

# Leitsätze der Reisebank AG für den Umgang mit Beschwerden (Beschwerde-Leitsätze)

Stand: 29. November 2021

## Inhaltsverzeichnis

1	Einführung – unsere Philosophie .....	1
2	Wo und wie können Sie sich beschweren?.....	1
2.1	Adressat der Beschwerde.....	1
2.2	Form und Inhalt der Beschwerde.....	2
3	Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab? .....	2
3.1	Allgemeine Informationen zum Beschwerdemanagement der Reisebank AG .....	2
3.2	Informationen zu Dauer der Beschwerdebearbeitung .....	2
4	Weitere Ansprechpartner .....	2
4.1	Weitere Ansprechpartner in der Reisebank AG.....	2
4.2	Weitere Ansprechpartner außerhalb der Reisebank AG .....	3
5	Abschluss.....	4

## 1 Einführung – unsere Philosophie

Als Reisebank AG haben wir den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Insbesondere in solchen Fällen möchten wir jeden Kunden einladen, mit uns in den Dialog zu treten. Wir nehmen jedes Feedback ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unsere Services und Leistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegenden Beschwerde-Leitsätze richten sich an Sie als (potenziellen) Kunden der Reisebank AG und sollen Ihnen Antworten auf die folgenden Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?
- Weitere Ansprechpartner.

## 2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

### 2.1 Adressat der Beschwerde

Um Ihre Beschwerde zügig zuordnen und bearbeiten zu können, bitten wir Sie, Ihr Anliegen an unser zentrales Beschwerdemanagement zu adressieren:

**Reisebank AG**  
 Beschwerdemanagement  
 Platz der Republik 6  
 60325 Frankfurt am Main  
 Telefon: +49 (0) 69 – 97 88 07 – 0  
 E-Mail: kundenservice@reisebank.de

## **2.2 Form und Inhalt der Beschwerde**

Beschwerden können Sie grundsätzlich formlos an uns richten, d.h. schriftlich oder telefonisch, wobei wir eine Eingabe per Brief oder E-Mail begrüßen.

Bitte teilen Sie uns den Sachverhalt der Beschwerde möglichst konkret mit und geben Sie ferner Ihre Kontaktdaten (vollständige Adressdaten bzw. E-Mail-Adresse, ggf. eine Telefonnummer für Rückfragen) an – dies erleichtert die gegenseitige Kommunikation.

## **3 Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?**

### **3.1 Allgemeine Informationen zum Beschwerdemanagement der Reisebank AG**

Wir haben ein qualifiziertes Beschwerdemanagement eingerichtet, welches das Ziel verfolgt, Beschwerden in einem geordneten Ablauf im Sinne unserer Kunden schnellstmöglich zu bearbeiten. Dabei steht für uns das Fairness-Gebot an vorderster Stelle.

Darüber hinaus betrachten wir Beschwerden als wichtige Informationsquelle: Sofern sich Anhaltspunkte für Fehler unsererseits ergeben, sind wir bestrebt, diese umgehend zu korrigieren.

Das Beschwerdeverfahren wird dabei in regelmäßigen Abständen überprüft. Neben der Tätigkeit der Internen Revision und des Bereichs Compliance erfolgen auch externe Prüfungen durch unabhängige Prüfer, welche das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einklang mit den geltenden Vorschriften überwachen sollen.

Darüber hinaus wird der Vorstand der Reisebank regelmäßig über das Beschwerdeverfahren als solches, aber auch über aufgetretene Beschwerden und deren Abarbeitung informiert.

Alle Beschwerden sowie die zu Ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden aufgezeichnet und gemäß den aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.

Informationen zum Datenschutz der Reisebank AG und zur Verarbeitung Ihrer Daten entnehmen Sie bitte unserer Internetseite <https://www.reisebank.de/datenschutz>

### **3.2 Informationen zu Dauer der Beschwerdebearbeitung**

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Eine abschließende Antwort sollten Sie fallabhängig innerhalb von vier Wochen erhalten.

Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens wird jeder Sachverhalt individuell geprüft, um die Ursache der Beschwerde ausführlich zu recherchieren. Gegebenenfalls werden dabei auch Dritte, wie beispielsweise externe Dienstleister, einbezogen. Dies verlängert unter Umständen den Bearbeitungsprozess.

## **4 Weitere Ansprechpartner**

Leider ist es nicht immer möglich, alle Wünsche und Anliegen unserer Kunden vollumfänglich zu erfüllen. Deshalb kann es in Einzelfällen vorkommen, dass Sie mit der Bearbeitung der Beschwerde oder unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind.

Für solche Fälle stehen weitere interne und externe Ansprechpartner zur Verfügung:

### **4.1 Weitere Ansprechpartner in der Reisebank AG**

Mit dem Bereich Compliance hat die Reisebank AG eine unabhängige Funktion eingerichtet, welche sowohl auf die Einhaltung aufsichtsrechtlicher Vorgaben als auch auf die angemessene Berücksichtigung der Interessen unserer Kunden achtet:

#### **Reisebank AG**

Bereich Compliance

Platz der Republik

60325 Frankfurt am Main

Telefon: +49 (0) 69 – 97 88 07 – 853

E-Mail: [compliance@reisebank.de](mailto:compliance@reisebank.de)

## 4.2 Weitere Ansprechpartner außerhalb der Reisebank AG

Die Reisebank AG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Genossenschaftlichen Finanz-Gruppe Volksbanken Raiffeisenbanken nicht teil.

### 5.2.1 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.

Die Verfahrensordnung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist erhältlich unter:

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht,**

Graurheindorfer Straße 108,  
53117 Bonn,  
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de.

**5.2.2** 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.

**5.2.3** 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.

Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbrauchersachen ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen.

Diese Plattform wird von der EU-Kommission eingerichtet und über den folgenden Link zugänglich gemacht: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Unsere E-Mail-Adresse lautet: kundenservice(at)reisebank.de

Und schließlich besteht die Möglichkeit, etwaige Ansprüche gegen die Reisebank AG gerichtlich geltend zu machen.

## 5 Abschluss

Wir hoffen, Ihnen mit den vorliegenden Leitsätzen einen Überblick zum Stellenwert von Beschwerden in der Reisebank AG und dem Prozess ihrer Bearbeitung gegeben zu haben. Bitte nutzen Sie die dargestellten Möglichkeiten im Bedarfsfall.