

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienst- leistungen für Verbraucher

Fassung Juli 2015

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 Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG (im Folgenden kurz Kreditinstitut) informieren. Diese Informationen können keinesfalls die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen ersetzen.

I. Die Erste Bank Oesterreich	3
1. Bankdaten	3
2. Konzession	3
3. Rechtsvorschriften	3
II. Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen und Kosten	4
1. Allgemeine Informationen	4
2. Änderungen von Rahmenverträgen und von in Rahmenverträgen vereinbarten Bedingungen	4
3. Laufzeit und Kündigung	4
4. Entgelte und Kosten	5
5. Fremdwährungsansaktionen	5
6. Zinsen	5
III. Kommunikation mit dem Kreditinstitut	5
1. Sprache	5
2. Kommunikationsmöglichkeiten	6
3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen	6
IV. Dienstleistungen des Kreditinstitutes im Zahlungsverkehr	6
1. Angebotene Dienstleistungen allgemein	6
2. Beschreibung der wesentlichen Merkmale der oben angeführten Zahlungsdienste	7
V. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten	10
1. Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten	10
2. Sperre von Zahlungsinstrumenten	11
VI. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen	12
1. Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen	12
2. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen	12
3. Durchführung und Dauer von Zahlungsaufträgen	13
4. Haftung des Kreditinstitutes für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen	14
5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen	14
VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen	15
1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge	15
2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs	15
VII. Beschwerden	16

I. Die Erste Bank Oesterreich

1. Bankdaten

Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG
(Erste Bank Oesterreich), Am Belvedere 1, 1100 Wien

24h Service
Tel.: +43 (0)5 0100 - 20111
E-Mail: 24service@s-servicecenter.at

Zentrale Vermittlung
Tel.: +43 (0)5 0100 - 10100
Fax: +43 (0)5 0100 9 - 10100
E-Mail: service.center@s-servicecenter.at

Zulassung:
Firmensitz Wien, FN 286283 f
Handelsgericht Wien
UID: ATU 63358299
DVR 3002133
Swift Code/BIC: GIBAATWWXXX
Bankleitzahl: 20111

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

Zuständige Aufsichtsbehörde:
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 Zahlungsdienstgesetz (ZaDiG), das Bankwesengesetz (BWG), das Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG) und das Sparkassengesetz (SpG) in der jeweils geltenden Fassung (<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 Vertrags und der damit zu vereinbarenden Geschäftsbedingungen, insbesondere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Kartenbedingungen und die Bedingungen für Digitales Banking (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen des Kreditinstitutes mit dieser 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 schriftlich 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 kann die Rahmenverträge und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kostenlos 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 dem Konditionenaushang, der dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird und der auch Teil des Rahmenvertrages (insbesondere des Girokontovertrags) 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 Zahlungsauftrags, für die Beachtung eines Widerrufs und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrags.

Das Kreditinstitut kann die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Die Zustimmung des Kunden kann auch im Rahmen der unter II.2. beschriebenen Vorgangsweise erteilt werden, wobei in diesem Fall mit dem Kunden aber nur 1 x jährlich und maximal eine Anpassung in der Höhe der Entwicklung des Verbraucherpreisindex vereinbart werden darf.

5. Fremdwährungstransaktionen

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 marktkonformen Devisenkurses, den das Kreditinstitut ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt.

Diese Kurse sind im Schalteraushang der Filialen und auf der Homepage des Kreditinstitutes ersichtlich. 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. Eine Änderung der Zinssätze ist, sofern keine Zinsgleitklausel mit dem Kunden vereinbart wurde, nur mit Zustimmung des Kunden möglich. Diese Zustimmung kann bei vereinbarten Fixzinssätzen vom Kunden auch entsprechend der unter II.2. beschriebenen Vorgangsweise erteilt werden, jedoch nur soweit, als dies der Entwicklung der Kosten entspricht und die in den Bedingungen (Z 44c Abs.3 der AGB) vereinbarten Grenzen nicht übersteigt.

III. Kommunikation mit dem Kreditinstitut

1. Sprache

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, bedient sich das Kreditinstitut beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren 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

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen dem Kreditinstitut und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde – schriftlich (insbesondere auch über die Kontoauszüge) abgewickelt.

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 – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss verfügt – neben der schriftlichen Kommunikation insbesondere in Betracht:

- Digitales Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (z. B. TAN, mobile TAN, elektronische Signatur)
- Telefax und Telefon (unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Lösungsworts)
- 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 Bareinzahlungen auf ein Zahlungskonto oder Barabhebungen 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:
 - i. Ausführung von SEPA-Lastschriften – einmalig oder wiederkehrend (**Lastschriftgeschäft**)
 - ii. Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instruments (**Zahlungskartengeschäft**)
 - iii. 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 **Bareinzahlung** auf ein Zahlungskonto ist eine Legitimierung des Einzahlers ab einem Einzahlungsbetrag von 1.000 Euro vorgesehen. Eine **Barbehebung** 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 Konsument sein darf, dem Kreditinstitut als kontoführender Bank die Genehmigung, Einzüge von Zahlungsempfängern, bei denen er SEPA B2B-Mandate unterschrieben hat, zuzulassen.

Die Unterschiede der Verfahren:

Bei SEPA Lastschriften beträgt die Rückrechnungsfrist 56 Kalendertage. Kunden, von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb dieser Frist aufgrund eines Widerspruchs jeden gebuchten Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen.

Bei SEPA Firmenlastschriften (B2B) besteht keine Rückrechnungsmöglichkeit durch den zahlungspflichtigen Unternehmer.

2.b.ii. Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instruments

a. BankCard

Mittels einer BankCard 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 BankCard Bargeldbezüge und/oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht. Weiters ermöglicht die Benützung des Karten-Service auch das Laden der Elektronischen Geldbörse Quick. Bei Kleinstbetragszahlungen besteht an speziell gekennzeichneten Zahlungsterminals auch ohne Einstecken der Bezugskarte 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 Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zum vereinbarten Limit zu beziehen;
- an Geldeinzahlungsautomaten im Inland mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld auf eigene oder fremde Konten bzw. Sparbücher einzubezahlen und Überweisungen von dem/n Konto/en, welchem/n die Bezugskarte zugeordnet ist, auf eigene oder fremde Konten bzw. Sparbücher durchzuführen;
- an Kassen („POS-Kassen“), die mit dem auf der Bezugskarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind, mit der Bezugskarte 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 Bezugskarte angeführten „Kontaktlos“-Symbol gekennzeichnet sind, mit der Bezugskarte ohne Einstecken der Bezugskarte, ohne Unterschriftsleistung und/oder Eingabe des persönlichen Codes, durch bloßes Hinhalten der Bezugskarte zur POS-Kasse Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland bis zum Betrag von EUR 25,- 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 125,- beschränkt. Nach Erreichen dieser Beschränkung muss der Karteninhaber eine Zahlung oder Bargeldbehebung mit persönlichem Code durchführen, um weitere Kleinbetragszahlungen freizuschalten.

- die Elektronische Geldbörse zu laden und Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im Inland an Kassen und Automaten, die mit dem Quick-Symbol gekennzeichnet sind, sowie im Internet ohne Eingabe seines persönlichen Codes, ohne Unterschrift oder sonstige Identifikation bis zum geladenen Betrag bargeldlos zu bezahlen;
- Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen, die diese im Internet unter Hinweis auf die Teilnahme am MasterCard SecureCode-Verfahren (auch MCSC-Verfahren genannt) anbieten, bargeldlos zu bezahlen. Der Zahlungsvorgang wird durch den Karteninhaber ohne Vorlage der Karte durch Eingabe des persönlichen MaestroSecure-Codes angewiesen.

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,

- bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen durch Vorlage der Karte ohne Barzahlung Waren und Dienstleistungen zu beziehen;
- bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen ohne Vorlage der Karte 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 Vertragsunternehmen, die Verified by Visa / MasterCard SecureCode anbieten, muss sich der Karteninhaber für das Service registrieren, um Zahlungen durchführen zu können;
- bei den dazu ermächtigten Banken Bargeld im vereinbarten Ausmaß zu beheben;
- bei speziell zur Abhebung mit der Karte gekennzeichneten Geldausgabeautomaten im In- und Ausland mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zum vereinbarten Limit zu beziehen.

c. Digitales Banking

Mittels Electronic Banking Produkten ist es dem Kunden möglich,

- rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, das Passwort und TAN bzw. mobile TAN) abzugeben;
- Überweisungen und Lastschriften von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale zu beauftragen;
- Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge zu erstellen.

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

Zur Erteilung von Überweisungsaufträgen müssen dem Kreditinstitut der BIC (Bank Identifier Code) der Empfängerbank und die IBAN (International Bank Account Number) des Empfängers mitgeteilt werden. Für Überweisungen innerhalb Österreichs ist die Angabe des BIC nicht erforderlich.

Bei Überweisungsaufträgen zu Gunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Kreditinstitut außerhalb des EWR, der Schweiz, Monaco oder San Marino geführt wird, hat der Kunde den Empfänger zu bezeichnen:

- mit Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Kreditinstitutes des Empfängers oder
- mit der IBAN des Empfängers und dem BIC des Kreditinstitutes des Empfängers.

Die Angaben zu IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Name/Bankleitzahl/BIC des Kreditinstitutes des Empfängers 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.

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

Überweisungsaufträge können vom Kunden schriftlich, mit der BankCard nach Eingabe des persönlichen Codes oder im Digitalen Banking durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, Passwort und TAN bzw. mobile TAN) erteilt werden. Das Kreditinstitut ist jedoch auch berechtigt, mittels Telekommunikation (insbesondere telefonisch, telegrafisch, fernschriftlich, mittels Telefax oder Datenfernübertragung) erteilte Überweisungsaufträge durchzuführen. Zur Durchführung solcher Aufträge ist das Kreditinstitut nur dann verpflichtet, wenn dies der Kunde mit dem Kreditinstitut vereinbart hat.

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

Die SEPA-Überweisung ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum (Single Euro Payments Area).

V. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten

1. Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten

Der Kunde hat nach Erhalt und bei der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere persönlicher Code, TAN, mobile TAN, digitale Signatur usw.) und das Zahlungsinstrument (z. B. BankCard) vor unbefugtem Zugriff zu schützen (eine genaue Beschreib-

ung der Zahlungsinstrumente und der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist unter Kapitel IV, Punkt 2.b.ii. zu finden).

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, das Zahlungsinstrument sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe des Zahlungsinstruments an dritte Personen ist nicht zulässig.

Die personalisierten Sicherheitsmerkmale sind geheim zu halten. Diese dürfen nicht auf dem Zahlungsinstrument notiert werden. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern des Kreditinstitutes, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden.

2. Sperre von Zahlungsinstrumenten

2.a. Sperre durch das Kreditinstitut

Das Kreditinstitut kann ein Zahlungsinstrument in folgenden Fällen sperren:

- 1) wenn objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments dies rechtfertigen;
- 2) wenn der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht;
- 3) wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie (Überschreitung oder Überziehung) nicht nachgekommen ist und
 - a) entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist oder
 - b) beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Das Kreditinstitut wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre davon unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde. Der Kunde hat bei der Nutzung eines Zahlungsinstruments die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

2.b. Sperre durch den Kunden

Den Verlust, den Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstruments hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, der Erste Bank Oesterreich unter der Telefonnummer 05 0100 - 20111 oder dem Kundenbetreuer anzuzeigen. Weiters ist es dem Kunden im Digitalen Banking möglich, seine BankCard und seine Sparkarten online selbst zu sperren.

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 Zahlungsinstruments 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.

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 Girokontovertrag 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, über die Ablehnung informieren.

2. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

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
beleghafte Auftragserteilung Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum, für Monaco und Schweiz in EURO	Innerhalb der Öffnungszeit der jeweiligen Filiale

elektronische Auftragserteilung (netbanking) Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum, für Monaco und Schweiz in EURO	19.00 Uhr
sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr beleghafte Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich	Innerhalb der Öffnungszeit der jeweiligen Filiale
sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr beleghafte Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich	Innerhalb der Öffnungszeit der jeweiligen Filiale
sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr elektronische Auftragserteilung (netbanking), Konvertierung in fremde Währung erforderlich	11.00 Uhr
sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr elektronische Auftragserteilung (netbanking), keine Konvertierung erforderlich	14.45 Uhr
elektronische Einreichung von Lastschriften (netbanking)	19.00 Uhr

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

3. Durchführung und Dauer von Zahlungsaufträgen

Bei Zahlungsvorgängen in Euro stellt das Kreditinstitut sicher, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorgangs ist, spätestens einen Geschäftstag nach Einlangen des Zahlungsauftrags beim Kreditinstitut des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum einlangt.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird die oben angeführte Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, 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 Europäischen Wirtschaftsraums 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.

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

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

Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Kreditinstituten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums geführt werden, oder bei Zahlungsaufträgen, die nicht in Euro oder der Währung eines EWR-Vertragsstaats durchgeführt werden, 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.

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 in der Filiale zur Abholung oder zum Abruf über Digitales Banking oder 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
- gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrags

Des Weiteren wird das Kreditinstitut auf dem gleichen Weg eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen anfallenden Entgelte oder die vom Kunden zu entrichtenden Zinsen dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellen. Diese Informationen werden dem Kunden sowohl als Auftraggeber als auch als Zahlungsempfänger zur Verfügung gestellt.

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 13 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

Beruhem vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde des Kreditinstitutes zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- i. in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- ii. durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihn im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt (ist ihm also eine Sorgfaltswidrigkeit unterlaufen, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist), so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von 150 Euro beschränkt.

Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen den im Punkt 1.b.i. angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an das Kreditinstitut, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels dieses Zahlungsinstruments veranlasst werden.

2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde hat gegen das Kreditinstitut einen Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrags eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits ausgeführten Zahlungsvorgangs.

Beim SEPA-Lastschriftverfahren beträgt die Rückrechnungsfrist 56 Kalendertage. Kunden, von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb dieser Frist aufgrund eines Widerspruchs jeden gebuchten Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen.

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.