

# Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

Um die Lesbarkeit dieses Dokuments zu erleichtern, wurde auf das Gendern verzichtet. Alle personenbezogenen Formulierungen sind geschlechtsneutral zu verstehen.

## Kundeninformation

Stand März 2025

Mit dieser Informationsbroschüre möchten wir unsere Kunden (welche Verbraucher gemäß § 1 Abs. 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz sind) über die wesentlichen Sachverhalte im Zusammenhang mit den Zahlungsdienstleistungen der Wiener Neustädter Sparkasse (im Folgenden kurz Kreditinstitut) informieren. Diese Informationen können keinesfalls die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen ersetzen.

## I. Die Wiener Neustädter Sparkasse

### 1. Bankdaten

Wiener Neustädter Sparkasse  
(Wiener Neustädter Sparkasse), Neunkirchner Straße 4,  
2700 Wiener Neustadt

24h Service  
Tel.: +43 (0)5 0100 - 20267  
E-Mail: [24hservice@s-servicecenter.at](mailto:24hservice@s-servicecenter.at)  
Zentrale Vermittlung  
Tel.: +43 (0)5 0100 - 10100  
Fax: +43 (0)5 0100 9 - 10100  
E-Mail: [service@s-servicecenter.at](mailto:service@s-servicecenter.at)

Zulassung:  
Firmensitz Wiener Neustadt, 110105w  
Handelsgericht Wiener Neustadt  
UID: 15354408  
Swift Code/BIC: WINSATWN  
Bankleitzahl: 20267

Weitere Register:  
[FMA-Unternehmensdatenbank](#)  
EBA-Register [EUCLID](#)

Konzession:  
konzessioniertes Kreditinstitut gem. § 1 (1)  
Bankwesengesetz

Zuständige Aufsichtsbehörden:  
Europäische Zentralbank  
Sonnemannstraße 22,  
60314 Frankfurt am Main  
<https://www.bankingsupervision.europa.eu/home/contact>

[s/html/index.en.html](https://www.wko.at/html/index.en.html)

Finanzmarktaufsicht (Bereich Bankenaufsicht)  
1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5  
<http://www.fma.gv.at>

Kammer/Berufsverband:  
Wirtschaftskammer Österreich (Sektion Banken)  
1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63  
<http://www.wko.at>

### 2. Konzession

Dem Kreditinstitut wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, die das Kreditinstitut auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

### 3. Rechtsvorschriften

Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG 2018), das Bankwesengesetz (BWG), das Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG), das Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG) und das Sparkassengesetz (SpG) (<http://www.ris.bka.gv.at>).

## II. Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen und Kosten

### 1. Allgemeine Informationen

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde vor dem Abschluss eines Rahmenvertrages (insbesondere des Girokontovertrages) den Text des Vertrages und der damit zu vereinbarenden Geschäftsbedingungen, insbesondere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“), die Kartenbedingungen, die Entgeltinformation, das Glossar und die Bedingungen für die Nutzung von Internetbanking „George“ (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen des Kreditinstitutes mit diesem zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen Kreditinstitut und

Kunden vereinbart – Teil der Rahmenverträge.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit der Rahmenverträge ein weiteres Mal die kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ und der Bedingungen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

## **2. Änderungen von Rahmenverträgen und von in Rahmenverträgen vereinbarten Bedingungen**

Das Kreditinstitut wird dem Kunden einen Vorschlag über Änderungen des Rahmenvertrages, der Bedingungen oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mitteilen.

Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung bis zum geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung zu widersprechen. Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird das Kreditinstitut den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen. Außerdem wird das Kreditinstitut eine Gegenüberstellung über die von der Änderung betroffenen Bestimmungen sowie die vollständige Fassung der neuen Bedingungen auf ihrer Internetseite veröffentlichen und die Gegenüberstellung dem Kunden auf sein Verlangen zur Verfügung stellen.

## **3. Laufzeit und Kündigung**

Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde, der Verbraucher ist, kann die Rahmenverträge und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Das Kreditinstitut muss bei einer ordentlichen Kündigung ihrerseits eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist sowohl dem Kunden als auch dem Kreditinstitut eine Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung oder einzelner Teile jederzeit mit sofortiger Wirkung möglich.

## **4. Entgelte und Kosten**

Aus der Entgeltinformation, die dem Kunden vor dem Abschluss eines Rahmenvertrages (insbesondere des Girokontovertrages) ausgehändigt wird, sind die Entgelte für die repräsentativsten vom Kreditinstitut angebotenen Zahlungsdienste ersichtlich.

Aus dem Konditionenaushang, der dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird und der auch Teil des Rahmenvertrages (insbesondere des Girokontovertrages) ist, sind die für Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen von dem Kreditinstitut in Rechnung gestellten vereinbarten Entgelte ersichtlich. Der Konditionenaushang enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungs-

auftrags, für die Beachtung eines Widerrufs und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrags.

Das Kreditinstitut kann Entgelte 1 x jährlich in der Höhe der Entwicklung des Verbraucherpreisindex ändern, sofern der Kunde dieser Änderung zustimmt. Davon ausgenommen sind Entgelte, die als Prozentsätze ausgewiesen sind oder kurswertbasiert berechnet werden.

Das Kreditinstitut wird dem Kunden bei Zahlungskonten vierteljährlich sowie bei der Beendigung des Rahmenvertrages für Zahlungsdienste eine Entgeltaufstellung (Entgelte, Soll- und Habenzinsen) im Kreditinstitut in Papierform zur Verfügung halten.

## **5. Fremdwährungsansaktionen**

Ist es im Rahmen einer von dem Kreditinstitut zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch das Kreditinstitut anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktconformen Devisenkurses, den das Kreditinstitut seinen Kunden allgemein in Rechnung stellt. Die mit diesem Vorgang anfallenden weiteren Entgelte des Kreditinstitutes sind dem Konditionenaushang zu entnehmen.

## **6. Zinsen**

Die im Rahmenvertrag für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind dem Konditionenaushang zu entnehmen. Bindet eine Anpassungsklausel einen Zinssatz an einen Referenzzinssatz (wie z. B. den EURIBOR), so werden Änderungen unmittelbar ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam. Der Kunde wird über wirksam gewordene Änderungen des Zinssatzes spätestens im folgenden Kalenderquartal informiert (gemäß Ziffer 5 (2) AGB).

# **III. Kommunikation mit dem Kreditinstitut**

## **1. Sprache**

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, bedient sich das Kreditinstitut beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit seinen Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen der deutschen Sprache.

## **2. Kommunikationsmöglichkeiten**

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Filialen bzw. nach vorheriger Vereinbarung auch außerhalb dieser Öffnungszeiten die vorstehend im Punkt Bankdaten genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Kreditinstitut offen.

### 3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Die mittels Telekommunikation gemachten Mitteilungen und Erklärungen des Kreditinstituts gelten - sofern keine abweichenden schriftlichen Vereinbarungen getroffen wurden oder Usancen der Kreditinstitute bestehen - vorbehaltlich schriftlicher Bestätigung. Dies gilt nicht gegenüber Verbrauchern.

Erklärungen und Informationen, die das Kreditinstitut dem Kunden mitzuteilen oder zugänglich zu machen hat, erhält der Kunde auf Papier (insbesondere mittels Kontoauszug), sofern mit dem Kunden nicht die Abrufbarkeit oder Übermittlung auf elektronischem Weg vereinbart wurde.

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommen neben der schriftlichen Kommunikation insbesondere in Betracht:

- Internetbanking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere PIN, Code)
- sonstige elektronische Datenübermittlung unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen

## IV. Dienstleistungen des Kreditinstitutes im Zahlungsverkehr

### 1. Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet das Kreditinstitut folgende Dienstleistungen an:

**1.a. Dienste, mit denen Bargeldeinzahlungen auf ein Zahlungskonto oder Bargeldbehebungen von einem Zahlungskonto ermöglicht werden, sowie alle für die Führung eines Zahlungskontos erforderlichen Vorgänge (Ein- und Auszahlungsgeschäft);**

**1.b. Die Ausführung von Zahlungsvorgängen einschließlich des Transfers von Geldbeträgen auf ein Zahlungskonto beim Kreditinstitut des Nutzers oder bei einem anderen Kreditinstitut:**

- Ausführung von Lastschriften - einmalig oder wiederkehrend (**Lastschriftgeschäft**)
- Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instruments (**Zahlungskartengeschäft**)
- Ausführung von Überweisungen einschließlich Daueraufträgen (**Überweisungsgeschäft**)

### 2. Beschreibung der wesentlichen Merkmale der oben angeführten Zahlungsdienste

#### 2.a. Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) und Ein- und Auszahlungsgeschäft

Zahlungskonten sind Konten, die dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage dienen. Bei Eröffnung eines **Zahlungskontos** hat der künftige Kontoinhaber seine

Identität nachzuweisen. Zahlungskonten werden unter dem Namen oder der Firma des Kontoinhabers und einer Nummer geführt. Diejenigen Personen, die über ein Zahlungskonto verfügungsberechtigt bzw. zeichnungsberechtigt sein sollen, haben bei dem Kreditinstitut ihre Unterschrift zu hinterlegen. Das Kreditinstitut wird schriftliche Dispositionen im Rahmen der Kontoverbindung mit dem Kunden aufgrund der hinterlegten Unterschriften zulassen.

Zur Verfügung über das Zahlungskonto ist lediglich der Kontoinhaber berechtigt. Zu seiner Vertretung sind nur jene Personen befugt, deren Vertretungsberechtigung sich aus dem Gesetz ergibt oder denen ausdrücklich und schriftlich eine Vollmacht zur Verfügung über dieses Zahlungskonto erteilt wurde; sie haben ihre Identität und Vertretungsberechtigung nachzuweisen.

Der Kontoinhaber kann anderen Personen ausdrücklich und schriftlich eine Zeichnungsberechtigung erteilen. Der Zeichnungsberechtigte ist ausschließlich zur Vornahme und zum Widerruf von Dispositionen über die Kontoforderung befugt.

Bei einer **Bargeldeinzahlung** auf ein Zahlungskonto ist eine Legitimierung des Einzahlers ab einem Einzahlungsbetrag von EUR 1.000,-- vorgesehen. Eine **Bargeldbehebung** von einem Zahlungskonto ist durch eine berechtigte Person (Kontoinhaber, Zeichnungsberechtigter, Bevollmächtigter usw.) nach entsprechender Legitimierung bzw. Feststellung der Berechtigung möglich.

### 2.b. Ausführung von Zahlungsvorgängen

#### 2.b.i. Lastschriftgeschäft

Bei einer Lastschrift erteilt der Kunde gegenüber dem Zahlungsempfänger, dessen Kreditinstitut oder seinem eigenen Kreditinstitut die Zustimmung, welche den Zahlungsempfänger berechtigt, in weiterer Folge das Zahlungskonto des Kunden zu belasten.

Es gibt folgende Verfahren für die Durchführung von Lastschriften:

- SEPA-Lastschrift
- SEPA-Firmenlastschrift (B2B)

Im SEPA-Lastschriftverfahren erteilt der Zahlungspflichtige dem Zahlungsempfänger einen direkten Auftrag (SEPA-Mandat) zur Durchführung der Einzüge. Das Kreditinstitut als kontoführende Bank des Zahlungspflichtigen wird in diesem Verfahren nicht involviert und führt hier ausschließlich die Buchung durch.

Im SEPA Firmenlastschriftverfahren (B2B) erteilt der Zahlungspflichtige, der kein Verbraucher sein darf, dem Kreditinstitut als kontoführender Bank die Genehmigung, Einzüge von Zahlungsempfängern, bei denen er SEPA B2B-Mandate unterschrieben hat, zuzulassen.

#### 2.b.ii. Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Debitkarte, einer Kreditkarte oder Internetbanking

#### a. Debitkarte

Mittels einer Debitkarte ist es dem Kunden möglich, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) genannt – das Karten-Service zu nutzen. Das Karten-Service ist ein weltweit verbreitetes Bargeldbezugssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der Debitkarte Bargeldbehebungen und/oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht. Bei Kleinstbetragszahlungen besteht an speziell gekennzeichneten Zahlungsterminals auch ohne Einstecken der Debitkarte und ohne Eingabe des persönlichen Codes die Möglichkeit das Karten-Service zu nutzen.

Der Karteninhaber ist insbesondere berechtigt,

- an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland mit der Debitkarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zum vereinbarten Limit zu beziehen;
- an Geldeinzahlungsautomaten im Inland mit der Debitkarte und dem persönlichen Code Bargeld auf eigene oder fremde Konten bzw. Sparbücher einzubezahlen und Überweisungen von dem/n Konto/en, welchem/n die Debitkarte zugeordnet ist, auf eigene oder fremde Konten bzw. Sparbücher durchzuführen;
- an Kassen („POS-Kassen“), die mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind, mit der Debitkarte und dem persönlichen Code Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen im In- und Ausland bis zum vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen. Im Ausland kann anstelle der Eingabe des persönlichen Codes die Unterschriftsleistung erforderlich sein;
- an POS-Kassen, die mit dem auf der Debitkarte angeführten „Kontaktlos“ Symbol gekennzeichnet sind, mit der Debitkarte ohne Einstecken der Debitkarte, ohne Unterschriftsleistung und ohne Eingabe des persönlichen Codes, durch bloßes Hinhalten der Debitkarte zur POS-Kasse Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland bis zum Betrag von EUR 50,- pro Einzeltransaktion, kontaktlos und bargeldlos zu bezahlen. Aus Sicherheitsgründen ist die Summe der Beträge, die mit direkt aufeinander folgenden Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes bezahlt werden können, auf insgesamt EUR 150,- beschränkt. Nach Erreichen dieser Beschränkung muss der Karteninhaber eine Zahlung oder Bargeldbehebung mit persönlichem Code durchführen, um weitere Kleinbetragszahlungen freizuschalten.
- Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen, die diese im Internet anbieten, bargeldlos zu bezahlen. Der Zahlungsvorgang wird durch den Karteninhaber durch Eingabe der 16-stelligen Kartenummer, dem Kartenablaufdatum und der 3-stelligen Prüfziffer angewiesen. Aus Sicherheitsgründen kann zusätzlich eine Autorisierung mittels Mastercard Identity Check erforderlich sein. Voraussetzung ist ein gültiger Zugang zum Internetbanking „George“ mit der gewählten

#### Freigabemethode.

Mit der Debitkarte kann der Karteninhaber gegenüber Dritten nachweisen, ob er eine bestimmte, dem Dritten gegenüber relevante Altersgrenze überschritten hat. Die diesbezügliche Bestätigung des Kreditinstitutes wird anhand der vom Karteninhaber dem Dritten - persönlich oder an technischen Einrichtungen - zu diesem Zweck präsentierten Debitkarte elektronisch eingeholt.

#### b. Kreditkarten

Mittels einer Kreditkarte ist der Karteninhaber berechtigt, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) genannt – oder gegen Abgabe seiner Unterschrift innerhalb des vereinbarten Einkaufsrahmens oder durch kontaktloses Vorbeiziehen der Karte an einem Zahlungsterminal,

- an Kassen, die mit dem auf der Kreditkarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind, Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen (im Folgenden "Vertragsunternehmen") im In- und Ausland bargeldlos zu bezahlen.;
- bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen ohne Vorlage der Kreditkarte und ohne Barzahlung deren Leistungen im Rahmen des Fernabsatzes über schriftliche oder telefonische Bestellungen zu beziehen, falls dies das jeweilige Vertragsunternehmen ermöglicht. Dies gilt auch für den Abschluss von Rechtsgeschäften im Internet oder unter Zuhilfenahme eines mobilen Endgeräts (E-Commerce, M-Commerce);
- bei Geldausgabeautomaten im In- und Ausland mit der Kreditkarte und dem persönlichen Code Bargeld zu beziehen, sofern dies vom jeweiligen Kreditkartensystem unterstützt wird.

#### c. Internetbanking

Mittels Internetbanking Produkten ist es dem Kunden möglich,

- rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale und der gewählten Freigabemethode abzugeben;
- Überweisungen und Lastschriften von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale und der gewählten Freigabemethode zu beauftragen;
- Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge zu erstellen.

#### d. Ausgabenobergrenzen

Bei der Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Debitkarte, einer Kreditkarte oder Internetbanking können jeweils Ausgabenobergrenzen durch den Kunden festgelegt werden.

2.b.iii. Überweisungsgeschäft  
(auch in Form von Daueraufträgen)

Überweisungsaufträge erfolgen in Form einer so genannten SEPA-Überweisung. Die SEPA-Überweisung ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum (Single Euro Payments Area).

- (1) Zur Erteilung von Überweisungsaufträgen zu Gunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs oder anderer Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (im Folgenden EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen IBAN (International Bank Account Number) zu bezeichnen.
- (2) Bei Überweisungsaufträgen zu Gunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger zu bezeichnen mit:
  - der IBAN oder Kontonummer des Empfängers und
  - dem BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers sowie
  - dem Namen des Empfängers.
- (3) Die Angaben zu IBAN gemäß (1) bzw. zu IBAN/Kontonummer und BIC gemäß (2) stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Macht der Kunde darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger wie insbesondere den Namen des Empfängers, sind diese nicht Teil des Kundenidentifikators, dienen daher lediglich zu Dokumentationszwecken und bleiben bei Ausführung der Überweisung seitens des Kreditinstitutes unbeachtet.

Bei Überweisungen und Echtzeitüberweisungen nach Artikel 1 iVm Artikel 2 Z 1 und 1a der SEPA-Verordnung (EU) 2012/260 („SEPA-Überweisungen“) zieht das Kreditinstitut ab 9.10.2025 den vom Kunden angegebenen Namen des Empfängers jedoch zum Zweck der Empfängerüberprüfung gemäß Artikel 5c der SEPA-Verordnung (EU) 2012/260 heran.

Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für das Kreditinstitut in jedem Fall unbeachtlich. Die Übernahme eines Überweisungsauftrages durch das Kreditinstitut begründet allein noch keinerlei Rechte eines Dritten gegenüber dem Kreditinstitut.

Überweisungsaufträge können vom Kunden schriftlich, mit der Debitkarte nach Eingabe des persönlichen Codes oder im Internetbanking durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale und der gewählten Freigabemethode erteilt werden.

Das Kreditinstitut ist nur dann zur Durchführung eines Überweisungsauftrags verpflichtet, wenn dafür auf dem Konto des Kunden vollständige Deckung (Guthaben, eingeräumter Rahmen) vorhanden ist.

## V. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten

### 1. Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten und personalisierten Sicherheitsmerkmalen

#### 1.a. Debitkarte und Kreditkarte

Der Kunde hat nach Erhalt und bei der Nutzung einer Debitkarte oder Kreditkarte als Zahlungsinstrument alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere persönlicher Code) und das Zahlungsinstrument vor unbefugtem Zugriff zu schützen (eine genaue Beschreibung der Zahlungsinstrumente und der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist unter Kapitel IV, Punkt 2.b.ii. zu finden).

Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere PIN, Code) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Vom Kunden beauftragte Zahlungsauslösedienstleister und Kontoinformationsdienstleister sowie Zahlungsdienstleister, die kartengebundene Zahlungsinstrumente ausgeben und Deckungsabfragen durchführen, gelten nicht als „Unbefugte“ im Sinne dieser Bestimmung. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen nicht auf dem Zahlungsinstrument notiert werden. Bei der Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale hat sich der Kunde sorgfältig zu bemühen, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden.

#### 1.b. Internetbanking

Der Kunde hat bei der Nutzung des Internetbankings als Zahlungsinstrument alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere PIN, Code) vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

Vom Kunden beauftragte Zahlungsauslösedienstleister und Kontoinformationsdienstleister sowie Zahlungsdienstleister, die kartengebundene Zahlungsinstrumente ausgeben und Deckungsabfragen durchführen, gelten nicht als „Unbefugte“ im Sinne dieser Bestimmung.

### 2. Sperrung von Zahlungsinstrumenten

#### 2.a. Sperrung durch das Kreditinstitut

Das Kreditinstitut ist berechtigt, Zahlungsinstrumente, die es an den Kunden ausgegeben hat, zu sperren wenn:

- a) objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen;
- b) der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht; oder
- c) im Fall eines Zahlungsinstrumentes mit einer Kreditlinie ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass

der Zahler seiner Zahlungspflicht nicht nachkommen kann. Ein solches beträchtlich erhöhtes Risiko liegt insbesondere vor, wenn der Kunde seinen Zahlungspflichten im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie (Überschreitung oder Überziehung) nicht nachgekommen ist und

- entweder die Erfüllung dieser Zahlungspflichten auf Grund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist,
- oder beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Das Kreditinstitut wird den Kunden von einer solchen Sperrung und deren Gründen, sowie von der Sperrung des Zugriffs durch einen Kontoinformationsdienstleister bzw. Zahlungsauslösedienstleister auf ein Zahlungskonto des Kunden und über die Gründe für diese Sperrung in der mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperrung informieren.

Die Informationspflicht besteht nicht, soweit eine Bekanntgabe der Sperrung oder der Gründe für die Sperrung eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen bzw. österreichischen oder gemeinschaftsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würde.

## **2.b. Sperrung infolge Anzeige durch den Kunden**

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung des Zahlungsinstrumentes hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis hat, dem Kreditinstitut bei der kontoführenden Stelle, über die Sperrhotline oder Internetbanking anzuzeigen.

# **VI. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen**

## **1. Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen**

Ein Zahlungsauftrag gilt für das Kreditinstitut nur dann als autorisiert, wenn der Kunde dem jeweiligen Zahlungsvorgang in der mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung eines dafür mit ihm vereinbarten Zahlungsinstrumentes zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

- Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis
- der Zahlungsauftrag des Kunden bei dem Kreditinstitut eingegangen ist oder
  - im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft vor dem Ende des Geschäftstages, der

vor dem vereinbarten Tag liegt.

Wenn der Zahlungsvorgang vom oder über den Zahlungsempfänger ausgelöst wurde, kann der Zahler einen Zahlungsauftrag nicht mehr widerrufen, nachdem er seine Zustimmung zur Ausführung des Zahlungsauftrags an den Zahlungsempfänger übermittelt hat.

Der Kunde kann vom Kreditinstitut die Erstattung des seinem Konto aufgrund eines von ihm erteilten SEPA Lastschriftmandates angelasteten Betrags binnen acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung seines Kontos verlangen. Das Kreditinstitut hat diesem Verlangen des Kunden innerhalb von zehn Geschäftstagen nachzukommen und die Belastung seines Kontos mit dem eingezogenen Betrag mit Wertstellung zum Datum der Belastung des Kontos rückgängig zu machen. Bei SEPA-Firmenlastschriften besteht dieses Recht nicht.

War die zulasten des Kontos des Kunden ausgeführte SEPA-Lastschrift bzw. SEPA Firmenlastschrift vom Kunden nicht autorisiert, kann der Kunde, der Verbraucher ist, die Erstattung des belasteten Betrages binnen dreizehn Monaten ab der Belastung und der Kunde, der Unternehmer ist, binnen dreier Monate ab der Belastung verlangen. Die Frist wird jeweils nur ausgelöst, wenn das Kreditinstitut dem Kunden die Information nach Z 38 (9) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt hat.

SEPA-Lastschriften und SEPA-Firmenlastschriften (B2B) können vom Kunden spätestens bis zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.

- Das Kreditinstitut kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrags nur ablehnen, wenn
- dieser nicht alle im Girokonto- oder Kartenvertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere, wenn die erforderlichen Angaben fehlen oder es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder offene Kreditlinie fehlt); oder
  - die Ausführung gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde; oder
  - ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

Im Fall der Ablehnung der Ausführung eines Zahlungsauftrages wird das Kreditinstitut den Kunden in der mit dem Kunden vereinbarten Form so rasch wie möglich, jedenfalls aber innerhalb der in Z 39 (3) und (4) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Fristen Informationen über die Ablehnung, den Grund dafür und Möglichkeiten zur Verbesserung zugänglich machen. Die Angabe eines Grundes für die Ablehnung wird nur erfolgen, sofern dies nicht einen Verstoß gegen österreichische oder gemeinschaftsrechtliche Rechtsvorschriften bzw. eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung darstellen würde. Das Kreditinstitut macht die Information über Ablehnung,

Gründe und Verbesserungsmöglichkeiten jederzeit telefonisch bei der dafür eingerichteten Hotline unter +43 (0)5 0100 und der Bankleitzahl des Kreditinstituts zugänglich.

### 1.a. Empfängerüberprüfung

Das Kreditinstitut erbringt bei Überweisungen und Echtzeit-Überweisungen in Euro zu Gunsten eines Empfängers, dessen Zahlungskonto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums geführt wird, eine Dienstleistung zur Überprüfung des Zahlungsempfängers (Empfängerüberprüfung). Dabei erfolgt ein Abgleich der vom Kunden angegebenen IBAN des Empfängers mit dem Namen des Empfängers und eine Information an den Kunden über den Grad der Übereinstimmung sowie über die haftungsrechtlichen Folgen bei Freigabe des Zahlungsauftrags, wenn keine vollständige Übereinstimmung vorliegt. Die Empfängerüberprüfung wird unmittelbar, nachdem der Kunde die relevanten Informationen zum Zahlungsempfänger übermittelt hat und vor Autorisierung des Zahlungsauftrags, durchgeführt. Wird der Kundenidentifikator oder der Name des Zahlungsempfängers von einem Zahlungsauslösedienstleister und nicht vom Kunden angegeben, erfolgt keine Empfängerüberprüfung durch das Kreditinstitut.

### 2. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Die nachstehenden Ausführungen finden keine Anwendung auf Echtzeit-Überweisungen (siehe Punkt 3a), Lastschriften (siehe Punkt 3.b.) und Eigenüberträge (siehe Punkt 3.c.).

Ein Zahlungsauftrag ist bei dem Kreditinstitut noch am selben Tag eingegangen, wenn der Auftrag bei dem Kreditinstitut an einem Geschäftstag bis zu den aus der nachstehenden Aufstellung/Beilage ersichtlichen Zeitpunkten einlangt. Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder nach den nachstehend genannten Uhrzeiten ein, so ist dieser erst am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Weg der Auftragserteilung	spätester Eingangszeitpunkt
<b>beleg hafte</b> Auftragserteilung Zahlungen Inland, EWR, für San Marino, Jersey, Guernsey, Isle of Man, Monaco, Schweiz, Großbritannien und Nordirland, Gibraltar, Montenegro, Albanien in EURO	Innerhalb der Öffnungszeit der jeweiligen Filiale
<b>elektronische</b> Auftragserteilung (Internetbanking) von Zahlungen Inland, EWR, für San Marino, Jersey, Guernsey, Isle of Man, Monaco, Schweiz, Großbritannien und Nordirland, Gibraltar, Montenegro, Albanien in EURO	19.00 Uhr
sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr <b>beleg hafte</b> Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich	Innerhalb der Öffnungszeit der jeweiligen Filiale

sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr <b>beleg hafte</b> Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich	Innerhalb der Öffnungszeit der jeweiligen Filiale
sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr <b>elektronische</b> Auftragserteilung (Internetbanking), Konvertierung in fremde Währung erforderlich	11.00 Uhr
sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr <b>elektronische</b> Auftragserteilung (Internetbanking), keine Konvertierung erforderlich	14.45 Uhr
<b>elektronische</b> Einreichung von Lastschriften (Internetbanking)	19.00 Uhr

Geschäftstage des Kreditinstitutes sind Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage, der 24. Dezember und der Karfreitag.

### 3. Durchführung und Dauer von Zahlungsaufträgen

Die nachstehenden Ausführungen finden keine Anwendung auf Echtzeit-Überweisungen (siehe Punkt 3.a.), Lastschriften (siehe Punkt 3.b.) und Eigenüberträge (siehe Punkt 3.c.).

Das Kreditinstitut stellt sicher, dass nach dem Eingangszeitpunkt der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist, spätestens am Ende des folgenden Geschäftstages (bei in Papierform ausgelösten Zahlungsvorgängen am Ende des zweitfolgenden Geschäftstages), beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt.

Dieser Absatz findet auf folgende Zahlungsvorgänge Anwendung:

- Zahlungsvorgänge in Euro innerhalb des EWR,
- Zahlungsvorgänge, bei denen Beträge in Euro auf ein Konto in einem nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden EWR-Vertragsstaat transferiert werden und in diesem die Währungsumrechnung durchgeführt wird.

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR, die nicht auf Euro, sondern auf eine andere Währung eines EWR-Vertragsstaats lauten, beträgt die Ausführungsfrist maximal 4 Geschäftstage.

Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Kreditinstituten außerhalb des EWR geführt werden, oder bei Zahlungsaufträgen in anderen Währungen als Euro oder einer Währung eines EWR-Vertragsstaats ist das Kreditinstitut verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen und hierfür – sofern vom Kunden nicht vorgegeben – geeignete weitere Kreditinstitute einzuschalten.

#### 3.a. Echtzeit-Überweisung (SEPA)

##### 3.a.1. Wesentliche Merkmale

Der Zahler (in der Folge „Kunde“) kann den Zahlungsdienstleister des Zahlers (in der Folge „Kreditinstitut“) beauftragen, durch eine Echtzeit-Überweisung einen Geldbetrag in Euro innerhalb des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums (Single Euro Payments Area, SEPA) an den Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers rechtzeitig gemäß 3.a.6. zu übermitteln, sofern dieser solche Zahlungen auf der Basis des „SEPA INSTANT CREDIT TRANSFER (SCT INST)“ Abkommens annimmt und über das vom Kreditinstitut genutzte Zahlungssystem erreichbar ist. Sofern diese Voraussetzungen erfüllt sind, wird dem Kunden die Möglichkeit gegeben, die Überweisung als Echtzeit-Überweisung zu beauftragen.

Der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers ist bei Durchführung einer Echtzeit-Überweisung gegenüber dem Zahlungsempfänger verpflichtet, ihm den Zahlungsbetrag innerhalb von maximal 25 Sekunden zur Verfügung zu stellen. Ab 9.10.2025 hat der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers dem Zahlungsempfänger den Betrag des Zahlungsvorgangs für eine Echtzeit-Überweisung innerhalb von 10 Sekunden nach Eingang des Zahlungsauftrags in der Währung verfügbar zu machen, auf die das Konto des Zahlungsempfängers lautet, und dem Kreditinstitut die Ausführung des Zahlungsvorgangs zu bestätigen. Unmittelbar danach teilt das Kreditinstitut dem Kunden sowie gegebenenfalls dem Zahlungsauslösedienstleister unentgeltlich mit, ob der Betrag des Zahlungsvorgangs auf dem Zahlungskonto des Zahlungsempfängers verfügbar gemacht wurde. Hat das Kreditinstitut keine Ausführungsbestätigung erhalten, bringt es das Zahlungskonto des Kunden unverzüglich wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den Zahlungsvorgang befunden hätte.

### 3.a.2. Betragsgrenze

Für Echtzeit-Überweisungen besteht eine Betragsgrenze von EUR 100.000,- je Zahlungsauftrag. Ab 9.10.2025 entfällt diese Betragsgrenze.

### 3.a.3. Höchstbetrag (Limit)

Ab 9.10.2025 kann der Kunde jederzeit einen per Echtzeitüberweisung versendbaren Höchstbetrag festlegen und ändern. Dieser Höchstbetrag kann nach dem alleinigen Ermessen des Kunden entweder pro Tag oder pro Zahlungsvorgang festgelegt werden. Übersteigt der vom Kunden erteilte Zahlungsauftrag für eine Echtzeitüberweisung den Höchstbetrag oder führt zu einer Überschreitung des Höchstbetrags, so führt das Kreditinstitut den Zahlungsauftrag für die Echtzeitüberweisung nicht aus, teilt dies dem Kunden mit und unterrichtet diesen darüber, wie der Höchstbetrag geändert werden kann.

### 3.a.4. Eingangszeitpunkt und Widerruf des Zahlungsauftrags

Das Kreditinstitut unterhält abweichend von Kapitel VI Punkt 2. den für die Ausführung von Echtzeit-Überweisungen erforderlichen Geschäftsbetrieb für die vereinbarten elektronischen Zugangswege (z.B.

Internetbanking) ganztägig an allen Kalendertagen eines Jahres. Mit dem Eingang des Zahlungsauftrages beim Kreditinstitut kann der Kunde diesen nicht mehr widerrufen.

Ein Zahlungsauftrag für eine Echtzeitüberweisung gilt mit Einlangen beim Kreditinstitut als eingegangen, unabhängig von Uhrzeit oder Kalendertag. Bei Echtzeitüberweisungen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt an einem bestimmten Tag oder zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde dem Kreditinstitut den Geldbetrag zur Verfügung gestellt hat, ausgeführt werden sollen, gilt der vereinbarte Termin als Zeitpunkt des Eingangs, und zwar unabhängig von der Uhrzeit oder dem Kalendertag.

Zeitpunkt des Eingangs des Zahlungsauftrags für eine Echtzeitüberweisung in Sonderfällen:

- a) bei nicht elektronischen Zahlungsaufträgen der Zeitpunkt, zu dem das Kreditinstitut die Angaben zum Zahlungsauftrag in sein internes System eingegeben hat, was so bald wie möglich nach Auftragserteilung zu erfolgen hat;
- b) bei einem einzelnen zu einem Bündel gehörenden Zahlungsauftrag der Zeitpunkt, zu dem der daraus hervorgehende Zahlungsvorgang vom Kreditinstitut herausgelöst wurde, sofern die Umwandlung dieses Bündels in einzelne Zahlungsaufträge vom Kreditinstitut vorgenommen wird; das Kreditinstitut hat mit der Umwandlung des Bündels unverzüglich nach Auftragserteilung zu beginnen und sie so bald wie möglich abzuschließen;
- c) bei einem Zahlungsauftrag von nicht auf Euro lautenden Zahlungskonten der Zeitpunkt, zu dem der Betrag des Zahlungsvorgangs in Euro umgewandelt wurde; diese Währungsumrechnung muss unmittelbar nach Auftragserteilung erfolgen.

### 3.a.5. Autorisierung, Widerruf und Ablehnung

Im Verhältnis zwischen Kreditinstitut und Kunde kommt Punkt VI.1. zur Anwendung.

### 3.a.6. Ausführungsfrist

Das Kreditinstitut ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Geldbetrag einer Echtzeit-Überweisung nach Autorisierung abweichend von Kapitel VI. Punkt 3. innerhalb von maximal 25 Sekunden bei dem Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Ab 9.10.2025 muss das Kreditinstitut den Zahlungsauftrag so rasch ausführen, dass die Wertstellung auf dem Empfängerkonto und die Ausführungsbestätigungen gem. Punkt 3.a.1. innerhalb von 10 Sekunden erfolgen können.

### 3.b. Lastschriften

Eingangszeitpunkt für Lastschriften ist abweichend von Kapitel VI.2. der Kalendertag, an dem das Kreditinstitut den Zahlungsauftrag erhält.

Abweichend von Kapitel VI.3. gelten folgende Ausführungsfristen:

- Bei aktiven Lastschriften (Kunde des Kreditinstituts ist der Gläubiger) mit Fälligkeit nächster Bankwerktag beträgt die Ausführungsfrist bei Einlangen des Zahlungsauftrags vor 14:00h einen, nach 14:00h zwei Bankwerktage.
- Passive Lastschriften (Kunde des Kreditinstituts ist der Schuldner) werden immer taggleich verarbeitet.

### 3.c. Eigenüberträge

Das Kreditinstitut unterhält abweichend von Kapitel VI. Punkt 2. den für die Ausführung von Eigenüberträgen erforderlichen Geschäftsbetrieb für die vereinbarten elektronischen Zugangswege (Internetbanking, Selbstbedienungsgesetz) ganztägig an allen Kalendertagen eines Jahres. Mit dem Zugang des Zahlungsauftrages beim Kreditinstitut kann der Kunde diesen nicht mehr widerrufen.

Abweichend von Kapitel VI. Punkt 3. erfolgt die Ausführung unmittelbar nach der Beauftragung durch den Kunden.

### 4. Haftung des Kreditinstitutes für nicht erfolgte, fehlerhafte oder verspätete Ausführung von Zahlungsaufträgen

Das Kreditinstitut haftet gegenüber seinen Kunden bei Zahlungsaufträgen in Euro oder der Währung eines EWR-Vertragsstaats zugunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorgangs bis zum Eingang des Betrags beim Kreditinstitut des Empfängers.

Ab dem Eingang des Betrags haftet das Kreditinstitut des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorgangs.

Wird ein Zahlungsauftrag vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, haftet dessen Kreditinstitut gegenüber dem Zahlungsempfänger

- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrags an das Kreditinstitut des Zahlers und
- für die Bearbeitung des Zahlungsvorgangs entsprechend seinen Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit.

### 5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Das Kreditinstitut wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion auf dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Kommunikationsweg nachfolgende Informationen je nach Vereinbarung zum Abruf über das Internetbanking oder den Kontoauszugsdrucker bereithalten oder per Post zusenden:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorgangs ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger

- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird, oder in der Währung, die im Zahlungsauftrag verwendet wird
- den Betrag der für den Zahlungsvorgang zu entrichtenden Entgelte und gegebenenfalls deren Aufschlüsselung oder die vom Zahler zu entrichtenden Zinsen
- gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrags

Des Weiteren wird das Kreditinstitut auf Anfrage eine Aufstellung über die obigen Informationen einmal im Monat gegen angemessenen Kostenersatz übermitteln. Diese Informationen werden dem Kunden sowohl als Auftraggeber als auch als Zahlungsempfänger übermittelt.

## VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

### 1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

#### 1.a. Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zulasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird das Kreditinstitut unverzüglich das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, d. h. insbesondere die Belastung des Kontos mit dem Betrag des Zahlungsvorgangs mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung das Kreditinstitut unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden auf Berichtigung endet spätestens dreizehn Monate nach dem Tag der Belastung. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch des Kunden sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlage basierende Ansprüche gegenüber dem Kreditinstitut möglich.

#### 1.b. Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der Nutzung eines verlorenen oder gestohlenen Zahlungsinstruments oder auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde dem Kreditinstitut zum Ersatz des gesamten daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Schaden

- in betrügerischer Absicht oder
- durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihn im Zusammenhang mit dem Zahlungsinstrument und den personalisierten Sicherheitsmerkmalen treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig ver-

letzt, so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von EUR 50,-- beschränkt.

Der Kunde haftet nicht:

- wenn der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für ihn vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder der Verlust des Zahlungsinstruments durch dem Kreditinstitut zuzurechnende Handlungen oder Unterlassungen verursacht wurde.
- für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an das Kreditinstitut, ein bestimmtes Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt.
- für Zahlungsvorgänge, bei welchen die Anzeige des Verlusts, Diebstahls oder der missbräuchlichen Verwendung des Zahlungsinstruments aus von dem Kreditinstitut zu vertretenden Gründen für den Kunden nicht möglich gewesen ist; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt.

Der Kunde, der Verbraucher ist, haftet nicht für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge, bei welchen das Kreditinstitut keine starke Kundenauthentifizierung verlangt hat; es sei denn, er hat in betrügerischer Absicht gehandelt.

Wenn der Kunde den Schaden weder in betrügerischer Absicht noch durch vorsätzliche Verletzung einer Pflicht herbeigeführt hat, sind bei einer allfälligen Schadensteilung zwischen dem Kunden und dem Kreditinstitut insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die besonderen Umstände, unter denen der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments stattgefunden hat, zu berücksichtigen.

## **2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs**

Der Kunde kann vom Kreditinstitut die Erstattung des seinem Konto aufgrund eines von ihm erteilten SEPA-Lastschriftmandates angelasteten Betrags binnen acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung seines Kontos verlangen. Das Kreditinstitut hat diesem Verlangen des Kunden innerhalb von zehn Geschäftstagen nachzukommen und die Belastung seines Kontos mit dem eingezogenen Betrag mit Wertstellung zum Datum der Belastung des Kontos rückgängig zu machen.

Bei SEPA-Firmenlastschriften besteht dieses Recht nicht.

## **VIII. Beschwerden**

Das Kreditinstitut ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und

Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäfts bestmöglich zu betreuen.

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird das Kreditinstitut dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollten die Kunden sich entweder an ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die Geschäftsleitung des Kreditinstitutes/die Ombudsstelle des Kreditinstitutes wenden.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien wenden. Er kann damit aber auch die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien befassen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder den Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand des Kreditinstitutes ist oben bei den Bankdaten angegeben.