

99142052261000

# Beschwerden mit Bezug zum ZKG (Kontenwechselhilfe, Basiskonto, Entgelttransparenz) Entgegennahme

Heruntergeladen am 24.05.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/102806771/B100019>

| Modul                     | Sachverhalt                                                                                                                   |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leistungsschlüssel        | 99142052261000                                                                                                                |
| Leistungsbezeichnung I    | Beschwerden mit Bezug zum ZKG (Kontenwechselhilfe, Basiskonto, Entgelttransparenz) Entgegennahme                              |
| Leistungsbezeichnung II   | Beschwerden rund um das Thema Basiskonto einreichen                                                                           |
| Typisierung               | 1 - Bund: Regelung und Vollzug                                                                                                |
| Quellredaktion            | Bund                                                                                                                          |
| Freigabestatus Katalog    | fachlich freigegeben (gold)                                                                                                   |
| Freigabestatus Bibliothek | unbestimmter Freigabestatus                                                                                                   |
| Begriffe im Kontext       | ZGK, Kreditinstitute, Finanzunternehmen, Zahlungskontengesetz, BaFin, Banken, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht |
| Leistungstyp              | Leistungsobjekt mit Verrichtung                                                                                               |

| Modul                         | Sachverhalt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leistungsgruppierung          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Verrichtungskennung           | Entgegennahme (261)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| SDG-Informationsbereich       | Besitz eines Bankkontos in einem anderen Mitgliedstaat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Lagen Portalverbund           | Beschwerden und Petitionen (2140200)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Einheitlicher Ansprechpartner | Nein                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Fachlich freigegeben am       | 10.06.2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Fachlich freigegeben durch    | Bundesministerium der Finanzen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Handlungsgrundlage            | § 46 Abs. 2 S. 1 ZKG i.V.m. § 4b FinDAG: § 48 ZKG<br><a href="https://www.gesetze-im-internet.de/zkg/_46.html">https://www.gesetze-im-internet.de/zkg/_46.html</a><br><a href="https://www.gesetze-im-internet.de/findag/_4b.html">https://www.gesetze-im-internet.de/findag/_4b.html</a><br><a href="https://www.gesetze-im-internet.de/zkg/_48.html">https://www.gesetze-im-internet.de/zkg/_48.html</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Teaser                        | Lehnt Ihr Kreditinstitut Ihren Antrag auf ein Basiskonto ab, unterstützt Sie nicht ausreichend beim Kontowechsel oder erhebt kein marktübliches Entgelt, können Sie sich bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht beschweren oder ein Verwaltungsverfahren eröffnen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Volltext                      | <p>Zu den Aufgaben der BaFin gehört es, sich bei der Aufsicht über Banken und Finanzdienstleister, private Versicherer und den Wertpapierhandel um den Schutz aller Verbraucherinnen und Verbraucher zu kümmern. Daher können Sie Ihr Anliegen an die BaFin richten, wenn Sie glauben, dass ein beaufsichtigtes Unternehmen gegen Gesetze verstoßen hat und Sie sich als Kundin oder Kunde darüber beschweren möchten.</p> <p>Sie können die Beschwerde einreichen, wenn eine Bank</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ihnen unrechtmäßig die Öffnung eines Basiskontos verwehrt.</li> <li>• der Pflicht zur Kontowechselhilfe nicht nachkommt.</li> <li>• eine unangemessene Entgelt-Forderung für ein Basiskonto stellt.</li> </ul> |

## Modul

## Sachverhalt

- Ihr Basiskonto unrechtmäßig kündigt.

### Öffnung eines Basiskontos:

Seit Einführung des Zahlungskontengesetzes (ZKG) 2016 haben alle Verbraucherinnen und Verbraucher, die sich rechtmäßig in der Europäischen Union aufhalten, einen Anspruch auf ein Basiskonto. Wenn Sie Ihren Antrag auf ein Basiskonto eingereicht haben, muss Ihnen die Bank innerhalb von 10 Tagen schriftlich mitteilen, dass sie für Sie kein Basiskonto eröffnen will.

Wenn die Bank Ihren Antrag auf Eröffnung eines Basiskontos abgelehnt hat, können Sie ein Verwaltungsverfahren bei der BaFin beantragen.

- Die BaFin prüft dann, ob die Bank Ihren Antrag ablehnen durfte - was nur unter bestimmten Voraussetzungen erlaubt ist. Das ist der Fall, wenn:
  - Sie bereits bei einer anderen Bank in Deutschland ein Zahlungskonto haben und Sie dieses Konto tatsächlich nutzen können,
  - Sie innerhalb der letzten 3 Jahre vor Antragstellung wegen einer vorsätzlichen Straftat gegen die Bank oder einen ihrer Mitarbeitenden oder einen ihrer Kundinnen oder Kunden verurteilt worden sind,
  - Sie bereits ein Basiskonto bei derselben Bank hatten und diese den Basiskontovertrag wegen Zahlungsverzug oder wegen Nutzung des Kontos zu verbotenen Zwecken berechtigt gekündigt hat, oder
  - die Bank durch die Aufnahme und Unterhaltung einer Geschäftsbeziehung zu Ihnen gegen ihre Allgemeinen Sorgfaltspflichten aus dem Geldwäschegesetz und aus dem Kreditwesengesetz oder bei der Begründung der Ablehnung gegen ihre Verschwiegenheitspflichten verstoßen würde.
  - Liegen keine gesetzlichen Ablehnungsgründe vor, so ordnet die BaFin gegenüber der Bank die Eröffnung es Kontos an.

### Kontowechsel:

**Modul**
**Sachverhalt**

Das ZKG verpflichtet die Institute auch dazu, Ihnen den Kontowechsel zu erleichtern. Auf Ihren Antrag muss der bisherige Anbieter die Daueraufträge und andere Leistungen auf den neuen Anbieter übertragen. Kommen die Finanzdienstleister ihrer Pflicht zur gesetzlichen Kontowechselhilfe nicht nach, können Sie dies der BaFin melden. Sie geht entsprechenden Beschwerden nach und wirkt darauf hin, dass festgestellte Mängel abgestellt werden.

**Entgelt-Forderung:**

Auch bei einer unangemessenen Entgelt-Forderung können Sie bei der BaFin Beschwerde einreichen. Da der Gesetzgeber keine Höchstgrenze für die Kosten für ein Basiskonto festgelegt hat, variieren die Preise für ein Basiskonto stark. Für die Beurteilung der Angemessenheit sind laut ZKG insbesondere 2 Kriterien zu berücksichtigen:

- die marktüblichen Entgelte
- und das Nutzerverhalten.

Stellt die BaFin fest, dass die Preisgestaltung unangemessen ist, kann sie eine Bank anweisen, ihr Entgeltmodell für Basiskonten an die Anforderungen des ZKG anzupassen.

**Erforderliche Unterlagen**

- Antrag auf Abschluss eines Basiskontovertrags
- Schreiben der Bank über die Ablehnung Ihres Antrags

**Voraussetzungen**

- Eine Bank hat Ihren Antrag auf Abschluss eines Basiskontovertrags abgelehnt, Ihr Basiskonto gekündigt, erhebt ein unangemessenes Entgelt oder unterstützt Sie nicht beim Kontowechsel.

**Kosten**

Das Verwaltungsverfahren bei der BaFin ist für Sie kostenlos. Für Ausgaben, die Ihnen beim Schriftwechsel entstehen, müssen Sie allerdings selbst zahlen. Auch Anwaltskosten oder Gebühren für Beratungen werden Ihnen nicht erstattet.

## Modul

## Sachverhalt

### Verfahrensablauf

Ein Verwaltungsverfahren gegen Ihre Bank müssen Sie schriftlich beantragen.

- Laden Sie den Antrag auf der Internetseite der BaFin herunter und füllen Sie ihn vollständig aus.
- Senden Sie den unterschriebenen Antrag mit den erforderlichen Unterlagen an die auf dem Formular angegebene Adresse.
- Die BaFin bestätigt Ihnen den Eingang des Antrags schriftlich. Anschließend prüft sie, ob Sie die Voraussetzungen für den Abschluss eines Basiskontovertrags erfüllen.
- Hat die Bank Ihren Antrag zu Unrecht abgelehnt, ordnet die BaFin die Eröffnung eines Basiskontos an. Sie erhalten eine schriftliche Bestätigung über den Abschluss des Verfahrens.
- Wenn Ihr Antrag bei der BaFin abgelehnt wird, können Sie Widerspruch einlegen, damit die Entscheidung noch einmal überprüft wird. Auch Ihre Bank kann Widerspruch einlegen, wenn die BaFin anordnet, dass ein Basiskonto für Sie eröffnet werden muss.

Für Beschwerden rund um das Thema Basiskonto können Sie das jeweilige Online-Beschwerdeformular nutzen.

- Rufen Sie die Seite "Bei der BaFin beschweren" auf.
- Dort finden Sie unter anderem das Online-Beschwerdeformular der BaFin "Beschwerdeformular speziell für den Bereich Basiskonten".
- Geben Sie die relevanten Daten zu Ihrer Beschwerde in die Maske ein.
- Ihre Beschwerde sollte folgende Angaben enthalten:
  - Ihren Namen und Ihre Anschrift
  - bei einer Beschwerde für eine andere Person: Name und Anschrift des oder der Betroffenen
  - Name und Anschrift des betroffenen Unternehmens
  - bei einer Beschwerde über ein Kredit- oder Finanzdienstleistungsinstitut:

| Modul                        | Sachverhalt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art der Geschäftsverbindung</li> <li>• Konto- beziehungsweise Kundennummer</li> <li>• Namen der Kontoinhaberin oder des Kontoinhabers, falls Sie dies nicht selbst sind</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Bearbeitungsdauer            | Die Bearbeitung der Anzeige dauert in der Regel zwischen 8 und 12 Wochen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Frist                        | In der Regel bis zu 3 Monate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| weiterführende Informationen | <a href="https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/Bank/Produkte/Basiskonto/basiskonto_node.html">https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/Bank/Produkte/Basiskonto/basiskonto_node.html</a><br><a href="https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html">https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html</a><br><a href="https://www.bafin.de/DE/PublikationenDaten/Datenbanken/Unternehmenssuche/unternehmenssuche_node.html">https://www.bafin.de/DE/PublikationenDaten/Datenbanken/Unternehmenssuche/unternehmenssuche_node.html</a>                                                                                                                   |
| Hinweise                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Rechtsbehelf                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zivilgerichtliche Klage</li> <li>• Widerspruch</li> </ul> <p>Detaillierte Informationen, wie Sie Widerspruch einlegen, können Sie dem Bescheid über Ihren Antrag auf Durchführung eines Verwaltungsverfahrens entnehmen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kurztext                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschwerden mit Bezug zum ZKG (Kontenwechselhilfe, Basiskonto, Entgelttransparenz) Entgegennahme             <ul style="list-style-type: none"> <li>• schriftliche Beantragung eines Verwaltungsverfahrens bei Ablehnung eines Antrags auf Eröffnung eines Basiskontos                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) überprüft, ob die Bank Antrag auf Basiskonto zu Recht abgelehnt hat</li> <li>• lag die Bank falsch, ordnet die BaFin die Eröffnung des Basiskontos an</li> <li>• Kontakt der BaFin per Onlineformular bei Beschwerden rund um das Basiskonto (Entgelt, Kontowechselhilfe)</li> <li>• zuständig: Bundesanstalt für</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |

| Modul             | Sachverhalt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ansprechpunkt     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Zuständige Stelle |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Formulare         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulare: ja</li> <li>- Onlineverfahren möglich: ja</li> <li>- Schriftform erforderlich: ja</li> <li>- Persönliches Erscheinen nötig: nein</li> </ul> <a href="https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Formular/dl_fo_basiskonto_antrag_verwaltungsverfahren.html?nn=7906374">https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Formular/dl_fo_basiskonto_antrag_verwaltungsverfahren.html?nn=7906374</a><br><a href="https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Formular/dl_fo_basiskonto_beschwerdeformular.html">https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Formular/dl_fo_basiskonto_beschwerdeformular.html</a> |
| Ursprungsportal   | Beschwerden mit Bezug zum ZKG (Kontenwechselhilfe, Basiskonto, Entgelttransparenz) Entgegennahme,<br>Beschwerden mit Bezug zum ZKG (Kontenwechselhilfe, Basiskonto, Entgelttransparenz) Entgegennahme                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |