601-1093
Internet: www.vreg.de / info@vreg.de

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

4.1.2

Zuständige Aufsichtsbehörde¹⁰

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3

Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register¹¹

Amtsgericht Pinneberg GnR 1 IZ

4.1.4

Vertragsprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

⁵ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

⁶ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

⁷ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

⁸ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

⁹ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹⁰ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹¹ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

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) 2015/847 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 20. Mai 2015 über die Übermittlung von Angaben bei Geldtransfers“ (EU-Geldtransferverordnung) dient dem Zweck der Verhinderung, Aufdeckung und Ermittlung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung bei Geldtransfers. Sie verpflichtet uns als Bank bei der Ausführung von Geldtransfers Angaben zum Auftraggeber (Zahler) und Begünstigten (Zahlungsempfänger) zu prüfen und zu übermitteln. Diese Angaben bestehen aus Name und Kundenkennung von Zahler und Zahlungsempfänger und der Adresse des Zahlers. Bei Geldtransfers innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums kann auf die Weiterleitung der Adresse des Zahlers zunächst verzichtet werden, jedoch kann diese Angabe vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers gegebenenfalls angefordert werden. Bei der Angabe von Name und gegebenenfalls Adresse nutzen wir die in unseren Systemen hinterlegten Daten, um der gesetzlichen Vorgabe zu entsprechen. Mit der Verordnung wird erreicht, dass aus den Zahlungsverkehrsdaten selber immer eindeutig bestimmbar ist, wer Zahler und Zahlungsempfänger ist. Das heißt auch, dass die Bank Zahlungsdaten prüfen, Nachfragen anderer Zahlungsdienstleister zur Identität des Zahlers bzw. 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 Konto).

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

Entgelt laut Kontomodell --- EUR

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank

2,00 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	Entgelt laut Kontomodell --- EUR
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	(zusätzliche Entgelte siehe 4.8) EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	2,00 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 Konto).

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit unserer girocard (Debitkarte)	Entgelt laut Kontomodell siehe Preisaushang --- EUR	Entgelt laut Kontomodell siehe Preisaushang --- EUR
mit unserer Mastercard (Kreditkarte) mit unserer Mastercard (Debitkarte)	entfällt % vom Umsatz mind. entfällt EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
mit unserer Visa Card (Kreditkarte) mit unserer Visa Card (Debitkarte)	entfällt % vom Umsatz mind. entfällt EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	Entgelt laut Kontomodell siehe Preisaushang --- EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU ¹² und den EWR-Staaten ¹³ , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
– Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
– Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V PAY/Maestro) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU ¹⁴ und den EWR-Staaten ¹⁵ , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
– Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V PAY/Maestro) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
– bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
– bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– im Inland und Ausland	3,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	siehe Kreditkartenart 2,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
(zzgl. siehe Kreditkartenart max.2,00 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz ¹⁶ 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.		

¹² 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).

¹³ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

¹⁴ 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).

¹⁵ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

¹⁶ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

– girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr		entfällt EUR
– Ersatzkarte ¹⁷		entfällt EUR
– digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr		0,00 EUR
– Ersatzkarte ¹⁸		0,00 EUR
– girocard Debit Mastercard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr		entfällt EUR
– Ersatzkarte ¹⁹		entfällt EUR
– girocard Visa Debit – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr		entfällt EUR
– Ersatzkarte ²⁰		entfällt EUR
– girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	siehe Kontomodell max. 12,00 EUR	
– Ersatzkarte ²¹		10,00 EUR
– girocard Maestro – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr		entfällt EUR
– Ersatzkarte ²²		entfällt EUR

Auslandseinsatz²³

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten²⁴

1,00 % vom Umsatz mind. 2,00 EUR
max. 4,00 EUR

4.4.2 GeldKarte

Aufladen von GeldKarten anderer Kreditinstitute

Ob und gegebenenfalls in welcher Höhe die kartenausgebende Stelle einen Preis verlangt, kann der Kunde dort erfragen.

¹⁷ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

¹⁸ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

¹⁹ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

²⁰ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

²¹ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

²² Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

²³ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²⁴ 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.

4.4.3 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

Kartenart EUR	• Ersatzkarte ²⁵	Jahresgebühr der jeweiligen Kartenart EUR
	– bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	Jahresgebühr der jeweiligen Kartenart EUR
	– bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	Jahresgebühr der jeweiligen Kartenart EUR
	• zzgl. Versandkosten	
	– bei Versendung im Inland	0,00 EUR
	– bei Versendung in Europa	20,00 EUR
	– bei Versendung weltweit	30,00 EUR
	– bei Versendung per Kurier	60,00 EUR
	• Auslandseinsatz ²⁶ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ²⁷ siehe Kartenart max. 2,00 % vom Umsatz	
	• Sonstige Serviceleistungen	
	– Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	100,00 EUR
	– Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	100,00 EUR
	– Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden ²⁸	5,00 EUR
	– Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden ²⁹	10,00 EUR
	– Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden ³⁰	15,00 EUR
4.4.3.1	BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	20,00 EUR
4.4.3.2	DirectCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	25,00 EUR
4.4.3.3	ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	25,00 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	20,00 EUR
4.4.3.4	GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	80,00 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	50,00 EUR
4.4.3.5	VR-GoldKombi – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard und Visa)	
	• pro Jahr	120,00 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	70,00 EUR
4.4.3.6	ExclusiveCard Plus – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	300,00 EUR
4.4.3.7	BusinessCard Basic – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	30,00 EUR

²⁵ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

²⁶ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²⁷ 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.

²⁸ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²⁹ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁰ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

4.4.3.8 BusinessCard Classic – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

- pro Jahr 30,00 EUR

4.4.3.9 BusinessCard Gold – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard und Visa)

- pro Jahr 110,00 EUR

4.4.3.10 Weitere Kartenprodukte

easyCreditCard Classic - pro Jahr	25,00 EUR
easyCreditCard Gold - pro Jahr	80,00 EUR

4.4.4 Ausführungsfrist

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

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.4.5 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

PIN-Nacherstellung (wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zur Nacherstellung der PIN geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Nacherstellung einer PIN verpflichtet ist.)	10,00 EUR
---	-----------

4.5 Überweisungsverkehr

4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums³¹ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen³²

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

Echtzeit-Überweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 Euro pro Überweisung begrenzt.

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

Beleghafter Überweisungsauftrag: 60 Minuten vor Schließung der jeweiligen Geschäftsstelle an Geschäftstagen der Bank	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
--	---------------------------------

Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

³¹ 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.

³² Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Bulgarischer Lew, 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 ³³	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos)	max. 20 Sekunden

– Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag ³⁴	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 Konto).

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	Überweisungsmodalitäten					je Überweisung per Zahlschein	als Eilüberweisung zusätzlich
	je Überweisung vom Girokonto						
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag	bei formloser Erteilung**	als Echtzeit-Überweisung		
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	Entgelt laut Kontomodell	Entgelt laut Kontomodell	Entgelt laut Kontomodell	Entgelt laut Kontomodell	Entgelt laut Kontomodell	entfällt	10,00 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	Euro-Überweisung (SEPA) Entgelt laut Kontomodell	Euro-Überweisung (SEPA) Entgelt laut Kontomodell	Euro-Überweisung (SEPA) Entgelt laut Kontomodell	Euro-Überweisung (SEPA) Entgelt laut Kontomodell	Entgelt laut Kontomodell	entfällt	10,00 EUR - nur innerhalb Deutschlands möglich
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	Provision: 1,50 % mind. 15,00 EUR max. 100,00 EUR; beleghaft: 10,00 EUR	Provision: 1,50 % mind. 15,00 EUR max. 100,00 EUR	Provision: 1,50 % mind. 15,00 EUR max. 100,00 EUR	Provision: 1,50 % mind. 15,00 EUR max. 100,00 EUR	entfällt	entfällt	10,00 EUR

* Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

** Zum Beispiel telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking.

³³ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

³⁴ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking 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	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
alle EU/EWR-Länder	keine Begrenzung	Provision: 1,50 ‰ mind. 15,00 EUR max. 100,00 EUR; Courtage: 0,15 ‰ mind. 3,00 EUR max. 15,00 EUR; ggf. zusätzlich: 10,00 EUR beleghaft; 10,00 EUR eilig

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	2,00 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	0,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	(SEPA) 10,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	2,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

4.5.1.2 Entgelte bei 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 Konto).

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	keine Begrenzung	Entgelt laut Kontomodell
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	keine Begrenzung	Entgelt laut Kontomodell
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	keine Begrenzung	Provision: 1,50 ‰ min. 15,00 EUR max. 100,00 EUR Courtage: 0,15 ‰ mind. 3,00 EUR max. 15,00 EUR

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR³⁵) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung³⁶) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten³⁷)

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

Echtzeit-Überweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 Euro pro Überweisung begrenzt.

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeit-Überweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 20 Sekunden.

4.5.2.1.2 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 Konto).

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
	bis zu	EUR	EUR
alle EU/EWR-Länder	keine Begrenzung		Provision: 1,50 ‰ mind. 15,00 EUR max. 100,00 EUR; Courtage: 0,15 ‰ mind. 3,00 EUR max. 15,00 EUR; ggf. zusätzlich: 10,00 EUR beleghaft; 10,00 EUR eilig

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

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.

³⁵ 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.

³⁶ Zum Beispiel US-Dollar.

³⁷ Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (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).

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung		als Echtzeit-Überweisung in Euro
		0 EUR	1 EUR	0 EUR
Euro-Überweisung (SEPA): Schweiz, Großbritannien, Andorra, Guernsey, Isle of Man, Jersey, Monaco, San Marino, Vatikan	keine Begrenzung	Entgelt laut Kontomodell	entfällt	Entgelt laut Kontomodell
SWIFT-Überweisung: Schweiz, Großbritannien, Andorra, Guernsey, Isle of Man, Jersey, Monaco, San Marino, Vatikan und alle weiteren Länder außer Embargo-Länder	keine Begrenzung	Provision: 1,50 % mind. 15,00 EUR max. 100,00 EUR; Courtage: 0,15 % mind. 3,00 EUR max. 15,00 EUR; ggf. zusätzlich: beleghaft 10,00 EUR eilig 10,00 EUR	Provision: 1,50 % mind. 15,00 EUR max. 100,00 EUR; Courtage: 0,15 % mind. 3,00 EUR max. 15,00 EUR; ggf. zusätzlich: beleghaft 10,00 EUR eilig 10,00 EUR OUR 17,50 EUR / in USD: 25,00 EUR (ggf. fremde Nachbelastungen)	entfällt
Übrige Länder		Preis auf Nachfrage		

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	2,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	(SEPA) 10,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	2,00 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:

- 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 Konto).

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

Absenderland/Währung	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
Euro-Überweisung (SEPA): Schweiz, Großbritannien, Andorra, Guernsey, Isle of Man, Jersey, Monaco, San Marino, Vatikan	keine Begrenzung	Entgelt laut Kontomodell
SWIFT-Überweisung: Schweiz, Großbritannien, Andorra, Guernsey, Isle of Man, Jersey, Monaco, San Marino, Vatikan	keine Begrenzung	Provision: 1,50‰ mind. 15,00 EUR max. 100,00 EUR Courtage: 0,15‰ mind. 3,00 EUR max. 15,00 EUR
übrige Länder	keine Begrenzung	Provision: 1,50‰ mind. 15,00 EUR max. 100,00 EUR Courtage: 0,15‰ mind. 3,00 EUR max. 15,00 EUR
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage	

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 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-Währung³⁸ 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 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.

³⁸ Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

4.7

Außergerichtliches Streitlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren 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, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: 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 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) 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 (Name und Anschrift siehe oben Ziffer 4.1.1) einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

4.8

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Entgegennahme oder Änderung eines SEPA-Firmenlastschriftmandats	7,50 EUR
unbegründete/ ungerechtfertigte Nachfragen, nachträgliche Änderungen oder Bemühungen um Wiederbeschaffung von ausgeführten Zahlungsaufträgen auf Wunsch des Kunden (SWIFT), Nachfragen von Auslandsbanken zu ausgeführten Zahlungsaufträgen (z.B. wegen fehlerhafter Empfängerdaten)	Auftrag liegt bis 6 Monate zurück: 60,00 EUR zzgl. fremder Geb. (i.d.R. 30,00 EUR) und Auslagen
unbegründete/ ungerechtfertigte Nachfragen, nachträgliche Änderungen oder Bemühungen um Wiederbeschaffung von ausgeführten Zahlungsaufträgen auf Wunsch des Kunden (SWIFT), Nachfragen von Auslandsbanken zu ausgeführten Zahlungsaufträgen (z.B. wegen fehlerhafter Empfängerdaten)	Auftrag liegt über 6 Monate zurück: 80,00 EUR zzgl. fremder Geb. (i.d.R. 30,00 EUR) und Auslagen
Devisenkauf zugunsten VReG-Fremdwährungskonto	Provision 1,50‰ mind. 15,00 EUR max. 100,00 EUR
Devisenverkauf zulasten VReG-Fremdwährungskonto	Provision 1,50‰ mind. 15,00 EUR max. 100,00 EUR
Non-STP-Zahlung (non-straight-through-processing) Zuschlag für Zahlungen, die aufgrund von zusätzlichen Weisungen, fehlenden oder unvollständigen Daten bzw. fehlerhafter Angaben nicht automatisiert verarbeitet werden können (z.B. BIC der Empfängerbank nicht angegeben)	25,00 EUR
Ab- und Aufschläge auf den unter 4.6 ermittelten Abrechnungskurs für Devisengeschäfte (Angaben in Einheiten der jeweiligen Devisen) für die Bestimmung des Preises beim An- und Verkauf von Devisen: USD 0,003 CAD 0,006 GBP 0,002 CHF 0,002 NOK 0,024 SEK 0,024 JPY 0,24 DKK 0,02 AUD 0,007 HUF 1,300 TRY 0,005 ZAR 0,080 CZK 0,120 THB 1,000 SGD 0,005 PLN 0,040 NZD 0,020	