

# Zahlungskonto und Zahlungsdienste

## Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft, Zweigniederlassung Deutschland (kurz BTV)

Neuhauser Straße 5

80331 München

Telefon

+43 – 505 333

Liebe Kundin, lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unseren Dienstleistungen Zahlungskonto und Zahlungsdienste? Mögliche Fragen beantworten wir in diesem Dokument.

Mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach § 14 Absatz 1 Nummer 2 Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG). Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Alle Verbraucherinnen und Verbraucher sollen einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. Das Ziel ist, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen die Anlageberatung beziehungsweise unsere Dienstleistungen bei der Anlageberatung zu erläutern. Sie ist rechtlich nicht verbindlich.

Diese Information ist in drei Teile gegliedert:

Teil 1 enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen Zahlungskonto und Zahlungsdienste.

Die Teile 2 und 3 enthalten allgemeine Informationen.

Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In Teil 3 informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft, Zweigniederlassung Deutschland

## Inhaltsverzeichnis

1.	Erläuterung unserer Dienstleistung .....	3
1.1.	Was ist ein Zahlungskonto? .....	3
1.2.	Was sind Zahlungsdienste? .....	3
1.3.	Wie funktioniert die Kontoführung? .....	3
1.4.	Wie funktioniert eine Bargeld-Einzahlung? .....	3
1.5.	Wie funktioniert eine Bargeld-Auszahlung? .....	3
1.6.	Wie funktioniert eine Überweisung? .....	3
1.7.	Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift? .....	4
1.8.	Welche Kosten entstehen Ihnen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste? .....	4
1.9.	Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen? .....	4
1.10.	Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen? .....	5
1.11.	Kann das Zahlungskonto vor Pfändungen geschützt werden? .....	5
1.12.	Was ist ein Basiskonto? .....	5
2.	Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde .....	5
2.1.	Kundenbeschwerden .....	5
2.2.	Außergerichtliche Streitbeilegung .....	6
3.	Zuständige Marktüberwachungsbehörde .....	7

## 1. Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen Zahlungskonto und Zahlungsdienste. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistung wichtig sind.

### 1.1. Was ist ein Zahlungskonto?

Ein Zahlungskonto (auch: Girokonto) ist ein Konto, über das Sie verschiedene Zahlungen (Zahlungsvorgänge) durchführen können. Die folgenden Zahlungsvorgänge sind zum Beispiel möglich:

- Sie können das Zahlungskonto für Geldeingänge nutzen, zum Beispiel Ihr Gehalt, Ihre Rente oder Ihren Unterhalt.
- Sie können das Zahlungskonto für Bargeld-Einzahlungen und Bargeld-Auszahlungen nutzen.
- Sie können das Zahlungskonto für bargeldlose Zahlungsvorgänge nutzen (zum Beispiel Überweisungen, Lastschriften oder Zahlungen mit einer Zahlungskarte).

Überweisungen können Sie auch über das Online-Banking beauftragen. Wenn Sie diesen Weg nutzen wollen, müssen Sie das Online-Banking mit uns vereinbaren.

### 1.2. Was sind Zahlungsdienste?

Wir erbringen verschiedene Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto. Diese Dienstleistungen nennt man Zahlungsdienste. Wir bieten Ihnen die folgenden Zahlungsdienste an:

- Bargeld-Einzahlungen (siehe 1.4)
- Bargeld-Auszahlungen (siehe 1.5)
- Ausführung von Überweisungen (siehe 1.6)
- Einlösung von SEPA-Basis-Lastschriften (siehe 1.7)

### 1.3. Wie funktioniert die Kontoführung?

Wenn Sie Interesse an einem Zahlungskonto haben, müssen Sie mit uns einen Zahlungskontovertrag abschließen. Wir richten dann ein Zahlungskonto für Sie ein. Über Ihr Zahlungskonto können Sie uns Aufträge über Zahlungsdienste erteilen (zum Beispiel Überweisungen, Lastschriften, Daueraufträge). Wir erfüllen unsere vertragliche Pflicht, indem wir die entsprechenden Gutschriften und Belastungen auf Ihrem Zahlungskonto verbuchen. Sie können einen Kontoauszug abrufen, also eine Mitteilung über Ihre Zahlungsvorgänge und Ihren Kontostand. Auf dem Kontoauszug finden Sie alle Buchungen, die wir aufgrund Ihrer Zahlungsvorgänge durchgeführt haben. Zudem steht hier das aktuelle Ergebnis aus diesen Buchungen, der sogenannte Tagessaldo. Das ist Ihr Kontostand.

Wir führen das Zahlungskonto in laufender Rechnung. Man bezeichnet das Konto deshalb als Kontokorrent-Konto oder Kontokorrent. Kontokorrent heißt: Die einzelnen Buchungen werden zum Ende einer vereinbarten Rechnungsperiode verrechnet. Das Ergebnis (Saldo) wird Ihnen als Rechnungsabschluss mitgeteilt.

### 1.4. Wie funktioniert eine Bargeld-Einzahlung?

Wenn Sie Bargeld auf Ihr Zahlungskonto einzahlen wollen, können Sie dies nur in der BTV Filiale in München machen. Einzahlungen von größeren Summen müssen vorab angemeldet werden.

### 1.5. Wie funktioniert eine Bargeld-Auszahlung?

Wenn Sie Bargeld von Ihrem Zahlungskonto auszahlen wollen, können Sie dies nur in der BTV Filiale in München machen. Auszahlungen von größeren Summen müssen vorab angemeldet werden.

### 1.6. Wie funktioniert eine Überweisung?

Überweisung heißt: Ein Geldbetrag wird zulasten Ihres Kontos einem anderen Konto gutgeschrieben, das Sie ausgewählt haben. Das heißt: Sie erteilen uns den Auftrag, einen bestimmte Geldbetrag an einen bestimmten Zahlungsempfänger zu überweisen. Dann wird

Ihr Zahlungskonto mit diesem Geldbetrag belastet. Und der Geldbetrag wird auf dem Konto des Zahlungsempfängers gutgeschrieben.

Sie können uns eine Überweisung als Zahlungsauftrag über verschiedene Wege erteilen: Sie können einen Überweisungsvordruck in Papierform ausfüllen, den wir Ihnen zur Verfügung stellen. Oder Sie können das Online-Banking nutzen.

Bei einem Überweisungsauftrag müssen Sie insbesondere die folgenden Angaben machen:

- Name des Zahlungsempfängers
- IBAN (Internationale Bank-Konto-Nummer)
- eventuell BIC (Bankidentifizierungscode)
- Geldbetrag in Euro oder in einer anderen Währung

Wir führen Ihren Überweisungsauftrag aus, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihr Überweisungsauftrag ist bei uns angekommen.
- Ihr Überweisungsauftrag ist autorisiert, zum Beispiel durch Ihre Unterschrift.
- Sie haben alle nötigen Angaben gemacht.
- Ihr Zahlungskonto weist ausreichend Guthaben auf.

Alle wichtigen Regelungen zur Überweisung finden Sie in den Bedingungen für den Überweisungsverkehr.

### 1.7. Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift?

Eine SEPA-Basis-Lastschrift ist ein Standard für die Durchführung von Lastschriften innerhalb der Europäischen Union und für den Lastschrift-Verkehr mit anderen SEPA-Ländern (zum Beispiel Vereinigtes Königreich von Großbritannien, Nordirland, Schweiz). SEPA steht für: Single Euro Payments Area. Eine Lastschrift ist ein Geldbetrag, der einem Konto belastet wird. Der Unterschied zur Überweisung ist: Der Zahlungsvorgang wird durch den/die Zahlungsempfänger\*in ausgelöst. Der/die Zahlungsempfänger\*in beauftragt seine/ihre Bank, einen bestimmten Geldbetrag zulasten Ihres Kontos einzuziehen. Dazu müssen Sie dem/der Zahlungsempfänger\*in ein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilen.

Das Mandat hat zwei Funktionen: Das Mandat erlaubt dem/der Zahlungsempfänger\*in, den Geldbetrag einzuziehen. Und das Mandat erlaubt uns als Bank, Ihr Zahlungskonto mit dem Geldbetrag zu belasten. Für die Einlösung einer SEPA-Basis-Lastschrift ist erforderlich: Ihr Zahlungskonto weist ausreichend Guthaben auf. Ansonsten wird die Lastschrift an den/die Zahlungsempfänger\*in zurückgegeben. Sie können einer SEPA-Basis-Lastschrift innerhalb einer Frist von acht Wochen widersprechen. Sollten Sie dem/der Zahlungsempfänger\*in kein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt haben, können Sie der Lastschrift innerhalb einer Frist von 13 Monaten widersprechen. Die Frist beginnt jeweils, wenn Ihr Konto mit dem Lastschriftbetrag belastet wird. Wenn Sie einer Lastschrift widersprechen, schreiben wir grundsätzlich den Geldbetrag Ihrem Zahlungskonto wieder gut.

### 1.8. Welche Kosten entstehen Ihnen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste?

Für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste fallen jeweils bestimmte Kosten an. Die einzelnen Kosten finden Sie in unserem Preis- und Leistungsverzeichnis.

### 1.9. Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Wir schließen mit Ihnen den Zahlungskontovertrag (Zahlungsdiensterahmenvertrag) und damit verbundene Verträge zu Zahlungsdiensten für unbestimmte Zeit ab. Sie können den jeweiligen Vertrag jederzeit kündigen. Sie müssen keine Kündigungsfrist einhalten. Nur wir als Bank müssen eine Kündigungsfrist einhalten, wenn wir den jeweiligen Vertrag mit ihnen kündigen wollen. Diese beträgt mindestens zwei Monate.

Allerdings gilt: Bei einer außerordentlichen Kündigung (Kündigung aus wichtigem Grund) gibt es grundsätzlich keine Kündigungsfrist, weder für Sie noch für uns als Bank. Die Voraussetzungen für eine Kündigung aus wichtigem Grund sind: Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher kann nicht zugemutet werden, dass Sie am Vertrag festhalten oder uns als Bank kann nicht zugemutet werden, dass wir am Vertrag festhalten.

### 1.10. Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?

Informationen zu unseren Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Zahlungskonto oder unseren Zahlungsdiensten stehen im Zahlungskontovertrag. Einzelne Verträge zu den Zahlungsdiensten bieten auch Informationen. Außerdem finden Sie zusätzliche Informationen in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

### 1.11. Kann das Zahlungskonto vor Pfändungen geschützt werden?

Sie können von uns verlangen, dass wir Ihr Zahlungskonto als Pfändungsschutzkonto führen. Das gilt auch, wenn Ihr Zahlungskonto einen negativen Saldo aufweist. Bei einem negativen Saldo müssen Sie Ihr Zahlungskonto aber zukünftig auf Guthaben-Basis führen. Das heißt, dass Sie Ihr Konto zukünftig nicht mehr überziehen dürfen.

Bei einem Pfändungsschutzkonto besteht für Ihr Guthaben ein begrenzter Pfändungsschutz. Das heißt: Der Pfändungsschutz gilt nur für einen bestimmten Guthaben-Betrag und zwar in Höhe eines pauschalen Freibetrags. Dieser sogenannte Sockelfreibetrag wird jährlich neu bestimmt. Sie können sich aber auch weitere pauschale Freibeträge bescheinigen lassen, die sich nach Ihren persönlichen Lebensumständen richten. Dazu gehört zum Beispiel die Anzahl der Kinder, für die Sie Unterhalt zahlen müssen. Wenn Sie von einer Pfändung betroffen sind, können Sie das Guthaben Ihres Zahlungskontos in Höhe des Freibetrags noch nutzen.

Sie dürfen in Deutschland nur ein Pfändungsschutzkonto haben.

### 1.12. Was ist ein Basiskonto?

Im Zahlungskontengesetz ist das Basiskonto geregelt. Es soll Verbraucher\*innen in Deutschland den Zugang zum bargeldlosen Zahlungsverkehr ermöglichen: Keiner soll ohne Zahlungskonto sein. Für ein Basiskonto gelten die folgenden Besonderheiten:

- Verbraucher\*innen dürfen einen Basiskontovertrag abschließen, wenn Sie zu den folgenden Personengruppen gehören: Personen, die sich rechtmäßig in der EU aufhalten; Personen ohne festen Wohnsitz; asylsuchende Personen; geduldete Personen (Personen ohne Aufenthaltstitel, die nicht abgeschoben werden können). Die Personen dürfen kein anderes Zahlungskonto in Deutschland haben.
- Verbraucher\*innen können über ihr Basiskonto Aufträge über die oben erläuterten Zahlungsdienste erteilen (Bargeld-Einzahlungen, Bargeld-Auszahlungen, Überweisungen, SEPA-Basis-Lastschriften, Zahlungsvorgänge mit der [Debit-Zahlungskarte]). Sie bekommen aber keine eingeräumte Überziehungsmöglichkeit. Das heißt: Sie können nicht mehr Geld abheben oder überweisen, als Guthaben auf Ihrem Zahlungskonto (Basiskonto) ist.
- Verbraucher\*innen können den Basiskontovertrag jederzeit kündigen. Banken können den Basiskontovertrag nur kündigen, wenn das Zahlungskontengesetz dies erlaubt.

Ansonsten gilt wie bei einem normalen Zahlungskonto: Verbraucher\*innen können jederzeit verlangen, dass das Basiskonto als Pfändungsschutzkonto geführt wird.

## 2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

### 2.1. Kundenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- persönlich bei Ihrem/Ihrer Berater\*in oder in einer Filiale der BTV
- telefonisch bei Ihrem/Ihrer Berater\*in
- per E-Mail an [qualitaetsmanagement@btv.at](mailto:qualitaetsmanagement@btv.at)
- schriftlich an: BTV Vier Länder Bank AG, Stadtforum 1, 6020 Innsbruck

## 2.2. Außergerichtliche Streitbeilegung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil: Ombudsmann der privaten Banken. Dort können Sie den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Dieser kümmert sich um Ihre Rechte: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter [www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de). Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de).

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

Adresse: Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Fax: 030 1663-3169

E-Mail: [schlichtung@bdb.de](mailto:schlichtung@bdb.de)

### 3. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unsere Dienstleistung? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

Die zuständige Behörde heißt: **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**.

Die MLBF überprüft, ob Wirtschaftsakteure bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bank werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns als Wirtschaftsakteur einleiten (Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG).

In Ihrem Antrag können Sie geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung des BFSG verstoßen. Oder Sie können geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Kontaktdaten der MLBF sind:

**Adresse:** Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen  
**Telefon:** 030 1663-3169  
**E-Mail:** schlichtung@bdb.de