

Preis- und Leistungsverzeichnis

Preise für Dienstleistungen im standardisierten Geschäftsverkehr mit privaten Kunden und bei der Erbringung von Zahlungsdiensten und im Scheckverkehr mit Geschäftskunden, soweit nicht im Preisaushang oder anderen Aushängen enthalten

Entgelte werden nur berechnet, wenn die Leistungen im Auftrag oder im Interesse des Kunden durchgeführt werden

Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Privatkonto	4
3.1	Kontoführung	4
3.2	Kontoauszug	4
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	5
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	6
4.2	Lastschriftverkehr	7
4.3	Bargeldauszahlung	8
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	10
4.5	Überweisungsverkehr	12
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	19
4.6.1	Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge	19
4.6.2	Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen	19
4.6.2.1	Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in einer EWR-Währung	19
4.6.2.2	Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung) und Zahlungsvorgänge außerhalb des EWR (Drittstaaten)	19
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	20
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	21
5.1	Allgemein	21
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	21
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	22
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	22
5.5	Reiseschecks	22
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	23
6	Kredite	23
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	23
6.2	Avale	24
7	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	24
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	24
9	Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen	25
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	25
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	26
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	28
10	Sonstiges	29
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	30

1 Sparkonto

1.1 Allgemeine Entgelte

Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	entfällt
Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	5,00 EUR
Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde ¹	entfällt
Verwahrungsentgelt für Sparbücher pro Jahr	entfällt

1.2 Vermögenswirksames Sparen

Übertragung eines vermögenswirksamen Sparvertrages auf einen anderen Anbieter auf Wunsch des Kunden	entfällt
Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)	entfällt

2 Zinssätze für Einlagen

Produkt	Zinssatz
Spareinlagen mit dreimonatiger Kündigungsfrist	z. Zt. keine Neuanlagen (siehe Preisaushang)
VR-Wünschekonto	bis 500,00 EUR: 2,00 % p.a. ab 500,01 EUR: 0,00 % p.a.
VR-Bonusplan	Grundverzinsung: 0,00 % p.a.
VR-Bonusplan „junge Kunden“	Grundverzinsung: 0,25 % p.a.
EURO-Rendite-Sparen (Mehrzinssparen)	ab 1,00 EUR: 0,00 % p.a. ab 2.500,00 EUR: 0,00 % p.a.

¹ Wird nur berechnet, wenn er Kunde den Verlust oder die Beschädigung seiner Sparurkunde zu vertreten hat.

3

Privatkonto

3.1

Kontoführung

Produkt	EUR
VR-Komplett / Internet Kontoführung pro Monat (alle Buchungen inklusive)	7,90
VR-Direkt / Internet Kontoführung pro Monat* -Bargeldauszahlung/-einzahlung mit der Debitkarte am Geldautomaten -Bargeldauszahlung/-einzahlung am Schalter -Überweisung online -Überweisung am SB-Terminal -beleghafte Überweisung und Scheckeinreichung -Gutschrift aus Lastschrifteinreichung, Gutschrift einer Überweisung -Belastung aus Scheck, Lastschrift oder Dauerauftrag -Buchungsposten innerhalb der VR Bank in Holstein eG: Übertrag auf eigene Konten, Spar-Dauerauftrag, Zins- und Preisbuchung, Gutschrift und Belastung im Wertpapier- und Darlehensgeschäft	3,90 0,00 2,50 0,00 2,50 2,50 0,00 0,00 0,00
VR-Individual / Internet Kontoführung pro Monat* -Bargeldauszahlung/-einzahlung mit der Debitkarte am Geldautomaten -Bargeldauszahlung/-einzahlung am Schalter -Überweisung online, Lastschrifteinreichung online -Überweisung am SB-Terminal -beleghafte Überweisung und Scheckeinreichung -Gutschrift einer Überweisung -Belastung aus Scheck, Lastschrift oder Dauerauftrag -Buchungsposten innerhalb der VR Bank in Holstein eG: Übertrag auf eigene Konten, Spar-Dauerauftrag, Zins- und Preisbuchung, Gutschrift und Belastung im Wertpapier- und Darlehensgeschäft	3,90 0,00 0,70 0,10 0,10 0,70 0,40 0,40 0,00
Unterkonto für Betreuungen m.E. („Taschengeldkonto“) Kontoführung pro Monat* (alle sonstigen Gebühren analog Konto VR-Individual)	0,00
VR-Basis (Basiskonto nach Zahlungskontengesetz) Kontoführung pro Monat* -Bargeldauszahlung/-einzahlung mit der Debitkarte am Geldautomaten -Bargeldauszahlung/-einzahlung am Schalter -Überweisung online -Überweisung am SB-Terminal -beleghafte Überweisung und Scheckeinreichung -Gutschrift aus Lastschrifteinreichung, Gutschrift einer Überweisung -Belastung aus Scheck, Lastschrift oder Dauerauftrag -Buchungsposten innerhalb der VR Bank in Holstein eG: Übertrag auf eigene Konten, Spar-Dauerauftrag, Zins- und Preisbuchung, Gutschrift und Belastung im Wertpapier- und Darlehensgeschäft	5,90 0,00 1,00 0,00 0,00 1,00 0,00 0,00 0,00
VR-MeinKonto Kontoführung pro Monat (alle Buchungen inklusive)	0,00
Girokonto in Fremdwährung Kontoführung pro Monat (alle Buchungen inklusive)	7,90

*zuzüglich im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte Buchung (Storno- und Berichtigungs-
buchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist)

3.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker ² / Kontoauszug online ²	-
durch Kontoauszugsdrucker im Kontomodell VR-Direkt ²	0,30 EUR
durch Kontoauszugsdrucker im Kontomodell VR-Basis ²	0,30 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen ² je Auszug	0,30 EUR
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 12 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ³	nur Porto
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplicates auf Verlangen des Kunden ⁴	
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) je Auszug	5,00 EUR
• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt eine maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	
- für die erste Seite	7,50 EUR
- für jede weitere Seite	2,50 EUR

4. Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank⁵

Name der Bank (Zentrale):	VR Bank in Holstein eG
Straße:	Bismarckstraße 11-13
PLZ/Ort:	25421 Pinneberg
Telefon:	04101/501-0
Telefax:	04101/501-444
Internet:	www.vr bank-in-holstein.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 Aufsichtsbehörde⁶

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

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

³ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

⁵ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

⁶ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register⁷

Amtsgericht Pinneberg, Gen.-Reg. Nr. 107

4.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

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 Zahlungsverkehrsdatensätzen 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.

⁷ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

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 3.1 „Kontoführung“).

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	je nach Kontomodell 0,00 – 0,40 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,41 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	je nach Kontomodell 0,00 – 0,40 EUR
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	5,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,41 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 3.1 „Kontoführung“).

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit unserer girocard (Debitkarte)	0,00 – 2,50 EUR*	-
mit unserer Mastercard (Kreditkarte) mit unserer Mastercard (Debitkarte)	entfällt	1,00 % vom Umsatz, mind. 6,00 EUR
mit unserer Visa Card (Kreditkarte) mit unserer Visa Card (Debitkarte)	entfällt	1,00 % vom Umsatz, mind. 6,00 EUR

* Preise abhängig vom Kontomodell

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	-
- bei inländischen KI und KI in der EU ⁹ und den EWR-Staaten ¹⁰ , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Maestro/VPAY) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz, mind. 6,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU ¹¹ und den EWR-Staaten ¹² , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/VPAY) 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	1,00 % vom Umsatz, mind. 6,00 EUR	1,00 % vom Umsatz, mind. 6,00 EUR
(zzgl. 1,75% vom Umsatz für den Auslandseinsatz ¹³ bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU ¹¹ und der EWR-Staaten ¹²)		
Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.		

⁹ 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern).

¹⁰ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

¹¹ 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern).

¹² EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

¹³ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debit-Karten

4.4.1.1 girocard

girocard -Ausgabe einer Debitkarte- (mit VPAY oder Maestro) pro Jahr (im Kontomodell VR-Komplett, VR-Direkt, VR-Basis und VR-MeinKonto“young Generation“ kostenfrei)	6,00 EUR
- Ersatzkarte ¹⁴	7,50 EUR
- digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	0,00 EUR
- Ersatzkarte ¹⁴	0,00 EUR

Auslandseinsatz¹⁵

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder
bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten¹⁶

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

4.4.2 Mastercard oder Visa Debit-und Kreditkarten

• Ersatzkarte ¹⁹	
- auf Wunsch des Kunden	15,00 EUR
- Designumwandlung auf Wunsch des Kunden	15,00 EUR
• zzgl. Versandkosten	
- bei Versendung im Inland	-
- bei Versendung in Europa	-
- bei Versendung weltweit	-
- bei Versendung per Kurier im Inland auf Wunsch des Kunden	35,00 EUR
- bei Versendung per Kurier im Ausland auf Wunsch des Kunden	60,00 EUR
• Auslandseinsatz ²⁰ beim Bezahlen in Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ²²	1,75 % vom Umsatz
• Sonstige Serviceleistungen	
- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden:	100,00 EUR
- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden:	150,00 EUR
- Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden ²³	10,00 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden ²⁴	10,00 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden ²⁵	10,00 EUR

¹⁴ 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.

¹⁵ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

¹⁶ 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

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 Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²² 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

²³ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²⁵ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

- 4.4.3.1 ClassicCard - Ausgabe einer Kreditkarte - (MasterCard oder Visa)**
- pro Jahr 30,00 EUR
 - Umsatzabhängiges Preismodell: KreditkartenBonus ab einem Jahresumsatz von 1.200,- EUR
- 4.4.3.2 GoldCard - Ausgabe einer Kreditkarte - (MasterCard oder Visa)**
- pro Jahr 90,00 EUR
 - Umsatzabhängiges Preismodell: KreditkartenBonus ab einem Jahresumsatz von 1.200,- EUR
- 4.4.3.3 PremiumCard - Ausgabe einer Kreditkarte - (MasterCard)**
- pro Jahr 700,00 EUR
- 4.4.3.4 BasicCard - Ausgabe einer Debitkarte - (MasterCard oder Visa)**
- pro Jahr 30,00 EUR
- 4.4.3.5 Weitere Kartenprodukte**

Virtuelle MasterCard Debitkarte - Ausgabe einer Kreditkarte - pro Jahr	0,00 EUR
Kreditkarte „junge Kunden“ - Ausgabe einer Debitkarte - (MasterCard oder Visa) pro Jahr	19,00 EUR
GoldCard - Ausgabe einer Kreditkarte - (MasterCard/Visa) im GoldCard Paket für Mitglieder	60,00 EUR
Firmenkreditkarte - Ausgabe einer Kreditkarte - (MasterCard BusinessCard oder Visa BusinessCard) pro Jahr	48,00 EUR
Firmenkreditkarte - Ausgabe einer Kreditkarte - (MasterCard BusinessCard oder Visa BusinessCard) mit Firmenlogo pro Jahr	72,00 EUR
Visa BusinessCard Gold - Ausgabe einer Kreditkarte - pro Jahr	96,00 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 Wirtschaftsraumes (EWR)	max. ein Geschäftstag
Kartenzahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) in einer anderen EWR-Währung als Euro	max. vier Geschäftstage
Kartenzahlungen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) unabhängig von der Währung	Die Kartenzahlung wird baldmöglichst bewirkt

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5 Überweisungsverkehr

4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums²⁶ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen²⁷

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

16:00 Uhr an Geschäftstagen der Bank
Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.
Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

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 ²⁸ beleghafter Überweisungsauftrag Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos)	max. ein Geschäftstag max. zwei Geschäftstage max. 20 Sekunden
--	--

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

belegloser Überweisungsauftrag ²⁹ beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage max. vier Geschäftstage
---	--

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

Überweisungen von mehr als EUR 75.000 werden baldmöglichst ausgeführt.

²⁶ 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

²⁷ Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Britisches Pfund, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatianische Kuna, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

²⁸ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

²⁹ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

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 3.1 „Kontoführung“).

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:

Überweisungsmodalitäten							
Überweisungsart	je Überweisung vom Girokonto *					je Überweisung per Zahlschein (nur bis 999,00 EUR und nur in den GS Pinneberg/ Bismarckstr. + Elmshorn/ Königsstr.)	als Eilüberweisung zusätzlich
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung **	per Dauerauftrag	bei formloser Erteilung ***	als Echtzeit-Überweisung		
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	je nach Kontomodell 0,00 – 2,50 EUR	je nach Kontomodell 0,00 – 2,50 EUR	je nach Kontomodell 0,00 – 0,40 EUR	1,50 EUR	je nach Kontomodell 0,00 – 0,10 EUR	10,00 EUR	entfällt
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	je nach Kontomodell 0,00 – 2,50 EUR	je nach Kontomodell 0,00 – 2,50 EUR	je nach Kontomodell 0,00 – 0,40 EUR	1,50 EUR	je nach Kontomodell 0,00 – 0,10 EUR	15,00 EUR	entfällt
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	mit Swift-Code: 1,50 ‰ (mind. 12,50 EUR, max. 125,00 EUR) zzgl. 0,25 ‰ Courtage (mind. 2,00 EUR) ohne Swift-Code: 1,50 ‰ (mind. 12,50 EUR + 25,00 EUR non-STP-Zuschlag, max. 125,00 EUR) zzgl. 0,25 ‰ Courtage (mind. 2,00 EUR)	siehe links	siehe links	siehe links + 1,50 EUR	entfällt	entfällt	7,50 EUR

* Wenn vom Kunden verursacht oder beauftragt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank den Buchungsvorgang ausschließlich im eigenen Interesse ausführt

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

*** z. B. telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking.

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	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung EUR	Abwicklung im TARGET EUR
innerhalb und außerhalb der EU/EWR-Staaten	unbegrenzt	mit Swift-Code: 1,50 ‰ (mind. 12,50 EUR, max. 125,00 EUR) zzgl. 0,25 ‰ Courtage (mind. 2,00 EUR); ohne Swift-Code: 1,50 ‰ (mind. 12,50 EUR + 25,00 EUR non-STP-Zuschlag, max. 125,00 EUR) zzgl. 0,25 ‰ Courtage (mind. 2,00 EUR)	12,50 EUR zzgl. Gebühren aus „konventioneller Abwicklung“

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	5,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden mind. zzgl. fremder Spesen	25,00 EUR
Bearbeitung einer formlos erteilten Überweisung (telefonisch, per Fax, per E-Mail oder Vorlage einer Rechnung)	1,50 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	3,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	3,00 EUR

4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

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 3.1 „Kontoführung“).

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im TIPANET
Überweisung in Euro innerhalb der Bank*	unbegrenzt	0,00 – 0,40 EUR	entfällt
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister*	unbegrenzt	0,00 – 0,40 EUR	entfällt
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	unbegrenzt	mit Swift-Code: 1,50 ‰ (mind. 12,50 EUR, max. 125,00 EUR) zzgl. 0,25 ‰ Courtage (mind. 2,00 EUR) ohne Swift-Code: 1,50 ‰ (mind. 12,50 EUR + 25,00 EUR non-STP-Zuschlag, max. 125,00 EUR) zzgl. 0,25 ‰ Courtage (mind. 2,00 EUR)	entfällt

*Preise abhängig vom Kontomodell

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR³⁰) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung³¹) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten³²)

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 3.1 „Kontoführung“).

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, tragen Zahler und Zahlungsempfänger jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte. Der Zahler trägt die folgenden Entgelte:

Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung EUR	Abwicklung im TARGET EUR
innerhalb und außerhalb der EU/EWR-Staaten	unbegrenzt	mit Swift-Code: 1,50 ‰ (mind. 12,50 EUR, max. 125,00 EUR) zzgl. 0,25 ‰ Courtage (mind. 2,00 EUR); ohne Swift-Code: 1,50 ‰ (mind. 12,50 EUR + 25,00 EUR non-STP-Zuschlag, max. 125,00 EUR) zzgl. 0,25 ‰ Courtage (mind. 2,00 EUR)	12,50 EUR zzgl. Gebühren aus „konventioneller Abwicklung“

³⁰ 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

³¹ Zum Beispiel US-Dollar.

³² Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen).

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.

Höhe der Entgelte

Zielland/ Währung	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung		Abwicklung im TIPANET		als Echtzeit- Überweisung
		0	1	0	1	
Schweiz/ Euro mit IBAN/BIC	unbegrenzt	mit Swift-Code: 1,50 ‰ (mind. 12,50 EUR, max. 125,00 EUR) zzgl. 0,25 ‰ Courtage (mind. 2,00 EUR); ohne Swift- Code: 1,50 ‰, (mind. 12,50 EUR + 25,00 EUR non-STP-Zuschlag, max. 125,00 EUR) zzgl. 0,25 ‰, Courtage (mind. 2,00 EUR)	siehe links zzgl. fremde Kosten, sofern gesetzlich zulässig	TIPANET: nicht möglich	TIPANET: 7,50 EUR	keine zusätzlichen Kosten
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage					

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	40,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden zzgl. fremder Spesen	40,00 EUR
Bearbeitung einer formlos erteilten Überweisung (telefonisch, per Fax, per E-Mail oder Vorlage einer Rechnung)	5,00 EUR

Dauerauftrag:

Einrichtung auf Wunsch des Kunden 3,00 EUR

Änderung auf Wunsch des Kunden 3,00 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 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 3.1 „Kontoführung“).

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

Absenderland/ Währung	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung EUR	Abwicklung im TIPANET EUR
außerhalb der EU/EWR-Staaten	unbegrenzt	mit Swift-Code: 1,50 ‰ (mind. 12,50 EUR, max. 125,00 EUR) zzgl. 0,25 ‰ Courtage (mind. 2,00 EUR) ohne Swift-Code: 1,50 ‰ (mind. 12,50 EUR + 25,00 EUR non-STP-Zuschlag, max. 125,00 EUR) zzgl. 0,25 ‰ Courtage (mind. 2,00 EUR)	entfällt
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-Währung⁸ 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.

⁸ Stand 12/2019: Britisches Pfund, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatianische Kuna, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren 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 (<http://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: 03020211908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, 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 <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen

5 Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung oder den Einzug von Schecks werden

- nur dann berechnet, wenn die Einlösung oder der Einzug des Schecks im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurde; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Einlösung oder der Einzug des Schecks bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3.1 „Kontoführung“).

5.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)	-
Barscheckvordrucke für Kommunale Träger zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs für Sozialleistungen (pro Stück)	2,50 EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	-
Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks	25,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	je nach Kontomodell 0,00 – 0,40 EUR
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	je nach Kontomodell 0,00 – 2,50 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	10,00 EUR

5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	1,50 ‰,	mindestens maximal	12,50 EUR 125,00 EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens maximal	12,50 EUR 125,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	2,00 EUR

5.2.2 per Bankscheck

in Euro:	1,50 ‰,	mindestens maximal	12,50 EUR 125,00 EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens maximal	12,50 EUR 125,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	2,00 EUR

5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)		
	in Euro:	1,50 ‰,	mindestens maximal
	zzgl. Porto: EUR 5,00 ab Scheck-Gegenwert von EUR 50,00		12,50 EUR 125,00 EUR
	in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens maximal
	zzgl. Porto: EUR 5,00 ab Scheck-Gegenwert von EUR 50,00		12,50 EUR 125,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens
			2,00 EUR
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr		
5.4.1	bei Gutschriften		
	Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut		am Tag der Buchung
	Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut ³³	üblicherweise am Tag der Gutschriftsbuchung für die Bank	
	aus Scheckruckgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen		am Tag der Belastung
5.4.2	bei Belastungen		
	Scheck		am Tag der Belastungsbuchung für die Bank
	Scheckruckgabe zulasten des Zahlungsempfängers		am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift
5.5	Reiseschecks		
	• auf Euro lautende Reiseschecks		
	Verkauf von Euro-Reiseschecks		entfällt
	Barauszahlung von Euro-Reiseschecks		entfällt
	Rücknahme von Euro-Reiseschecks zur Kontogutschrift		Buchungspostengebuhr je nach Kontomodell
	• auf Fremdwährung lautende Reiseschecks		
	Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks		entfällt
	Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks		entfällt
	Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks zur Kontogutschrift		Buchungspostengebuhr je nach Kontomodell

³³ Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

5.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

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 Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main, einmal an jedem Handelstag beginnend ab 13 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 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.

6 Kredite

6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft

6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Zinsbescheinigung auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand, pro angefangene ¼ h 15,00 EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan ³⁴	10,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand, pro angefangene ¼ h 15,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden ³⁴	nach Aufwand, pro angefangene ¼ h 15,00 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten (gem. individueller Vereinbarung)	bei Kapitalbedarf von bis zu EUR 250.000: 250,00 EUR bei Kapitalbedarf von bis zu EUR 500.000: 500,00 EUR bei Kapitalbedarf von über EUR 500.000: 750,00 EUR

Diese Gebühr kommt nicht zum Tragen, sofern die beabsichtigte Finanzierung bei der VR Bank in Holstein beantragt wird.

³⁴Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

6.1.2	bei der Sicherheitenbearbeitung	
	Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren, soweit gesetzlich zulässig)	Kostenweitergabe
	Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	pro angefangene Stunde 150,00 EUR
	Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	pro angefangene Stunde 150,00 EUR
	sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht:	pro angefangene Stunde 150,00 EUR
6.2	Avale	
	Provision	2,00 - 3,00 % p.a.
7	Auskünfte	
7.1	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	
	Bankauskunft im Inland einholen	25,00 EUR
	Bankauskunft im Ausland einholen	Kostenweitergabe + 25,00 EUR
	sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	25,00 EUR
7.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	
	Auskunft erteilt	25,00 EUR
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	
	Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für 1 Jahr je nach Größe	40,00 EUR bis 210,00 EUR
	Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt) für 1 Monat je nach Größe	entfällt
	Mietpreis für Sparbuchschießfächer (inkl. USt) für 1 Jahr	entfällt

9 Wertpapiergeschäft

9.1 Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)

9.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	Provision: % vom Kurswert/Minimum in EUR	VR-ProfiBroker Provision: % vom Kurswert Minimum/Maximum in EUR	Provision: % vom Kurswert/Minimum in EUR	VR-ProfiBroker Provision: % vom Kurswert Minimum/Maximum in EUR
Aktien	1,00 %, mind. 20,00	0,25 %, mind. 9,95, max. 59,95	1,00 %, mind. 40,00	0,25 %, mind. 40,00, max. 59,95
Optionsscheine	1,00 %, mind. 20,00	0,25 %, mind. 9,95, max. 59,95	1,00 %, mind. 40,00	0,25 %, mind. 40,00, max. 59,95
Verzinsliche Wertpapiere	0,50 %, mind. 17,50	0,25 %, mind. 9,95, max. 59,95	0,50 %, mind. 30,00	0,25 %, mind. 30,00, max. 59,95
Wandelanleihen/Optionsanleihen	0,50 %, mind. 17,50	0,25 %, mind. 9,95, max. 59,95	0,50 %, mind. 30,00	0,25 %, mind. 30,00, max. 59,95
Zero Bonds	0,50 %, mind. 17,50	0,25 %, mind. 9,95, max. 59,95	0,50 %, mind. 30,00	0,25 %, mind. 30,00, max. 59,95
Genussscheine/Genussrechte	0,50 %, mind. 17,50	0,25 %, mind. 9,95, max. 59,95	0,50 %, mind. 30,00	0,25 %, mind. 30,00, max. 59,95
Investmentanteile über Börse	1,00 %, mind. 20,00	0,25 %, mind. 9,95, max. 59,95	1,00 %, mind. 40,00	0,25 %, mind. 40,00, max. 59,95
Bezugsrechte/Teilrechte	bis 10,00 EUR: 1,00 ab 10,01 EUR: 3,50	bis 10,00 EUR: 1,00 ab 10,01 EUR: 3,50	bis 10,00 EUR: 1,00 ab 10,01 EUR: 7,00	bis 10,00 EUR: 1,00 ab 10,01 EUR: 7,00
Zertifikate Emittent DZ-Bank	siehe Produktinformation	0,25 % / 4,95, max. 59,95	entfällt	entfällt
Aktienanleihen Emittent DZ-Bank	siehe Produktinformation	0,25 % / 4,95, max. 59,95	entfällt	entfällt
Optionsscheine Emittent DZ-Bank	siehe Produktinformation	0,25 % / 4,95, max. 59,95	entfällt	entfällt

Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und -abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten (jeweils soweit gesetzlich zulässig) in Rechnung stellen. Auf Anfrage ist die Bank bereit, soweit möglich, die Aufgliederung der fremden Kosten mitzuteilen.

Sofern bei einem Wertpapiergeschäft ein Teil des Preises in einer Fremdwährung zu bezahlen ist, wird der Wechselkurs durch ein Verfahren ermittelt, bei dem die Marktgerechtigkeit des Wechselkurses sichergestellt ist. Auf Anfrage ist die Bank bereit, Einzelheiten zum Wechselkurs zu erläutern.

Kommt es infolge enger Marktverhältnisse zu Teilausführungen an unterschiedlichen Tagen, so wird jede Teilausführung wie ein gesonderter Auftrag abgerechnet.

Limitvormerkung³⁵, -änderung und -streichung

5,00 EUR pro Auftrag

Limitvormerkung³⁵, -änderung und -streichung bei VR-ProfiBroker

--

³⁵ Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

9.1.2 Erwerb und Rückgabe von Investmentanteilen (außerbörslich)

	Provision: % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt)/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt)/Minimum
Erwerb von Investmentanteilen ohne Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	-	-
Sonstige Gesellschaften	pauschal 20,00 EUR	pauschal 20,00 EUR
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	-	-
Sonstige Gesellschaften	pauschal 20,00 EUR	pauschal 20,00 EUR
Rückgabe von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes	-	-
Sonstige Gesellschaften	pauschal 20,00 EUR	pauschal 20,00 EUR

9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

9.2.1 Entgelt für die Verwahrung von Wertpapieren (inkl. USt)

Die Berechnung erfolgt vierteljährlich für den vorangegangenen Berechnungszeitraum auf den Depotbestand per 31.03., 30.06., 30.09., 31.12.³⁶

	Berechnungsmodus	Girosammelverwahrung	Streifbandverwahrung	Wertpapierrechnung
Aktien	bis 20.000,01 EUR: 5,95 EUR ab 20.000,01 bis 50.000,00 EUR: 17,85 EUR ab 50.000,01 EUR: 35,70 EUR	s.links	s.links	s.links
Optionsscheine	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Verzinsliche Wertpapiere	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Inhaberschuldverschreibungen				
eigene	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Verbund	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
fremd	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Wandelanleihen	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Optionsanleihen	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Zero Bonds	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Genussscheine	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Investmentanteile				
Verbund	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
fremd	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Bezugsrechte/Teilrechte	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Sonstige Wertpapiere	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Bestände ohne Kurswert	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt)

5,95 EUR

- Depots ohne Bestand (inkl. USt)

5,95 EUR

Depots für Minderjährige werden kostenfrei geführt.

Depots für Schüler, Auszubildende und Studenten werden max. bis zum 27. Lebensjahr kostenfrei geführt.

³⁶Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

Girosammelverwahrung zzgl. fremder Gebühren	65,00 EUR
Streifbandverwahrung zzgl. fremder Gebühren	65,00 EUR
Wertpapierrechnung zzgl. fremder Gebühren	65,00 EUR

9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von

	Inland EUR	Ausland EUR
jungen Aktien	1,00 %, mind. 20,00	1,00 %, mind. 40,00
Options-, Wandelanleihen	0,50 %, mind. 40,00	0,50 %, mind. 30,00
Genussscheinen	0,50 %, mind. 17,50	0,50 %, mind. 40,00
Ausgabe von Bonus- und Berichtigungsaktien, Stockdividenden, Split und Umtausch, Spin off, Reserve Split	1,00 %, mind. 20,00	0,50 %, mind. 40,00

9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt):
Kostenweitergabe analog Pkt. 9.1.1 zzgl. fremder Spesen

Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden:
Kostenweitergabe analog Pkt. 9.1.1 zzgl. fremder Spesen

Ausübung von Wandelrechten:
Kostenweitergabe analog Pkt. 9.1.1 zzgl. fremder Spesen

9.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)³⁷

pro Auftrag: Weitergabe fremder Kosten

9.2.6 Bearbeitung von Kundenaufträgen im Zusammenhang mit Kapitalertrag- und Körperschaftsteuern sowie ausländischen Quellensteuern (inkl. USt)

Antrag zur Rückforderung gezahlter ausländischer Quellensteuer:

Zentraler Service:
pro Antrag: 50,00 EUR zzgl. pro Position (WKN) 5,00 EUR zzgl. Druck- und Versandkosten (gem. Preisverzeichnis DZ Bank), zzgl. Fremdkosten
Dezentraler Service:
Weitergabe fremder Kosten

Steuerkorrekturen (bei Zinsabschlag-, Kapitalertrags- oder Körperschaftssteuer) wg. Nachversteuerung nach Reduzierung oder Widerrufs eines Freistellungsauftrages auf Kundenwunsch 20,00 EUR

9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt) jährlich (automatisch)	-
Nacherstellung (Duplikat) ³⁸ (inkl. USt)	5,00 EUR
Zweitschriften (inkl. USt) ³⁸	nach Aufwand, pro angefangene ¼ h 15,00 EUR

³⁷ Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

³⁸ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

9.2.8	Weitere Dienstleistungen		
	Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl.USt)		-
	Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter (inkl. USt), sofern ein Kundenauftrag vorliegt zzgl. fremder Spesen		15,00 EUR
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)		
9.3.1	Hereinnahme von fälligen Wertpapieren und Kupons zum Inkasso (sofern einlösende Stelle nicht Zahlstelle ist) (inkl. USt)		
	EUR/DEM-Kupons	0,62 % zzgl. fremder Spesen und Auslagen, mind. 15,00 EUR	
	EUR-Gutschrift max. 125,00 EUR	0,31 % zzgl. fremder Spesen und Auslagen, mind. 35,00 EUR	
9.3.2	Hereinnahme von Wertpapieren zum Umtausch/Stücketausch (inkl. USt)		15,00 EUR
	zzgl. fremder Spesen und Auslagen		
9.3.3	Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl.USt)		
	Inland zzgl. fremder Spesen und Auslagen		15,00 EUR
	Ausland zzgl. fremder Spesen und Auslagen		15,00 EUR
9.3.4	entfällt		

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

SMS-Verfahren für MobileTAN: (pro Monat und Belastungskonto) Für jede vom Kunden angeforderte SMS*: (*10 SMS pro Monat frei. Das Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der mobilen TAN ein vom Kunden autorisierter Zahlungsauftrag oder Wertpapierauftrag ausgeführt worden ist.)	0,10 EUR
TAN-Verfahren für VR-SecureGo: (pro Monat und Belastungskonto) Für jede vom Kunden angeforderte TAN*: (*10 TAN pro Monat frei. Das Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der mobilen TAN ein vom Kunden autorisierter Zahlungsauftrag oder Wertpapierauftrag ausgeführt worden ist.)	0,10 EUR
Benachrichtigungsdienst im Auftrag des Kunden: (pro Monat und Belastungskonto) Für jede vom Kunden empfangene Benachrichtigung (SMS*): (*10 SMS pro Monat frei)	0,10 EUR
Elektronische Umsatzinformation (EUI) -pro Monat / Konto	2,50 EUR
Sortenan- und verkauf an Kunden (Standardsorten: Dänische, Norwegische und Schwedische Kronen, Schweizer Franken, Britische Pfund, US-Dollar) Sortenverkauf an Nichtkunden bis EUR 500 Gegenwert	zum Netto-Schalterkurs zzgl. 1% mind. 2,50 EUR, max. 10,00 EUR zum Netto-Schalterkurs zzgl. 7,50 EUR
Röllgeldausgabe (Kleingeld): -für Kunden -für Nichtkunden am Automaten	ab der 6. Rolle: pro Rolle 0,20 EUR jede Rolle 1,00 EUR
Annahme von losem Hartgeld von Kunden an der Kasse: -pro Jutebeutel	3,50 EUR

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus - inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) nach Aufwand, pro angefangene ¼ h	15,00 EUR
- ansonsten nach Aufwand, pro angefangene ¼ h	15,00 EUR
Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	entfällt
Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	entfällt
Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	entfällt
Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde - inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) nach Aufwand, pro angefangene ¼ h	15,00 EUR
- ansonsten nach Aufwand, pro angefangene ¼ h	15,00 EUR
Vertrag zugunsten Dritter - inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	entfällt
Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig) - inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) - ansonsten	Kostenweitergabe Kostenweitergabe

Ertragnisaufstellung		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	ohne Wertpapiererträge: 5,00 EUR	
	mit Wertpapiererträgen: 5,95 EUR	
Kontosperre im Auftrag des Kunden		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		entfällt
- ansonsten		15,00 EUR
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) ³⁹		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		entfällt
- ansonsten		15,00 EUR
Mahnung ⁴⁰		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		entfällt
- ansonsten	1. Mahnung 0,00 EUR; 2. Mahnung 3,00 EUR; 3. Mahnung 3,00 EUR	
Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht)		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		
nach Aufwand, pro angefangene ¼ h		15,00 EUR
- ansonsten		
nach Aufwand, pro angefangene ¼ h		15,00 EUR
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		entfällt
- ansonsten		entfällt

11

Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren 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 (<http://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: 03020211908, E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, 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 <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen

³⁹ Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringer Schaden verursacht wurde.

⁴⁰ Kostenlos, wenn bei einem Verbraucherkreditvertrag dem Kreditnehmer während seines Vertrages der gesetzliche Verzugszinssatz berechnet wird oder der Kunde erst durch die Mahnung in Verzug gerät.

Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden durch die Mahnung verursacht wurde.