Fassung August 2025

Grundlagen der Geschäftsbeziehung zwischen Kunde und Bank

Inhaltsverzeichnis nebst Hinweis auf die Schlichtungsstelle und die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform

Allgemeines
Nr. 1 Grundlagen der Geschäftsbeziehung
Nr. 2 Änderungen
Nr. 3 Bankauskünfte
Nr. 4 Vertretungs- und Verfügungsbefugnisse
Nr. 5 Legitimationsurkunden
Nr. 6 Rechtswahl, Gerichtsstand, Erfüllungsort

Kontokorrentkonten und andere Geschäfte
Nr. 7 Kontokorrent, Rechnungsabschluss
Nr. 8 Korrektur fehlerhafter Gutschriften
Nr. 9 Gutschrift und Einlösung von Einzugspapieren
Nr. 10 Auftragsbestätigung vor Ausführung
Nr. 11 Aufrechnung durch den Kunden
Nr. 12 Konten in ausländischer Währung
Nr. 13 Leistungsbefreiung bei Geschäften in ausländischer Währung
Nr. 14 Geldeingang in ausländischer Währung
Nr. 15 Wechselkurs
Nr. 16 Einlagengeschäft

Entgelte und Auslagen
Nr. 17 Zinsen und Entgelte
Nr. 18 Ersatz von Aufwendungen

Pflichten und Haftung von Bank und Kunde
Nr. 19 Haftung der Bank
Nr. 20 Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten des Kunden

AGB-Pfandrecht, Nachsicherung, Sicherheitenfreigabe
Nr. 21 Pfandrecht, Sicherungsabtretung
Nr. 22 Nachsicherung und Freigabe

Einzugspapiere
Nr. 23 Inkasso im Einzugsgeschäft
Nr. 24 Vorlegungsfrist, Eilmittel
Nr. 25 Sicherungsrechte im Einzugsgeschäft

Auflösung der Geschäftsbeziehung
Nr. 26 Kündigungsrecht
Nr. 27 Weitergeltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen
Nr. 28 Schutz der Einlagen durch anerkanntes Einlagensicherungssystem

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die besonderen Bedingungen der LBBW gelten für die Geschäftsverbindung des Kunden mit der Landesbank Baden-Württemberg und ihrenr unselbstständigen Anstalten, der Baden-Württembergischen Bank oder der Berlin Hyp. Erklärungen der Baden-Württembergischen Bank oder der Berlin Hyp im Rahmen der Geschäftsverbindung berechtigen und verpflichten ausschließlich die Landesbank Baden-Württemberg.

Allgemeines

Nr. 1 Grundlagen der Geschäftsbeziehung

(1) **Geschäftsbeziehung als Vertrauensverhältnis**

Die Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und der Bank ist durch die Besonderheiten des Bankgeschäfts und ein besonderes Vertrauensverhältnis geprägt. Der Kunde kann sich darauf verlassen, dass die Bank seine Aufträge mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns ausführt und das Bankgeheimnis wahrt

(2) **Allgemeine und besondere Geschäftsbedingungen**

Für die Geschäftsbeziehung gelten ergänzend zu den einzelvertraglichen Vereinbarungen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Für einzelne Geschäftszweige gelten ergänzend oder abweichend besondere Bedingungen, z. B. für die Bereiche des Zahlungsverkehrs, des Sparverkehrs und der Wertpapiergeschäfte; diese werden beim Vertragsabschluss (etwa bei der Kontoeröffnung) oder bei der Erteilung von Aufträgen mit dem Kunden vereinbart.

Nr. 2 Änderungen

(1) **Änderungsangebot**

Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der besonderen Bedingungen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der Bank im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Elektronische Postfach), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden.

(2) **Annahme durch den Kunden**

Die von der Bank angebotenen Änderungen werden nur wirksam, wenn der Kunde diese annimmt, gegebenenfalls im Wege der nachfolgend geregelten Zustimmungsfiktion.

(3) **Annahme durch den Kunden im Wege der Zustimmungsfiktion**
Das Schweigen des Kunden gilt nur dann als Annahme des Änderungsangebotes (Zustimmungsfiktion), wenn

a) das Änderungsangebot der Bank erfolgt, um die Übereinstimmung der vertraglichen Bestimmungen mit einer veränderten Rechtslage wiederherzustellen, weil eine Bestimmung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der besonderen Bedingungen
– aufgrund einer Änderung von Gesetzen, einschließlich unmittelbar geltender Rechtsvorschriften der Europäischen Union, nicht mehr der Rechtslage entspricht oder
– durch eine rechtskräftige gerichtliche Entscheidung, auch durch ein Gericht erster Instanz, unwirksam wird oder nicht mehr verwendet werden darf oder
– aufgrund einer verbindlichen Verfügung einer für die Bank zuständigen nationalen oder internationalen Behörde (z. B. der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht oder der Europäischen Zentralbank) nicht mehr mit den aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen der Bank in Einklang zu bringen ist

und

b) der Kunde das Änderungsangebot der Bank nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen abgelehnt hat.

Die Bank wird den Kunden im Änderungsangebot auf die Folgen seines Schweigens hinweisen.

(4) **Ausschluss der Zustimmungsfiktion**

Die Zustimmungsfiktion findet keine Anwendung
– bei Änderungen der Nummern 2 und 17 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der entsprechenden Regelungen in den besonderen Bedingungen oder
– bei Änderungen, die die Hauptleistungspflichten des Vertrages und die Entgelte für Hauptleistungen betreffen, oder
– bei Änderungen von Entgelten, die auf eine über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet sind, oder
– bei Änderungen, die dem Abschluss eines neuen Vertrages gleichkommen, oder
– bei Änderungen, die das bisher vereinbarte Verhältnis von Leistung und Gegenleistung erheblich zugunsten der Bank verschieben würden.

In diesen Fällen wird die Bank die Zustimmung des Kunden zu den Änderungen auf andere Weise einholen.

(5) **Kündigungsrecht des Kunden bei der Zustimmungsfiktion**
Macht die Bank von der Zustimmungsfiktion Gebrauch, kann der Kunde den von der Änderung betroffenen Vertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen.
Auf dieses Kündigungsrecht wird die Bank den Kunden in ihrem Änderungsangebot besonders hinweisen.

Nr. 3 Bankauskünfte

(1) **Inhalt von Bankauskünften**
Bankauskünfte sind allgemein gehaltene Feststellungen und Bemerkungen über die wirtschaftlichen Verhältnisse von Kunden, deren Kreditwürdigkeit und Zahlungsfähigkeit. Betragsmäßige Angaben über Kontostände, Sparguthaben, Depot- oder sonstige der Bank anvertraute Vermögenswerte sowie Kreditinanspruchnahmen werden nicht gemacht.

(2) **Voraussetzungen für die Auskunftserteilung**
Die Bank darf Bankauskünfte über juristische Personen und im Handelsregister eingetragene Kaufleute erteilen, sofern sich die Anfrage auf deren geschäftliche Tätigkeit bezieht und der Bank keine anders lautende Weisung des Kunden vorliegt. In allen anderen Fällen darf die Bank Bankauskünfte nur erteilen, wenn der Kunde dem allgemein oder im Einzelfall ausdrücklich zugestimmt hat.
Bankauskünfte erhalten nur eigene Kunden sowie andere Kreditinstitute für deren eigene Zwecke und die ihrer Kunden; sie werden nur erteilt, wenn der Anfragende ein berechtigtes Interesse an der gewünschten Auskunft glaubhaft darlegt.

(3) **Schriftliche Bestätigung**
Bei mündlichen Auskünften über Kreditwürdigkeit und Zahlungsfähigkeit behält sich die Bank eine unverzügliche schriftliche Bestätigung vor, deren Inhalt von diesem Zeitpunkt an maßgeblich ist.

Nr. 4 Vertretungs- und Verfügungsbefugnisse

(1) **Bekanntgabe**
Der Bank bekannt gegebene Vertretungs- oder Verfügungsbefugnisse gelten, bis ihr eine Mitteilung über das Erlöschen oder eine Änderung zugeht, es sei denn, diese Umstände sind der Bank bekannt oder infolge Fahrlässigkeit nicht bekannt. Dies gilt auch, wenn die Befugnisse in einem öffentlichen Register eingetragen sind und eine Änderung veröffentlicht ist.

(2) **Mangel in der Geschäftsfähigkeit des Vertreters**
Der Kunde trägt den Schaden, der daraus entstehen sollte, dass die Bank von einem eintretenden Mangel in der Geschäftsfähigkeit seines Vertreters unverschuldet keine Kenntnis erlangt.

Nr. 5 Legitimationsurkunden

(1) **Erbnachweis**
Nach dem Tod des Kunden hat derjenige, der sich gegenüber der Bank auf die Rechtsnachfolge des Kunden beruft, der Bank eine erbrechtliche Berechtigung nachzuweisen.

(2) **Leistungsbefugnis der Bank**
Werden der Bank eine Ausfertigung oder eine beglaubigte Abschrift der letztwilligen Verfügung (Testament, Erbvertrag) sowie der Niederschrift über die zugehörige Eröffnungsverhandlung vorgelegt, darf die Bank denjenigen, der darin als Erbe oder Testamentsvollstrecker bezeichnet ist, als Berechtigten ansehen, ihn verfügen lassen und insbesondere mit befreiender Wirkung an ihn leisten. Dies gilt nicht, wenn der Bank die Unrichtigkeit oder Unwirksamkeit dieser Urkunden bekannt oder infolge Fahrlässigkeit nicht bekannt geworden ist.

(3) **Sonstige ausländische Urkunden**
Werden der Bank ausländische Urkunden als Ausweis der Person oder zum Nachweis einer Berechtigung vorgelegt, so wird sie prüfen, ob die Urkunden zum Nachweis geeignet sind. Sie haftet jedoch für deren Eignung, Wirksamkeit und Vollständigkeit sowie für deren richtige Übersetzung und Auslegung nur bei Fahrlässigkeit oder wenn die Urkunde insgesamt gefälscht ist. Im vorstehenden Rahmen kann die Bank die in den Urkunden als Berechtigte bezeichneten Personen als berechtigt ansehen, insbesondere sie verfügen lassen und mit befreiender Wirkung an sie leisten.

Nr. 6 Rechtswahl, Gerichtsstand, Erfüllungsort

(1) **Deutsches Recht**
Auf die Geschäftsbeziehung findet deutsches Recht Anwendung, sofern dem nicht zwingende gesetzliche Regelungen entgegenstehen.

(2) **Erfüllungsort**
Erfüllungsort für die Bank und den Kunden ist der Sitz der Bank.

(3) **Gerichtsstand**
Ist der Kunde ein Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, kann die Bank an ihrem allgemeinen Gerichtsstand klagen und nur an diesem Gerichtsstand verklagt werden.

Kontokorrentkonten und andere Geschäfte

Nr. 7 Kontokorrent, Rechnungsabschluss

(1) **Kontokorrent**
Die Bank führt ein Konto zur Abwicklung des laufenden Geschäfts- und Zahlungsverkehrs (Girokonto) als Kontokorrent im Sinne des § 355 des Handelsgesetzbuches (Konto in laufender Rechnung).

(2) **Rechnungsabschluss**
Soweit nichts anderes vereinbart ist, erteilt die Bank jeweils zum Ende eines Kalenderquartals einen Rechnungsabschluss. Bei Vorliegen eines berechtigten Interesses einer der Vertragsparteien wird der Rechnungsabschluss auch zu sonstigen Terminen erteilt.

(3) **Einwendungen gegen den Rechnungsabschluss**
Einwendungen gegen Rechnungsabschlüsse müssen der Bank zugehen. Unbeschadet der Verpflichtung, Einwendungen gegen Rechnungsabschlüsse unverzüglich zu erheben (Nr. 20 Absatz 1 Buchst. g), gelten diese als genehmigt, wenn ihnen nicht vor Ablauf von sechs Wochen nach Zugang des Rechnungsabschlusses widersprochen wird. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung. Die Bank wird den Kunden bei Erteilung des Rechnungsabschlusses auf diese Folgen besonders hinweisen. Stellt sich nachträglich die Unrichtigkeit heraus, so können sowohl der Kunde als auch die Bank eine Richtigstellung aufgrund gesetzlicher Ansprüche verlangen.

Nr. 8 Korrektur fehlerhafter Gutschriften

(1) **Stornobuchung vor Rechnungsabschluss**
Gutschriften, die ohne einen verpflichtenden Auftrag gebucht werden (z. B. wegen Irrtums, Schreibfehlers), darf die Bank bis zum nächsten Rechnungsabschluss durch einfache Buchung rückgängig machen (Stornobuchung), soweit ihr ein Rückforderungsanspruch gegen den Kunden zusteht.

(2) **Korrekturbuchung nach Rechnungsabschluss**
Den Rückforderungsanspruch nach Absatz 1 kann die Bank auch noch nach Rechnungsabschluss durch Korrekturbuchung geltend machen, wenn sie die fehlerhafte Gutschrift nicht mehr rechtzeitig vor diesem Zeitpunkt festgestellt hat. Bei Widerspruch des Kunden wird die Bank die Korrekturbuchung rückgängig und ihren Anspruch anderweitig geltend machen.

(3) **Kennzeichnung**
Storno- und Korrekturbuchungen werden im Kontoauszug gekennzeichnet.

Nr. 9 Gutschrift und Einlösung von Einzugspapieren

(1) **Gutschriften „Eingang vorbehalten“**

Schreibt die Bank den Gegenwert von Schecks, Lastschriften oder anderen Einzugspapieren schon vor ihrer Einlösung gut, so geschieht dies unter dem Vorbehalt der Einlösung und des Einganges des Gegenwertes (E.v.-Gutschrift). Das gilt auch dann, wenn die Schecks, Lastschriften oder anderen Einzugspapiere bei der Bank selbst zahlbar sind. Werden Schecks oder Lastschriften nicht eingelöst oder geht der Bank der Gegenwert aus einem Einzugspapier nicht zu, so macht sie die Gutschrift gemäß Nr. 23 Absatz 2 dieser AGB rückgängig, und zwar auch nach einem zwischenzeitlich erfolgten Rechnungsabschluss.

(2) **Einlösung**

Schecks und andere Einzugspapiere sind erst eingelöst, wenn die Belastungsbuchung nicht bis zum Ablauf des übernächsten Bankarbeitstages[1] rückgängig gemacht wird. Sie sind auch eingelöst, wenn die Bank ihren Einlösungswillen schon vorher Dritten gegenüber erkennbar bekundet hat (z. B. durch Bezahltmeldung). Für Lastschriften gelten die Einlösungsregeln in den hierfür vereinbarten besonderen Bedingungen. Über die Abrechnungsstelle der Deutschen Bundesbank eingezogene Schecks sind eingelöst, wenn sie nach deren Geschäftsbedingungen nicht mehr zurückgegeben werden können. Barschecks sind mit Zahlung an den Scheckvorleger eingelöst.

Nr. 10 Auftragsbestätigung vor Ausführung

Bei telefonischen oder auf anderen technischen Wegen erteilten sowie bei nicht unterschriebenen Aufträgen behält sich die Bank die unverzügliche Einholung einer Bestätigung vor Auftragsausführung vor.

Nr. 11 Aufrechnung durch den Kunden

Ist der Kunde kein Verbraucher, kann er gegen Forderungen der Bank nur aufrechnen, wenn seine Forderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
Satz 1 gilt nicht, wenn die Voraussetzungen des §513 BGB (Existenzgründer) vorliegen.
Gesetzliche Aufrechnungsverbote bleiben unberührt.

Nr. 12 Konten in ausländischer Währung

Konten in ausländischer Währung dienen ausschließlich zur bargeldlosen Abwicklung von Zahlungen an den Kunden und von Verfügungen des Kunden in ausländischer Währung.

Nr. 13 Leistungsbefreiung bei Geschäften in ausländischer Währung

Die Verpflichtung der Bank zur Ausführung einer Verfügung zulasten eines Guthabens in ausländischer Währung oder zur Erfüllung einer Verbindlichkeit in ausländischer Währung ist in dem Umfang und solange ausgesetzt, wie die Bank in der Währung, auf die das Guthaben oder die Verbindlichkeit lautet, wegen politisch bedingter Maßnahmen oder Ereignisse im Lande dieser Währung nicht oder nur eingeschränkt verfügen kann. In dem Umfang und solange diese Maßnahmen oder Ereignisse andauern, ist die Bank auch nicht zu einer Erfüllung an einem anderen Ort außerhalb des Landes der Währung, in einer anderen Währung (auch nicht in Euro) oder durch Anschaffung von Bargeld verpflichtet. Die Verpflichtung der Bank zur Ausführung einer Verfügung zulasten eines Guthabens in ausländischer Währung ist dagegen nicht ausgesetzt, wenn die Bank diese vollständig im eigenen Haus ausführen kann. Das Recht des Kunden und der Bank, fällige gegenseitige Forderungen in derselben Währung miteinander zu verrechnen, bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt..

Nr. 14 Geldeingang in ausländischer Währung

Geldbeträge in ausländischer Währung darf die Bank mangels ausdrücklicher gegenteiliger Weisung des Kunden in Euro gutschreiben, sofern sie nicht für den Kunden ein Konto in der betreffenden Währung führt.

Nr. 15 Wechselkurs

Die Bestimmung des Wechselkurses bei Geschäften in ausländischer Währung ergibt sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Bei Zahlungsdiensten gilt ergänzend der Zahlungsdiensterahmenvertrag.

Nr. 16 Einlagengeschäft

Mangels abweichender Vereinbarungen sind Einlagen ohne Kündigung fällig (täglich fällige Gelder). Die jeweils gültigen Zinssätze für täglich fällige Gelder werden durch Aushang bekannt gemacht. Für die Zinsberechnung bei Einlagen wird jeder Monat zu 30 Tagen gerechnet.

Entgelte und Auslagen

Nr. 17 Zinsen und Entgelte

(1) **Zinsen und Entgelte im Geschäftsverkehr mit Verbrauchern**

Die Höhe der Zinsen und Entgelte für die im Geschäftsverkehr mit Verbrauchern üblichen Kredite und Leistungen ergibt sich aus dem Preisaushang und ergänzend aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Wenn ein Verbraucher einen dort aufgeführten Kredit oder eine dort aufgeführte Leistung in Anspruch nimmt und dabei keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zu diesem Zeitpunkt im Preisaushang oder Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Zinsen und Entgelte.

(2) **Zinsen und Entgelte außerhalb des Geschäftsverkehrs mit Verbrauchern**
Außerhalb des Geschäftsverkehrs mit Verbrauchern bestimmen sich die Zinsen und Entgelte für in Anspruch genommene Kredite und Leistungen nach der getroffenen Vereinbarung, ergänzend nach dem Preis- und Leistungsverzeichnis in der zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme geltenden Fassung.

(3) **Entgelte für sonstige Leistungen**
Für Leistungen, die nicht Gegenstand einer Vereinbarung oder im Preisaushang bzw. im Preis- und Leistungsverzeichnis aufgeführt sind und die im Auftrag des Kunden oder in dessen mutmaßlichem Interesse erbracht werden und die, nach den Umständen zu urteilen, nur gegen eine Vergütung zu erwarten sind, kann die Bank ein nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen angemessenes Entgelt verlangen.

(4) **Nicht entgeltpflichtige Tätigkeiten**
Für Tätigkeiten, zu deren Erbringung die Bank bereits gesetzlich oder aufgrund einer vertraglichen Nebenpflicht verpflichtet ist oder die sie im eigenen Interesse erbringt, wird die Bank kein Entgelt berechnen, es sei denn, es ist gesetzlich zulässig und wird nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen erhoben.

(5) **Änderungen von Zinsen, Kündigungsrecht des Kunden bei Erhöhung**
Die Änderung der Zinsen bei Krediten mit einem veränderlichen Zinssatz erfolgt aufgrund der jeweiligen Kreditvereinbarungen mit dem Kunden. Die Bank wird dem Kunden Änderungen von Zinsen mitteilen. Bei einer Erhöhung kann der Kunde, sofern nichts anderes vereinbart ist, die davon betroffene Kreditvereinbarung innerhalb von sechs Wochen nach der Bekanntgabe der Änderung mit sofortiger Wirkung kündigen. Kündigt der Kunde, so werden die erhöhten Zinsen für die gekündigte Kreditvereinbarung nicht zugrunde gelegt. Eine Kündigung des Kunden gilt als nicht erfolgt, wenn er den geschuldeten Betrag nicht binnen zweier Wochen nach Wirksamwerden der Kündigung zurückzahlt.

(6) **Änderung von Entgelten bei typischerweise dauerhaft in Anspruch genommenen Leistungen**
Änderungen von Entgelten für Bankleistungen, die von Kunden im Rahmen der Geschäftsbeziehung typischerweise dauerhaft in Anspruch genommen werden (z. B. Konto- und Depotführung), werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der Bank im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Elektronische Postfach), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden.
Die von der Bank angebotenen Änderungen werden nur wirksam, wenn der Kunde diese annimmt.
Eine Vereinbarung über die Änderung eines Entgelts, das auf eine über die Hauptleistung hinausgehende Zahlung eines Verbrauchers gerichtet ist, kann die Bank mit dem Verbraucher nur ausdrücklich treffen.

(7) **Besonderheiten bei Verbraucherdarlehensverträgen**
Bei Verbraucherdarlehensverträgen richten sich die Zinsen und Entgelte nach den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen sowie ergänzend nach den gesetzlichen Vorschriften.

(8 **Besonderheiten bei Zahlungsdiensteverträgen mit Verbrauchern**
Bei Zahlungsdiensteverträgen mit Verbrauchern richten sich die Entgelte nach den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen und besonderen Bedingungen. Soweit dort keine Regelung getroffen ist, gelten die Absätze 1 und 4 sowie – für die Änderung jeglicher Entgelte bei Zahlungsdiensterahmenverträgen (z. B. Girovertrag) – Absatz 6.

Nr. 18 Ersatz von Aufwendungen

(1) Der Ersatz von Aufwendungen der Bank richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

Pflichten und Haftung von Bank und Kunde

Nr. 19 Haftung der Bank

(1) **Haftung für Verschulden**

Die Bank haftet für eigenes Verschulden sowie das Verschulden von Personen, derer sie sich zur Erfüllung ihrer Verpflichtung gegenüber dem Kunden bedient, soweit sich nicht aus den folgenden Absätzen, den besonderen Bedingungen oder aus einzelvertraglichen Regelungen etwas Abweichendes ergibt. Haftet die Bank und ist ein Schaden nicht ausschließlich von der Bank verursacht oder verschuldet, so richtet sich die Verpflichtung zum Schadensersatz nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, § 254 Bürgerliches Gesetzbuch.

(2) **Haftung für Dritte**

Die Bank darf Aufträge bei Fehlen einer gegenteiligen Weisung ganz oder teilweise auf Dritte zur selbstständigen Erledigung übertragen, soweit dies unter Berücksichtigung der Art des Auftrages und der Interessen von Bank und Kunde erforderlich erscheint. In diesen Fällen beschränken sich die Verpflichtung und Haftung der Bank auf die Weiterleitung des Auftrags einschließlich sorgfältiger Auswahl und Unterweisung des Dritten.

(3) **Haftung bei höherer Gewalt**

Die Bank haftet nicht für Schäden, die durch Störung ihres Betriebs (z. B. Bombendrohung, Banküberfall), insbesondere infolge von höherer Gewalt (z. B. von Kriegs- und Naturereignissen) sowie infolge von sonstigen, von ihr nicht zu vertretenden Vorkommnissen (z. B. Streik, Aussperrung, Verkehrsstörung) verursacht sind oder die durch Verfügungen von hoher Hand des In- und Auslands eintreten.

Nr. 20 Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten des Kunden

(1) **Grundsatz**

Die Bank führt die Aufträge des Kunden mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns aus. Für den Kunden bestehen seinerseits besondere Mitwirkungs- und sonstige Sorgfaltspflichten, insbesondere folgende Pflichten:

(a) Mitteilung wesentlicher Angaben und Änderungen

Der Bank sind unverzüglich alle für die Geschäftsbeziehung wesentlichen Tatsachen anzuzeigen, insbesondere Änderungen des Namens, der Anschrift, des Personenstandes, der Verfügungs- oder Verpflichtungsfähigkeit des Kunden (z. B. Eheschließung, Eingehung einer Lebenspartnerschaft, Änderung des Güterstandes) oder der für ihn zeichnungsberechtigten Personen (z. B. nachträglich eingetretene Geschäftsunfähigkeit eines Vertreters oder Bevollmächtigten) sowie Änderungen des wirtschaftlich Berechtigten oder der der Bank bekannt gegebenen Vertretungs- oder Verfügungsbefugnisse (z. B. Vollmachten, Prokura). Die Anzeigepflicht besteht auch dann, wenn die Tatsachen in öffentlichen Registern eingetragen und veröffentlicht werden. Die Namen der für den Kunden vertretungs- oder verfügungsbefugten Personen sind der Bank mit eigenhändigen Unterschriftsproben auf den Vordrucken der Bank bekannt zu geben. Darüber hinaus können sich weitergehende gesetzliche Mitteilungspflichten, insbesondere aus dem Geldwäschegesetz ergeben.

(b) Eindeutige Angaben bei Aufträgen und Weisungen

Aufträge und Weisungen jeder Art müssen den Inhalt des Geschäfts zweifelsfrei erkennen lassen. Abänderungen und Bestätigungen müssen als solche gekennzeichnet sein. Bei Zahlungsaufträgen hat der Kunde insbesondere auf richtige, vollständige, unmissverständliche und leserliche Angaben, vor allem der Kontonummer und Bankleitzahl oder IBAN[2] und BIC[3] zu achten.

(c) Sorgfalt bei besonderer Auftragsübermittlung

Bei telefonischen oder auf anderen technischen Wegen erteilten Aufträgen oder Weisungen hat der Kunde dafür zu sorgen, dass sich keine Übermittlungsfehler, Missverständnisse, Missbräuche und Irrtümer ergeben.

(d) weggefallen

(e) Ausdrücklicher Hinweis bei besonderer Weisung

Besondere Weisungen für die Ausführung von Aufträgen hat der Kunde der Bank gesondert mitzuteilen, bei formularmäßig erteilten Aufträgen außerhalb des Formulars. Dies gilt insbesondere, wenn Zahlungen auf bestimmte Forderungen der Bank verrechnet werden sollen.

(f) Hinweis auf Fristen und Termine

Der Kunde hat entsprechend Buchst. e) besonders darauf hinzuweisen, wenn Aufträge innerhalb bestimmter Fristen oder zu bestimmten Terminen ausgeführt sein sollen oder wenn bei nicht ordnungsgemäßer, insbesondere nicht fristgemäßer Ausführung von Aufträgen außergewöhnliche Schäden drohen. Auf die besondere Hinweispflicht bei knappen Scheckvorlegungsfristen nach Nr. 24 wird verwiesen.

(g) Unverzügliche Reklamation
Einwendungen gegen Rechnungsabschlüsse, Lastschriften, Kontoauszüge, Wertpapieraufstellungen oder sonstige Mitteilungen der Bank sowie Einwendungen gegen die Ordnungsmäßigkeit von der Bank gelieferter Wertpapiere oder sonstiger Werte müssen unverzüglich erhoben werden. Falls Rechnungsabschlüsse oder Depotaufstellungen dem Kunden nicht zugehen, muss er die Bank unverzüglich benachrichtigen. Die Benachrichtigungspflicht besteht auch beim Ausbleiben anderer Anzeigen, Mitteilungen oder Sendungen, deren Eingang der Kunde erwarten oder mit deren Eingang er rechnen muss.

(h) Kontrolle von Bestätigungen der Bank
Soweit Bestätigungen der Bank von Aufträgen oder Weisungen des Kunden abweichen, hat er dies unverzüglich zu beanstanden.

(2) **Haftung bei Pflichtverletzungen**
Schäden und Nachteile aus einer schuldhaften Verletzung von Mitwirkungs- und sonstigen Sorgfaltspflichten gehen zu Lasten des Kunden. Bei schuldhafter Mitverursachung des Schadens durch die Bank richtet sich die Haftung nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, § 254 Bürgerliches Gesetzbuch.

AGB-Pfandrecht, Nachsicherung, Sicherheitenfreigabe

Nr. 21 Pfandrecht, Sicherungsabtretung

(1) **Umfang**
Der Kunde räumt hiermit der Bank ein Pfandrecht ein an Werten jeder Art, die im bankmäßigen Geschäftsverkehr durch den Kunden oder durch Dritte für seine Rechnung in ihren Besitz oder ihre sonstige Verfügungsmacht gelangen. Zu den erfassten Werten zählen sämtliche Sachen und Rechte jeder Art (Beispiele: Waren, Devisen, Wertpapiere einschließlich der Zins-, Renten- und Gewinnanteilscheine, Sammeldepotanteile, Bezugsrechte, Schecks, Wechsel, Konnossemente, Lager- und Ladescheine). Erfasst werden auch Ansprüche des Kunden gegen die Bank (z. B. aus Guthaben). Forderungen des Kunden gegen Dritte sind an die Bank abgetreten, wenn über die Forderungen ausgestellte Urkunden im bankmäßigen Geschäftsverkehr in die Verfügungsmacht der Bank gelangen.

(2) **Ausnahmen**
Gelangen Gelder oder andere Werte mit der ausdrücklichen Zweckbestimmung für eine bestimmte Verwendung in die Verfügungsmacht der Bank (z. B. Bareinzahlung zur Einlösung eines Schecks, Wechsels oder Ausführung einer bestimmten Überweisung), so erstreckt sich das Pfandrecht der Bank nicht auf diese Werte. Im Ausland verwahrte Wertpapiere unterliegen – vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarung – nicht dem Pfandrecht. Dasselbe gilt für die von der Bank selbst ausgegebenen Genussrechte/ Genussscheine und für Ansprüche des Kunden aus nachrangigem Haftkapital (z. B. nachrangig haftende Inhaberschuldverschreibung).

(3) **Gesicherte Ansprüche**
Das Pfandrecht sichert alle bestehenden und künftigen, auch bedingten oder befristeten, auch gesetzlichen Ansprüche der Bank gegen den Kunden, die sie im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung erwirbt. Ansprüche gegen Kunden aus von diesen für Dritte übernommenen Bürgschaften werden erst ab deren Fälligkeit gesichert.

(4) **Geltendmachung des Pfandrechts**
Die Bank darf die dem AGB-Pfandrecht unterliegenden Werte nur bei einem berechtigten Sicherungsinteresse zurückhalten. Ein solches besteht insbesondere unter den Voraussetzungen des Nachsicherungsrechts gemäß Nr. 22.

(5) **Verwertung**
Die Bank ist zur Verwertung dieser Werte berechtigt, wenn der Kunde seinen Verbindlichkeiten bei Fälligkeit und trotz Mahnung mit angemessener Nachfrist und einer Androhung der Verwertung entsprechend § 1234 Absatz 1 Bürgerliches Gesetzbuch nicht nachkommt. Unter mehreren Sicherheiten hat die Bank die Wahl. Bei der Auswahl und Verwertung wird die Bank auf die berechtigten Belange des Kunden Rücksicht nehmen. Die Bank hat das Recht, Verwertungserlöse, die nicht zur Befriedigung sämtlicher Forderungen ausreichen, nach ihrem billigen Ermessen zu verrechnen. Die Bank wird dem Kunden erteilte Gutschriften über Verwertungserlöse so gestalten, dass sie als Rechnungen im Sinne des Umsatzsteuerrechts anzusehen sind.

Nr. 22 Nachsicherung und Freigabe

(1) **Nachsicherungsrecht**

Die Bank kann vom Kunden die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten für seine Verbindlichkeiten verlangen, wenn sich aufgrund nachträglich eingetretener oder bekannt gewordener Umstände, z. B. aufgrund einer Verschlechterung oder drohenden Verschlechterung der wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden, eines Mithaftenden oder Bürgen oder des Werts bestehender Sicherheiten, eine Veränderung der Risikolage ergibt.

Bei Verbraucherdarlehensverträgen besteht ein Anspruch auf die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nur, soweit die Sicherheiten im Kreditvertrag angegeben sind. Übersteigt der Nettodarlehensbetrag 75.000 Euro, besteht der Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung auch dann, wenn in einem vor dem 21. März 2016 abgeschlossenen Verbraucherdarlehensvertrag oder in einem ab dem 21. März 2016 abgeschlossenen Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag im Sinne von § 491 Abs. 2 BGB keine oder keine abschließenden Angaben über Sicherheiten enthalten sind.

(2) **Freigabe-Verpflichtung**

Die Bank ist auf Verlangen zur Freigabe von Sicherheiten nach ihrer Wahl verpflichtet, soweit der realisierbare Wert aller Sicherheiten den Gesamtbetrag aller Forderungen der Bank nicht nur vorübergehend um mehr als 10 v. H. übersteigt. Diese Deckungsgrenze erhöht sich um den jeweils aktuellen Umsatzsteuersatz, soweit die Bank im Verwertungsfall mit der Abführung der Umsatzsteuer aus Verwertungserlösen belastet ist. Die Bank wird bei der Auswahl der freizugebenden Sicherheiten auf die berechtigten Belange des Kunden Rücksicht nehmen.

Einzugspapiere

Nr. 23 Inkasso im Einzugsgeschäft

(1) **Inkasso-Vereinbarung**

Schecks, Lastschriften oder sonstige Einzugspapiere werden nur von der Bank zum Einzug (Inkasso) hereingenommen, wenn die Bank eine gesonderte Inkasso-Vereinbarung abschließt

(2) **Rückbelastung**

Hat die Bank den Gegenwert von Einzugspapieren schon vor Eingang gutgeschrieben, so kann sie den Gegenwert bei Nichteinlösung der Papiere rückbelasten, und zwar auch nach einem zwischenzeitlichen Rechnungsabschluss. Das Gleiche gilt, wenn

- ihr der Gegenwert nicht zugeht oder
- die freie Verfügung über den Gegenwert durch Gesetz oder behördliche Maßnahmen beschränkt ist oder
- die Papiere infolge unüberwindlicher Hindernisse nicht oder nicht rechtzeitig vorgelegt werden können oder
- der Einzug mit im Zeitpunkt der Hereinnahme nicht bekannten unverhältnismäßigen Schwierigkeiten verbunden ist

oder

- in dem Land, in dem die Papiere einzulösen sind, ein Moratorium ergangen ist.

Unter den gleichen Voraussetzungen kann die Bank Einzugspapiere auch schon vor Fälligkeit zurückgeben.

Die Rückbelastung ist auch zulässig, wenn die Papiere nicht zurückgegeben werden können. Ist dies von der Bank zu vertreten, so trägt sie einen sich hieraus ergebenden Schaden des Kunden.

Nr. 24 Vorlegungsfrist, Eilmittel

(1) Wenn Schecks, die am Bankplatz der Bank zahlbar sind, nicht spätestens am dritten Geschäftstag, Schecks auf auswärtige Bankplätze nicht spätestens am vierten Geschäftstag vor Ablauf der Vorlegungsfrist (Artikel 29 Scheckgesetz) eingereicht werden bzw. bei Übersendung nicht innerhalb dieser Fristen vor Geschäftsschluss bei der Bank eingehen, so hat der Kunde auf den Ablauf der Vorlegungsfrist und die eventuelle Anwendung von Eilmitteln gesondert hinzuweisen.

Nr. 25 Sicherungsrechte im Einzugsgeschäft

(1) **Sicherungseigentum**

Mit der Einreichung von Schecks und Wechseln zum Einzug überträgt der Kunde der Bank das Sicherungseigentum an den Papieren für den Fall, dass das Einzugspapier nicht eingelöst wird und der Bank aufgrund von Vorausverfügungen des Kunden im Hinblick auf das Einzugsgeschäft Ansprüche gegen den Kunden zustehen, und zwar bis zum Ausgleich dieser Ansprüche. Mit dem Erwerb des Sicherungseigentums gehen auch die zugrunde liegenden Forderungen auf die Bank über.

(2) **Sicherungsabtretung**

Werden andere Papiere zum Einzug eingereicht (z. B. Lastschriften, kaufmännische Handelspapiere), so gehen die zugrunde liegenden Forderungen unter den Voraussetzungen des Absatzes 1 auf die Bank über.

Auflösung der Geschäftsbeziehung

Nr. 26 Kündigungsrecht

(1) **Ordentliche Kündigung**

Soweit weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart sind, können der Kunde und bei Vorliegen eines sachgerechten Grundes auch die Bank die gesamte Geschäftsbeziehung oder einzelne Geschäftszweige jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

Kündigt die Bank, so wird sie den berechtigten Belangen des Kunden angemessen Rechnung tragen, insbesondere nicht zur Unzeit kündigen.

Für die Kündigung eines Zahlungsdiensterahmenvertrages (z.B. Girovertrag oder Kartenvertrag) durch die Bank beträgt die Kündigungsfrist mindestens zwei Monate.

(2) **Kündigung aus wichtigem Grund**

Ungeachtet anderweitiger Vereinbarungen können sowohl der Kunde als auch die Bank die gesamte Geschäftsbeziehung oder einzelne Geschäftszweige jederzeit fristlos kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, aufgrund dessen dem Kündigenden die Fortsetzung der Geschäftsbeziehung nicht zugemutet werden kann. Dabei sind die berechtigten Belange des anderen Vertragspartners zu berücksichtigen.

Für die Bank ist ein solcher Kündigungsgrund insbesondere gegeben, wenn aufgrund der nachfolgend beispielhaft aufgeführten Umstände die Einhaltung der Zahlungsverpflichtungen des Kunden oder die Durchsetzbarkeit der Ansprüche der Bank - auch unter Verwertung etwaiger Sicherheiten - gefährdet wird:

(a) wenn eine wesentliche Verschlechterung oder eine erhebliche Gefährdung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder in der Werthaltigkeit der für ein Darlehen gestellten Sicherheiten eintritt, insbesondere wenn der Kunde die Zahlungen einstellt oder erklärt, sie einstellen zu wollen, oder wenn von dem Kunden angenommene Wechsel zu Protest gehen;

b) wenn der Kunde seiner Verpflichtung zur Bestellung oder zur Verstärkung von Sicherheiten (Nr. 22 Absatz 1) nach Aufforderung durch die Bank nicht innerhalb angemessener Frist nachkommt;

c) wenn der Kunde unrichtige Angaben über seine Vermögensverhältnisse gemacht hat;

d) wenn gegen den Kunden eine Zwangsvollstreckung eingeleitet wird;

e) wenn sich die Vermögensverhältnisse eines Mitverpflichteten oder des persönlich haftenden Gesellschafters wesentlich verschlechtert haben oder erheblich gefährdet sind, sowie bei Tod oder Wechsel des persönlich haftenden Gesellschafters.

Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer Pflicht aus dem Vertrag, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig. Etwas anderes gilt nur, wenn der Kunde die Leistung ernsthaft und endgültig verweigert, er die Leistung zu einem im Vertrag bestimmten Termin oder innerhalb einer bestimmten Frist nicht bewirkt, obwohl die Bank den Fortbestand ihres Leistungsinteresses vertraglich an die Rechtzeitigkeit der Leistung gebunden hat, oder wenn besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen eine sofortige Kündigung rechtfertigen.

(3) **Kündigung bei Verbraucherdarlehensverträgen**

Soweit das Bürgerliche Gesetzbuch zwingende Sonderregelungen für die Kündigung von Verbraucherdarlehensverträgen vorsieht, kann die Bank nur nach Maßgabe dieser Regelungen kündigen.

(4) **Rechtsfolgen bei Kündigung**

Mit der Auflösung der gesamten Geschäftsbeziehung oder einzelner Geschäftszweige werden die auf den betroffenen Konten geschuldeten Beträge sofort fällig. Der Kunde ist außerdem verpflichtet, die Bank insoweit von allen für ihn oder in seinem Auftrag übernommenen Verpflichtungen zu befreien.

Die Bank ist berechtigt, die für den Kunden oder in seinem Auftrag übernommenen Verpflichtungen zu kündigen und sonstige Verpflichtungen, insbesondere solche in fremder Währung, mit Wirkung gegen den Kunden auszugleichen sowie hereingenommene Wechsel und Schecks sofort zurückzubelasten; die wechsel- oder scheckrechtlichen Ansprüche gegen den Kunden und jeden aus dem Papier Verpflichteten auf Zahlung des vollen Betrages der Wechsel und Schecks mit Nebenforderungen verbleiben der Bank jedoch bis zur Abdeckung eines etwaigen Schuldsaldos.

Nr. 27 Weitergeltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

(1) Auch nach Auflösung der gesamten Geschäftsbeziehung oder einzelner Geschäftszweige gelten für die Abwicklung und in dem Abwicklungsverhältnis entsprechenden Umfange die Allgemeinen Geschäftsbedingungen weiter.

Nr. 28 Schutz der Einlagen durch anerkanntes Einlagensicherungssystem

(1) **Freiwillige Institutssicherung**

Die Bank gehört dem institutsbezogenen Sicherungssystem der Deutschen Sparkassen-Finanzgruppe (Sicherungssystem) an. Primäre Zielsetzung des Sicherungssystems ist es, die angehörenden Institute selbst zu schützen und bei diesen drohende oder bestehende wirtschaftliche Schwierigkeiten abzuwenden. Auf diese Weise schützt die Institutssicherung auch die Einlagen der Kunden. Hierzu zählen im Wesentlichen Spareinlagen, Sparkassenbriefe, Termineinlagen, Sichteinlagen und Schuldverschreibungen.

(2) **Gesetzliche Einlagensicherung**

Das Sicherungssystem ist als Einlagensicherungssystem nach dem Einlagensicherungsgesetz (EinSiG) amtlich anerkannt. Sollte entgegen Absatz 1 ausnahmsweise die Institutssicherung nicht greifen, hat der Kunde gegen das Sicherungssystem einen Anspruch auf Erstattung seiner Einlagen im Sinne des § 2 Absätze 3 bis 5 EinSiG bis zu den Obergrenzen des § 8 EinSiG.

Nicht entschädigungsfähig nach § 6 EinSiG sind unter anderem Einlagen, die im Zusammenhang mit Geldwäschetransaktionen entstanden sind, sowie Inhaberschuldverschreibungen der Bank und Verbindlichkeiten aus eigenen Akzepten und Solawechseln.

(3) **Informationsbefugnisse**

Die Bank ist befugt, dem Sicherungssystem oder einem von ihm Beauftragten alle in diesem Zusammenhang erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

(4) **Forderungsübergang**

Soweit das Sicherungssystem oder ein von ihm Beauftragter Zahlungen an den Kunden leistet, gehen dessen Forderungen gegen die Bank in entsprechender Höhe mit allen Nebenrechten Zug um Zug auf das Sicherungssystem über.

---

[1] Bankarbeitstage sind alle Werktage, außer Sonnabende und 24. und 31. Dezember [2] International Bank Account Number [3] Bank Identifier Code

Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung, der sonstigen Beschwerdemöglichkeit und zivilrechtlichen Klage

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für Verbraucher die Möglichkeit, sich an die beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle zu wenden. Bei Streitigkeiten über Zahlungsdienste und E-Geld können auch Nichtverbraucher (Geschäftskunden) die Schlichtungsstelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) anrufen.

Die Beschwerde ist in Textform zu richten an:
Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)
Verbraucherschlichtungsstelle
Postfach 110272
D-10832 Berlin
E-Mail: ombudsmann@voeb-kbs.de
Internet: www.voeb.de

Näheres regelt die Verfahrensordnung der vorgenannten Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.
Ferner besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

Information zur Beschwerde über Zahlungsdienstleister

Bei behaupteten Verstößen gegen
- das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz,
- die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs oder
- Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuchs

kann darüber hinaus schriftlich, elektronisch oder zur Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Beschwerde eingelegt werden. Die Beschwerde zur Bundesanstalt soll unter Angabe des Sachverhaltes und des Beschwerdegrundes erfolgen.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_node.html
Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Die Adressen lauten:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
D-53117 Bonn

und
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Marie-Curie-Straße 24-28
D-60439 Frankfurt am Main

In den vorgenannten Fällen kann selbstverständlich auch Beschwerde bei der LBBW selbst eingelegt werden.
Die LBBW beantwortet diese Beschwerden schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger.
Ferner besteht die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

Streitbeilegung für Kunden*innen in der Schweiz (gem. Finanzdienstleistungsgesetz der Schweiz "FIDLEG")

Bei Streitigkeiten mit der Bank, die den Anforderungen des FIDLEG unterliegen, besteht die Möglichkeit den „Verein Ombudsstelle Finanzdienstleister (OFD)“ anzurufen.

Die Beschwerde ist mit Hilfe des online zur Verfügung gestellten Ermächtigungsformulars (Internetportal der OFD) zu richten an:

Verein Ombudsstelle Finanzdienstleister (OFD)

Bleicherweg 10

CH-8002 Zürich

E-Mail: ombudsmann@ofdl.ch
Telefon: +41 44 562 05 25
Internet: www.ofdl.ch