

# Maklervertrag Immobilien Alleinauftrag

Zur internen Bearbeitung

Nr.

Auftraggeber (Name, Anschrift, Geburtsdatum)

Auftragnehmer

Der Auftraggeber erteilt dem Auftragnehmer folgenden **Alleinauftrag**:

## 1 Objekt

Der Auftraggeber ist verfügungsberechtigt über folgendes Objekt:

Adresse, Beschreibung

## 2 Tätigkeiten des Auftragnehmers

**2.1** Der Auftragnehmer wird mit dem Nachweis von Kaufinteressenten und mit der Vermittlung eines Kaufvertragsabschlusses beauftragt. Der Auftragnehmer wird den Alleinauftrag sorgfältig und nachhaltig unter Ausnutzung aller sich ergebenden Abschlussmöglichkeiten bearbeiten, das Objekt Interessenten anbieten und in angemessenem Umfang bewerben sowie eine eventuelle Reservierung des Objekts mit dem Auftraggeber abstimmen. Er wird den Auftraggeber über die Durchsetzbarkeit von dessen Preisvorstellung aufklären.

**2.2** Die Preisvorstellung des Auftraggebers liegt bei  EUR (Verhandlungsbasis).

**2.3** Der Auftragnehmer ist berechtigt, auch für den Käufer entgeltlich tätig zu werden.

## 3 Vollmacht zur Auskunftseinholung

Der Auftraggeber bevollmächtigt den Auftragnehmer zur Einholung von Auskünften jeglicher Art, welche zur Durchführung des Alleinauftrags notwendig oder zweckmäßig sind (z. B. bei Grundbuchamt, Katasteramt oder Baubehörde).

## 4 Auftragsdauer

**4.1** Der Alleinauftrag läuft bis zum Ende des  Kalendermonats nach Auftragserteilung. Er verlängert sich jeweils um einen Monat, falls er nicht mit vier Wochen Frist zum Monatsende in Textform gekündigt wird. Die Gesamtlaufzeit beträgt maximal ein Jahr; eine weitergehende Verlängerung bedarf einer Vertragserneuerung in Textform.

**4.2** Jede Partei hat das Recht, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, der auch unter angemessener Berücksichtigung der berechtigten Belange der anderen Vertragspartei die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar werden lässt. Ein wichtiger Grund ist insbesondere die Verletzung der Tätigkeitspflicht des Auftragnehmers (Nummer 2 Absatz 1) oder die Verletzung der Alleinauftragsbindung durch den Auftraggeber (Nummer 7 Absatz 2).

## 5 Provision

**5.1**  Ist der Auftrag auf den Verkauf einer Wohnung oder eines Einfamilienhauses gerichtet, vereinbaren die Parteien für den Nachweis oder die Vermittlung des Verkaufs des Objekts an einen Verbraucher eine Provision in Höhe von  % einschließlich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, die sich aus dem tatsächlichen Kaufpreis errechnet.

Für den Nachweis oder die Vermittlung des Verkaufs des Objekts vereinbaren die Parteien eine Provision in Höhe von  % einschließlich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, die sich aus dem tatsächlichen Kaufpreis errechnet.

**5.2** Die Provision wird mit Beurkundung des Kaufvertrags fällig und ist zahlbar .

**5.3** Die Provision wird auch geschuldet, wenn der Kaufvertrag erst nach Ende des Alleinauftrags aufgrund der Maklertätigkeit des Auftragnehmers zustande kommt.

## 6 Aufwändungsersatz

Zum Schutz des Auftragnehmers wird ein Aufwändungsersatz insbesondere in folgenden Fällen vereinbart:

- Aufgabe der Verkaufsabsicht während der Auftragsdauer,
- Erschwerung der Konditionen (z. B. höherer Preis),
- Nichterteilung einer notwendigen Genehmigung.

Als pauschaler Aufwändungsersatz wird ein Betrag von  EUR einschließlich der gesetzlichen Mehrwertsteuer vereinbart.

Weist der Auftragnehmer einen höheren Aufwand nach (z. B. Inseratskosten, Reisekosten, Post- und Schreibaufwendungen) oder weist der Auftraggeber einen niedrigeren Aufwand nach, so ist dieser zu ersetzen.

## 7 Pflichten des Auftraggebers

**7.1** Der Auftraggeber gibt dem Auftragnehmer sämtliche zur Durchführung des Auftrags notwendigen und zweckmäßigen Auskünfte und Unterlagen. Er benachrichtigt ihn von allen für die Auftragsleistung wesentlichen Veränderungen.

**7.2** Der Auftraggeber ist während der Dauer des Alleinauftrags verpflichtet, keine anderen Makler zu beauftragen und jede Tätigkeit anderer Makler in Bezug auf das Objekt zu untersagen. Zuwiderhandlungen verpflichten zum Schadensersatz.


**8 Entfällt.**

**8 Zustimmungserklärung des Auftraggebers zur sofortigen Ausführung**

Der Auftraggeber bittet ausdrücklich darum, dass der Auftragnehmer vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass er bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer sein Widerrufsrecht verliert.

## 9 Sondervereinbarungen

--

Ort, Datum	Ort, Datum
Unterschrift(en) des/der Auftraggeber(s) 	Unterschrift des Auftragnehmers

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 (<https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Die Bank nimmt nicht am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Bei Streitigkeiten aus der Anwendung

- (1) der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen,
- (2) der §§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des Bürgerlichen Gesetzbuchs sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch,
- (3) der Vorschriften betreffend Zahlungsdiensteverträge in
  - a. den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
  - b. der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 (ABl. EU L 226 vom 9.10.2009, S. 11), die durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22) geändert worden ist, und
  - c. der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22), die durch die Verordnung (EU) Nr. 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, S. 1) geändert worden ist,
  - d. der Verordnung (EU) 2015/751 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2015 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (ABl. L 123 vom 19.5.2015, S. 1),
- (4) der Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes, soweit sie Pflichten von E-Geld-Emittenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen,
- (5) der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln,
- (6) der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn an der Streitigkeit Verbraucher beteiligt sind, oder
- (7) sonstiger Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die Bankgeschäfte nach § 1 Abs. 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Abs. 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen, zwischen Verbrauchern und nach dem Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen

kann sich der Kunde für die Streitigkeiten nach den Nummern 1 bis 5 an die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle und für die Streitigkeiten nach den Nummern 6 bis 7 an die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Verfahrensordnung der Deutschen Bundesbank ist erhältlich unter: Deutsche Bundesbank, Wilhelm-Epstein-Straße 14, 60431 Frankfurt, E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de). Die Verfahrensordnung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist erhältlich unter: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de).

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Name

Bei dem Vertrag handelt es sich um einen Fernabsatzvertrag. Die Vertragsparteien bzw. deren Vertreter haben für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwendet.

Bei dem Vertrag handelt es sich um einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag. Die Vertragsparteien bzw. deren Vertreter haben den Vertrag bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit außerhalb von Geschäftsräumen der Bank geschlossen bzw. der Kunde hat sein Angebot bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit außerhalb von Geschäftsräumen der Bank geschlossen, der Kunde wurde jedoch unmittelbar zuvor außerhalb der Geschäftsräume bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Kunden und der Bank persönlich und individuell angesprochen.

Bei dem Vertrag handelt es sich um ein Präsenzgeschäft. Es liegen weder die Voraussetzungen für einen Fernabsatzvertrag noch für einen Außergeschäftsraumvertrag vor.

Name

Bei dem Vertrag handelt es sich um einen Fernabsatzvertrag. Die Vertragsparteien bzw. deren Vertreter haben für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwendet.

Bei dem Vertrag handelt es sich um einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag. Die Vertragsparteien bzw. deren Vertreter haben den Vertrag bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit außerhalb von Geschäftsräumen der Bank geschlossen bzw. der Kunde hat sein Angebot bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit außerhalb von Geschäftsräumen der Bank geschlossen, der Kunde wurde jedoch unmittelbar zuvor außerhalb der Geschäftsräume bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Kunden und der Bank persönlich und individuell angesprochen.

Bei dem Vertrag handelt es sich um ein Präsenzgeschäft. Es liegen weder die Voraussetzungen für einen Fernabsatzvertrag noch für einen Außergeschäftsraumvertrag vor.

Die Unterschrift des Auftraggebers

wurde vor mir geleistet.  wurde von mir geprüft.

Der Auftraggeber hat sich ausgewiesen durch (Urkunde)

ist bereits legitimiert.  Personalausweis  Reisepass

Nr. ausstellende Behörde Ausstellungsdatum

Staatsangehörigkeit Geburtsort

Der Auftrag erfolgt

im eigenen wirtschaftlichen Interesse und nicht auf fremde Veranlassung (insbesondere nicht als Treuhänder).

auf fremde Veranlassung und im fremden wirtschaftlichen Interesse (insbesondere eines Treugebers).<sup>1</sup>

**Ist der Auftraggeber keine natürliche Person, ist der kontrollierende/begünstigte wirtschaftlich Berechtigte abzuklären.**

Art und Zweck der Geschäftsbeziehung (nur bei geschäftlicher Nutzung und soweit sich dies nicht aus dem jeweiligen Produkt ergibt – z. B. Zahlungsverkehr, Vermögens-/Geldanlage, Kreditgeschäft)

Soweit der PEP-Status nicht institutsintern anderweitig geklärt wird (z. B. durch Geno-SONAR):

Üben oder übten Sie oder ein enges Familienmitglied von Ihnen (direkter Verwandter oder Ehegatte) ein wichtiges öffentliches Amt aus?

Nein.  Ja,  übt(e) das folgende

wichtige Amt

im Inland  im Ausland in  aus.

Ort, Datum Mitarbeiter der Bank

<sup>1</sup> Vordruck 301 100 (Ziffern 3.1 und 3.5) verwenden.

# Maklervertrag Immobilien Alleinauftrag

Zur internen Bearbeitung

Nr.

Auftraggeber (Name, Anschrift, Geburtsdatum)

Auftragnehmer

Der Auftraggeber erteilt dem Auftragnehmer folgenden **Alleinauftrag**:

## 1 Objekt

Der Auftraggeber ist verfügungsberechtigt über folgendes Objekt:

Adresse, Beschreibung

## 2 Tätigkeiten des Auftragnehmers

**2.1** Der Auftragnehmer wird mit dem Nachweis von Kaufinteressenten und mit der Vermittlung eines Kaufvertragsabschlusses beauftragt. Der Auftragnehmer wird den Alleinauftrag sorgfältig und nachhaltig unter Ausnutzung aller sich ergebenden Abschlussmöglichkeiten bearbeiten, das Objekt Interessenten anbieten und in angemessenem Umfang bewerben sowie eine eventuelle Reservierung des Objekts mit dem Auftraggeber abstimmen. Er wird den Auftraggeber über die Durchsetzbarkeit von dessen Preisvorstellung aufklären.

**2.2** Die Preisvorstellung des Auftraggebers liegt bei  EUR (Verhandlungsbasis).

**2.3** Der Auftragnehmer ist berechtigt, auch für den Käufer entgeltlich tätig zu werden.

## 3 Vollmacht zur Auskunftseinholung

Der Auftraggeber bevollmächtigt den Auftragnehmer zur Einholung von Auskünften jeglicher Art, welche zur Durchführung des Alleinauftrags notwendig oder zweckmäßig sind (z. B. bei Grundbuchamt, Katasteramt oder Baubehörde).

## 4 Auftragsdauer

**4.1** Der Alleinauftrag läuft bis zum Ende des  Kalendermonats nach Auftragserteilung. Er verlängert sich jeweils um einen Monat, falls er nicht mit vier Wochen Frist zum Monatsende in Textform gekündigt wird. Die Gesamtlaufzeit beträgt maximal ein Jahr; eine weitergehende Verlängerung bedarf einer Vertragserneuerung in Textform.

**4.2** Jede Partei hat das Recht, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, der auch unter angemessener Berücksichtigung der berechtigten Belange der anderen Vertragspartei die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar werden lässt. Ein wichtiger Grund ist insbesondere die Verletzung der Tätigkeitspflicht des Auftragnehmers (Nummer 2 Absatz 1) oder die Verletzung der Alleinauftragsbindung durch den Auftraggeber (Nummer 7 Absatz 2).

## 5 Provision

**5.1**  Ist der Auftrag auf den Verkauf einer Wohnung oder eines Einfamilienhauses gerichtet, vereinbaren die Parteien für den Nachweis oder die Vermittlung des Verkaufs des Objekts an einen Verbraucher eine Provision in Höhe von  % einschließlich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, die sich aus dem tatsächlichen Kaufpreis errechnet.

Für den Nachweis oder die Vermittlung des Verkaufs des Objekts vereinbaren die Parteien eine Provision in Höhe von  % einschließlich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, die sich aus dem tatsächlichen Kaufpreis errechnet.

**5.2** Die Provision wird mit Beurkundung des Kaufvertrags fällig und ist zahlbar .

**5.3** Die Provision wird auch geschuldet, wenn der Kaufvertrag erst nach Ende des Alleinauftrags aufgrund der Maklertätigkeit des Auftragnehmers zustande kommt.

## 6 Aufwendungsersatz

Zum Schutz des Auftragnehmers wird ein Aufwendungsersatz insbesondere in folgenden Fällen vereinbart:

- Aufgabe der Verkaufsabsicht während der Auftragsdauer,
- Erschwerung der Konditionen (z. B. höherer Preis),
- Nichterteilung einer notwendigen Genehmigung.

Als pauschaler Aufwendungsersatz wird ein Betrag von  EUR einschließlich der gesetzlichen Mehrwertsteuer vereinbart.

Weist der Auftragnehmer einen höheren Aufwand nach (z. B. Inseratskosten, Reisekosten, Post- und Schreibaufwendungen) oder weist der Auftraggeber einen niedrigeren Aufwand nach, so ist dieser zu ersetzen.

## 7 Pflichten des Auftraggebers

**7.1** Der Auftraggeber gibt dem Auftragnehmer sämtliche zur Durchführung des Auftrags notwendigen und zweckmäßigen Auskünfte und Unterlagen. Er benachrichtigt ihn von allen für die Auftragsfähigkeit wesentlichen Veränderungen.

**7.2** Der Auftraggeber ist während der Dauer des Alleinauftrags verpflichtet, keine anderen Makler zu beauftragen und jede Tätigkeit anderer Makler in Bezug auf das Objekt zu untersagen. Zuwiderhandlungen verpflichten zum Schadensersatz.


**8 Entfällt.**

**8 Zustimmungserklärung des Auftraggebers zur sofortigen Ausführung**

Der Auftraggeber bittet ausdrücklich darum, dass der Auftragnehmer vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnt. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass er bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer sein Widerrufsrecht verliert.

## 9 Sondervereinbarungen

--

Ort, Datum	Ort, Datum
Unterschrift(en) des/der Auftraggeber(s) 	Unterschrift des Auftragnehmers

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 (<https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Die Bank nimmt nicht am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Bei Streitigkeiten aus der Anwendung

- (1) der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen,
- (2) der §§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des Bürgerlichen Gesetzbuchs sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch,
- (3) der Vorschriften betreffend Zahlungsdiensteverträge in
  - a. den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
  - b. der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 (ABl. EU L 226 vom 9.10.2009, S. 11), die durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22) geändert worden ist, und
  - c. der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22), die durch die Verordnung (EU) Nr. 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, S. 1) geändert worden ist,
  - d. der Verordnung (EU) 2015/751 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2015 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (ABl. L 123 vom 19.5.2015, S. 1),
- (4) der Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes, soweit sie Pflichten von E-Geld-Emittenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen,
- (5) der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln,
- (6) der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn an der Streitigkeit Verbraucher beteiligt sind, oder
- (7) sonstiger Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die Bankgeschäfte nach § 1 Abs. 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Abs. 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen, zwischen Verbrauchern und nach dem Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen

kann sich der Kunde für die Streitigkeiten nach den Nummern 1 bis 5 an die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle und für die Streitigkeiten nach den Nummern 6 bis 7 an die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Verfahrensordnung der Deutschen Bundesbank ist erhältlich unter: Deutsche Bundesbank, Wilhelm-Epstein-Straße 14, 60431 Frankfurt, E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de). Die Verfahrensordnung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist erhältlich unter: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de).

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.