

Wertpapierverrechnungskonto und Zahlungsdienste

Information für Verbraucher

nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) (14.01.2026)

Name und Anschrift der Bank Bank Vontobel Europe AG Alter Hof 5 80331 München
Telefon 0049 89 411 890 0

Liebe Kundin, lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unseren Dienstleistungen Wertpapierverrechnungskonto und **Zahlungsdienste**? Hier möchten wir Ihre möglichen Fragen beantworten.

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: Unternehmen müssen garantieren, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Das Ziel ist, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen unsere Dienstleistung **Zahlungsdienste** verständlich zu erläutern. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in **4 Teile** gegliedert:

- **Teil 1** enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen Wertpapierverrechnungskonto und **Zahlungsdienste**.
- Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
 - Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In **Teil 2** informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
 - Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? In **Teil 3** informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.
 - Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung? In **Teil 4** informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre Bank Vontobel Europe AG

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen	3
1.1 Was sind Zahlungsdienste?	3
1.2 Wie funktioniert die Kontoführung?	3
1.3 Wie funktioniert eine Überweisung?	3
1.4 Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift?	4
1.5 Gibt es die Möglichkeit, das Wertpapierverrechnungskonto zu überziehen?	4
1.6 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Wertpapierverrechnungskonto und die Zahlungsdienste?	5
1.7 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?	5
2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde.....	6
3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen	7
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen	7
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	8
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	8
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	9

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen Wertpapierverrechnungskonto 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 Dienstleistungen wichtig sind.

1.1 Was sind Zahlungsdienste?

Wir erbringen verschiedene Dienstleistungen in Verbindung mit Ihrem Wertpapierverrechnungskonto. Das Wertpapierverrechnungskonto wird hauptsächlich für die Abwicklung von Wertpapiergeschäften genutzt. Es dient als Transaktionskonto, über das Käufe und Verkäufe von Wertpapieren abgewickelt werden. In begrenztem Umfang kann es auch für Überweisungen im Zahlungsverkehr verwendet werden. Die als letzte genannte Dienstleistung nennt man **Zahlungsdienst**. Wir bieten Ihnen die folgenden Zahlungsdienste an:

- Ausführung von Überweisungen (siehe 1.3)
- Einlösung von SEPA-Basis-Lastschriften (siehe 1.4)

1.2 Wie funktioniert die Kontoführung?

Wenn Sie Interesse an einem Wertpapierverrechnungskonto haben, müssen Sie mit uns einen **Accessvertrag** abschließen. Der Accessvertrag regelt den Zugang zu allen Dienstleistungen unserer Bank. Wir richten dann ein Wertpapierverrechnungskonto für Sie ein. Über Ihr Wertpapierverrechnungskonto 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 Konto 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 Wertpapierverrechnungskonto **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.

1.3 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 Wertpapierverrechnungskonto 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 Standard-**Überweisungsvordruck** in Papierform ausfüllen. Oder Sie können

Ihren persönlichen Berater oder Ihre persönliche Beraterin telefonisch kontaktieren, um eine Überweisung in Auftrag zu geben.

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 Wertpapierverrechnungskonto weist ausreichend Guthaben auf. Alle wichtigen Regelungen zur Überweisung finden Sie in den Bedingungen für den Überweisungsverkehr.

1.4 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 Zahlungsempfänger ausgelöst. Der Zahlungsempfänger beauftragt seine Bank, einen bestimmten Geldbetrag zulasten Ihres Kontos einzuziehen. Dazu müssen Sie dem Zahlungsempfänger ein **SEPA-Lastschrift-Mandat** erteilen.

Das Mandat hat zwei Funktionen: Das Mandat erlaubt dem Zahlungsempfänger, den Geldbetrag einzuziehen. Und das Mandat erlaubt uns als Bank, Ihr Wertpapierverrechnungskonto mit dem Geldbetrag zu belasten. Für die Einlösung einer SEPA-Basis-Lastschrift ist erforderlich: Ihr Wertpapierverrechnungskonto weist ausreichend Guthaben auf. Ansonsten wird die Lastschrift an den Zahlungsempfänger zurückgegeben.

Sie können einer SEPA-Basis-Lastschrift innerhalb einer Frist von 8 Wochen **widersprechen**. Sollten Sie dem Zahlungsempfänger 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 Wertpapierverrechnungskonto wieder gut.

Alle wichtigen Regelungen zum Zahlungsdienst SEPA-Basis-Lastschrift finden Sie in den **Bedingungen für die SEPA-Basis-Lastschrift**.

1.5 Gibt es die Möglichkeit, das Wertpapierverrechnungskonto zu überziehen?

Sie können Ihr Wertpapierverrechnungskonto grundsätzlich nicht überziehen.

Sollten Sie Ihr Konto nicht ausreichend Guthaben ausweisen, können wir einen Zahlungsauftrag in Ausnahmefällen trotzdem ausführen. Meist können wir einschätzen, ob eine Überziehung Ihres Wertpapierverrechnungskontos in Ordnung ist. Man spricht dann von einer **geduldeten Kontoüberziehung**. Grundsätzlich haben Sie aber keinen Anspruch auf eine geduldete Kontoüberziehung.

1.6 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Wertpapierverrechnungskonto und die Zahlungsdienste?

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

Die Zinsen geduldete Kontoüberziehungen richten sich nach den Regelungen, die wir mit Ihnen in einer gesonderten Vereinbarung festgehalten haben. Wir informieren Sie in regelmäßigen Abständen über die Höhe der Zinsen.

Alle fälligen Kosten und Zinsen werden Ihrem Wertpapierverrechnungskonto zum jeweiligen Rechnungsabschluss belastet.

1.7 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Wir schließen mit Ihnen den Accessvertrag und damit den Zugang zu Zahlungsdiensten für unbestimmte Zeit ab. Sie können den Vertrag jederzeit kündigen. Sie müssen keine Kündigungsfrist einhalten. Nur wir als Bank müssen eine Kündigungsfrist einhalten, wenn wir den Accessvertrag mit ihnen kündigen wollen. Diese beträgt 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.

2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unseren Dienstleistungen 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 Ihrer Beraterin/Ihrem Berater
- **telefonisch** bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater oder unter 0049 89 411 890 0
- **per E-Mail** an Info.de@vontobel.com
- **schriftlich** an: Bank Vontobel Europe AG, Alter Hof 5, D-80331 München

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter <https://www.vontobel.com/de-ch/rechtliche-hinweise/mifid/>

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

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 sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. 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. 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.

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

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllen? In diesem Teil informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.

Zum Hintergrund: Das BFSG verpflichtet uns unter anderem, die **Richtlinien für barrierefreie Webinhalte** einzuhalten. Diese Richtlinien sollen es ermöglichen, Webinhalte für alle Menschen so barrierefrei wie möglich zu gestalten. Das gilt insbesondere für Menschen mit Behinderung. Den Richtlinien liegen die folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit** zugrunde:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen unsere Webinhalte in einer möglichst einfachen Sprache anbieten.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistive Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Standards für die Nutzung von assistiven Technologien eingehalten werden, etwa die technische Struktur und Kennzeichnung der Inhalte.

Wir erfüllen mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen in Verbindung mit dem Wertpapierverrechnungskonto beziehungsweise unseren Zahlungsdiensten:

- **Ausführung von Überweisungen:** Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Überweisungsaufträge zu erteilen:
 - Sie können Überweisungsaufträge persönlich vor Ort oder telefonisch erteilen.
 - Sie können Überweisungsaufträge mit Hilfe von Standard - **Überweisungsvordrucken** in Papierform erteilen.
- **Informationen über das Wertpapierverrechnungskonto:** Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Informationen wie Kontostand und Zahlungsvorgänge (Gutschriften und

Belastungen aufgrund von Überweisungen, SEPA-Basis-Lastschriften) über Ihr Wertpapierverrechnungskonto abzurufen:

- Sie können Informationen über Ihr Wertpapierverrechnungskonto **elektronisch** über das Online-Postfach abrufen oder per Email.
- Sie können Informationen über Ihr Wertpapierverrechnungskonto in barrierefreier Form durch Übersendung per Post oder auch persönlich durch Ihre Kundenbetreuerin oder Kundenbetreuer erhalten bzw. auch vorlesen lassen.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit **dieser Information**:

- Wir stellen Ihnen diese Information über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: persönliche Aushändigung vor Ort, Vorlesen lassen, Internetseite der Bank (Im Dateiformat PDF-UA).
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind.)
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung: Schriftart Arial in Schriftgröße 11, Zeilenlänge 17, Zeilenabstand 15 pt und Hervorhebung von wichtigen Texten, die möglichst benutzerfreundlich gewählt worden sind.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit von **Dokumenten zu unseren Dienstleistungen** (dazu gehört auch **diese Information**):

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Das heißt: Sie werden Ihnen von uns postalisch oder persönlich zur Verfügung gestellt (und auch vorgelesen).
- Die Dokumente können zum Teil im Dateiformat wie PDF-UA zur Verfügung gestellt werden. Dieses Format kann in andere Formate überführt werden. So stehen Ihnen die Dokumente über mehrere sensorische Kanäle zur Verfügung.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

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

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

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF AöR 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.)

Kontakt

Sie können Fragen an die MLBF AöR stellen.

Sie können einen Brief schreiben. Oder eine E-Mail. Sie können auch anrufen.

Hier sind die Kontaktdaten.

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen - Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)

Carl-Miller-Str. 6

39112 Magdeburg

Telefon: +49 3-9-1 56 76 97 0

E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de