



## **ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN für Verbraucher**

---

Allgemeine Informationen

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher	4
<b>I.</b> Girokontovertrag und Kosten	4
<b>II.</b> Kommunikation mit der Volksbank	6
<b>III.</b> Dienstleistungen der Volksbank im Zahlungsverkehr	6
<b>IV.</b> Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten	13
<b>V.</b> Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen	14
<b>VI.</b> Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen	17
<b>VII.</b> Beschwerden	18

**Liebe Geschäftspartnerin,  
lieber Geschäftspartner!**

Wir freuen uns, dass Sie sich entschlossen haben, bei uns Ihr Girokonto zu eröffnen.

Das Girokonto bildet die Drehscheibe sämtlicher Zahlungsdienstleistungen und ermöglicht Ihnen in weiterer Folge den Einsatz innovativer Instrumente wie Kreditkarten oder Electronic-Banking (Internetbanking) Anwendungen.

Die nachfolgend angeführten „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“ detaillieren unsere Geschäftsbeziehung im Rahmen des Girokontovertrages und erläutern die damit verbundenen Rechte und Pflichten beider Vertragsparteien.

### **Wesentliche Bereiche:**

- Girokontovertrag und Kosten
- Kommunikation mit der Volksbank
- Dienstleistungen der Volksbank im Zahlungsverkehr
- Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten
- Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen
- Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen
- Beschwerden

Wir haben uns bemüht, die komplexe Materie möglichst einfach darzustellen. Sollten sich darüber hinaus noch Fragen ergeben, wenden Sie sich bitte an Ihren Berater.

**Ihr Volksbank Berater Team**

# **ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER**

Die vorliegende Informationsbroschüre richtet sich an Verbraucher gemäß Konsumentenschutzgesetz im Zusammenhang mit den von der Volksbank angebotenen Zahlungsdienstleistungen. Vertragliche Vereinbarungen werden damit nicht ersetzt.

Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das Zahlungsdienstegesetz 2018 (ZaDiG 2018), das Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG), das Bankwesengesetz (BWG), das Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG) und das Genossenschaftsgesetz (GenG) in der jeweils geltenden Fassung (siehe [www.ris.bka.gv.at](http://www.ris.bka.gv.at)).

Im Beiblatt befinden sich die Kontaktdaten der Volksbank, Angaben zu den Eingangszeitpunkten von Zahlungsaufträgen und Sperrnotrufnummern.

## **I. GIROKONTOVERTRAG UND KOSTEN**

### **1. GIROKONTOVERTRAG, ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN, KARTENBEDINGUNGEN, BEDINGUNGEN FÜR VOLKSBANK ELECTRONIC-BANKING (INTERNETBANKING)**

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Girokontos einen Girokontovertrag, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie auf Wunsch die Kartenbedingungen und die Bedingungen für Volksbank Electronic-Banking (Internetbanking), alle nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“, die er mit der Volksbank bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen Volksbank und Kunden vereinbart – Teil des Girokontovertrages und bilden zusammen mit diesem und den Vereinbarungen, die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen geschlossen werden, die Grundlage für die von der Volksbank zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrages die kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ und der Bedingungen verlangen. Mangels anderer Vereinbarung erfolgt diese neuerliche Vorlage in Papierform.

### **2. ÄNDERUNGEN DES GIROKONTOVERTRAGES UND DER BEDINGUNGEN**

Die Volksbank wird dem Kunden wesentliche Änderungen des Girokontovertrages, der Bedingungen oder den zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen spätestens 2 Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwen-

derung mitteilen. Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung innerhalb der genannten Frist von 2 Monaten zu widersprechen. Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der wesentlichen Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird die Volksbank den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen.

### **3. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG**

Der Girokontovertrag und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Girokontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kostenlos kündigen.

Die Volksbank muss bei einer ordentlichen Kündigung ihrerseits eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten. Bei einem Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) müssen zudem noch besondere Gründe vorliegen.

### **4. ENTGELTE UND KOSTEN**

Aus der Entgeltinformation und dem Konditionenblatt, die dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt werden und die auch Teil des Girokontovertrages werden, sind die für Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen von der Volksbank in Rechnung gestellten Entgelte ersichtlich. Das Konditionenblatt enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrages, für die Beachtung eines Widerrufs und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrages.

Entgeltänderungen sind nur mit Zustimmung des Kunden möglich. Dabei kann für Änderungen in begrenztem Umfang auch die in Pkt. 2 beschriebene Vorgangsweise gewählt werden.

Neben den in der Entgeltinformation und dem Konditionenblatt ausgewiesenen Entgelten der Volksbank fallen unter Umständen noch Barauslagen an, die die Volksbank in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen sind vom Kunden zu tragen.

### **5. ZINSEN**

Die für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind dem Konditionenblatt zu entnehmen. Eine Änderung der Zinssätze ist, sofern keine Zinsgleitklausel mit dem Kunden vereinbart wurde, nur mit Zustimmung des Kunden möglich.

## **6. FREMDWÄHRUNGSTRANSAKTIONEN**

Ist es im Rahmen einer von der Volksbank zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die Volksbank anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die Volksbank ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen spätestens am nächsten Geschäftstag auf der Internetseite der Volksbank und im Schalteraushang und sind unmittelbar anwendbar. Die mit Fremdwährungstransaktionen anfallenden weiteren Entgelte der Volksbank sind dem Konditionenblatt zu entnehmen.

## **II. KOMMUNIKATION MIT DER VOLKSBANK**

### **1. KOMMUNIKATIONSMÖGLICHKEITEN**

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Filialen bzw. nach vorheriger Vereinbarung auch außerhalb dieser Öffnungszeiten die im Beiblatt unter „Bankdaten“ genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der Volksbank offen.

Die Volksbank bedient sich beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen der deutschen Sprache.

### **2. RECHTSVERBINDLICHE ERKLÄRUNGEN UND MITTEILUNGEN**

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der Volksbank 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 kommt neben der schriftlichen Kommunikation insbesondere Electronic-Banking (Internetbanking) unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. Benutzername, Passwort) und dem von der Bank zur Verfügung gestellten Autorisierungsverfahren in Betracht.

## **III. DIENSTLEISTUNGEN DER VOLKSBANK IM ZAHLUNGSVERKEHR**

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die Volksbank folgende Dienstleistungen an:

## **1. FÜHRUNG VON ZAHLUNGSKONTEN („GIROKONTEN“) EINSCHLIESSLICH DER ABWICKLUNG VON EIN- UND AUSZAHLUNGEN ZU DIESEN KONTEN**

Ein Girokonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Es ist die Drehscheibe für die meisten Geldangelegenheiten. Das Girokonto dient dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Girokonto werden alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers gebucht und regelmäßig saldiert.

## **2. ÜBERWEISUNGSGESCHÄFT (AUCH IN FORM VON DAUERAUFTRÄGEN)**

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

Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages von einem Konto auf ein anderes Konto beim gleichen oder bei einem anderen Kreditinstitut. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit dem Kreditinstitut vereinbarten Formen erfolgen.

Bei Überweisungsaufträgen in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs und anderer Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen International Bank Account Number (= IBAN) zu bezeichnen.

Bei Überweisungsaufträgen in anderer Währung als in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen International Bank Account Number (IBAN) und dem Bank Identifier Code (BIC) des Zahlungsdienstleisters des Empfängers zu bezeichnen.

Bei Überweisungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen Namen zu bezeichnen. Zusätzlich ist die Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers oder der IBAN des Empfängers und BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers anzugeben.

Diese Angaben zu IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Name/Bankleitzahl/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers stellen den „Kundenidentifikator“ des

Empfängers dar, an Hand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger wie insbesondere der Name des Empfängers sind nicht Teil dieses Kundenidentifikators, dienen bloß zu Dokumentationszwecken und bleiben bei der Ausführung der Überweisung unbeachtet. Ein im Überweisungsauftrag angegebener Verwendungszweck ist für die Volksbank in jedem Fall unbeachtlich.

Überweisungsaufträge können vom Kunden schriftlich (SEPA-Zahlungsanweisung) oder im Electronic-Banking (Internetbanking) durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. Benutzername, Passwort) und Autorisierung gemäß dem gewählten Autorisierungsverfahren (z.B. Volksbank ID-App) erteilt werden. Der Kunde kann den Auftrag auch auf einer für diesen Zweck vom Kreditinstitut allenfalls bereitgehaltenen Vorrichtung zur elektronischen Erfassung der Unterschrift erteilen. Die Volksbank ist jedoch auch berechtigt, mittels Telekommunikation (insbesondere telefonisch, mittels Telefax oder Datenfernübertragung) erteilte Überweisungsaufträge durchzuführen. Zur Durchführung solcher Aufträge ist die Volksbank nur dann verpflichtet, wenn dies der Kunde mit der Volksbank schriftlich vereinbart hat.

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

Ein Dauerauftrag ist ein einmaliger schriftlicher oder elektronischer Auftrag des Kontoinhabers oder Zeichnungsberechtigten an seine Bank, Zahlungen gleicher Betragshöhe in regelmäßigen Zeitabständen an denselben Empfänger zu leisten. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.

### **3. AUSFÜHRUNG VON ZAHLUNGSVORGÄNGEN – SEPA-DIRECT DEBIT**

SEPA Direct Debit (= SDD) ist das europäische Lastschriftverfahren. Es ersetzt die früheren nationalen Verfahren (Lastschrift-, Einzugsermächtigungsverfahren).

SDD-Aufträge dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen auch unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen.

Der Zahlungsempfänger (Creditor) muss vom Zahlungspflichtigen (Debtor) einen Auftrag (Mandat) einholen und dafür eine eindeutige Mandatsreferenz vergeben. Das Mandat ist die schriftliche Autorisierungsvereinbarung zwischen dem Zahlungspflichtigen und dem Zahlungsempfänger. Für die Nutzung dieses Verfahrens benötigt der Zahlungsempfänger eine eigene Registrierungsnummer (Creditor-Identifikationsnummer).

Die Bank des Zahlungspflichtigen wird von der Erteilung eines Lastschriftmandats nicht in Kenntnis gesetzt. Sie führt die Lastschrift durch, sobald sie vom Zahlungsempfänger eingereicht wird.

Die Zustimmung für Einzüge eines bestimmten Dritten kann auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzt werden. Auch kann der Kunde das Kreditinstitut beauftragen, sämtliche Lastschriften auf sein Konto oder sämtliche von einem oder mehreren genannten Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften zu blockieren bzw. lediglich durch einen oder mehrere genannte Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften zu autorisieren.

Bei strittigen Einzügen kann der Zahlungspflichtige innerhalb einer Frist von 8 Wochen (56 Kalendertagen) ab Einzugsdatum ohne Angabe von Gründen Einspruch einlegen.

#### **4. AUSFÜHRUNG VON ZAHLUNGSVORGÄNGEN MITTELS EINER ZAHLUNGSKARTE ODER EINES ÄHNLICHEN INSTRUMENTES**

##### **a) Volksbank Debitkarte**

Mittels einer Volksbank Debitkarte ist es dem Kunden möglich, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN genannt – das Debitkarten-Service zu nutzen. Das Debitkarten-Service ist ein weltweit verbreitetes Bargeldbezugssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der Volksbank Debitkarte Bargeldbezüge und/oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht.

Der Karteninhaber ist insbesondere berechtigt,

- an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland, mit der Debitkarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zu dem vereinbarten Limit zu beziehen.
- an Kassen, die mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind („POS-Kassen“), mit der Debitkarte und dem persönlichen Code Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen im In- und Ausland bis zu dem vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen. Im Ausland kann an Stelle der Eingabe des persönlichen Codes die Unterschriftsleistung erforderlich sein.
- an POS-Kassen mit der Debitkarte durch bloßes Hinhalten der Debitkarte zur POS-Kasse Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland kontaktlos und bargeldlos zu bezahlen. Die kontaktlose Bezahlung ist pro Einzeltransaktion bis zu dem auf der Homepage des Kreditinstituts jeweils veröffentlichten Betrag möglich, pro Einzeltransaktion derzeit bis zu EUR 50,-, in Summe maximal EUR 125,-. Wird eines der beiden Limits überschritten, ist die Eingabe des persönlichen Codes erforderlich.

- mit der Debitkarte durch bloßes Hinhalten der Debitkarte zu unbeaufsichtigten POS-Terminals Verkehrsnutzungsentgelte oder Parkgebühren im In- und Ausland kontaktlos und bargeldlos zu bezahlen.
- mit der Debitkarte ohne deren Vorlage Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland im Rahmen des Fernabsatzes (über das Internet, unter Zuhilfenahme eines mobilen Endgerätes, telefonisch, per Fax oder E-Mail) bis zu dem vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen, falls dies das jeweilige Vertragsunternehmen ermöglicht.

Bei solchen Zahlungen hat der Kunde grundsätzlich seine Kartendaten anzugeben. Das sind in der Regel die Kartenummer, das Ablaufdatum der Debitkarte und der Card Verification Code (CVC). Sofern der Zahlungsvorgang allerdings bei einem Unternehmen mit Sitz in der Europäischen Union ausgelöst wird und keine Ausnahme von der starken Kundenauthentifizierung (SCA) vorliegt, kann bei Zahlungen im Internet oder unter Zuhilfenahme eines mobilen Endgerätes zusätzlich zur Angabe der Kartendaten die Teilnahme am Mastercard® Identity Check™-Verfahren erforderlich sein. Abgesehen davon akzeptieren auch viele Unternehmen die Zahlung im Internet oder unter Zuhilfenahme eines mobilen Endgerätes nur im Rahmen des Mastercard® Identity Check™-Verfahrens, da über dieses Freigabeverfahren eine eindeutige und rechtskonforme Authentifizierung des Kunden (Karteninhabers) stattfindet.

- Zahlungsvorgänge, bei denen der Betrag nicht im Voraus bekannt ist („Blankoanweisungen“): Im Falle einer Abgabe einer Anweisungserklärung, bei der der genaue Betrag zum Zeitpunkt, zu dem der Karteninhaber seine Zustimmung zur Ausführung des Zahlungsvorgangs erteilt, nicht bekannt ist, wird der Geldbetrag blockiert, zu dem der Karteninhaber zugestimmt hat. Das Kreditinstitut gibt den blockierten Geldbetrag unverzüglich nach Eingang der Information über den genauen Betrag des Zahlungsvorgangs frei, spätestens jedoch nach Eingang des Zahlungsauftrags. Der Karteninhaber haftet für die Bezahlung des vom Vertragsunternehmen beim Kreditinstitut eingereichten Betrages.

## **b) Digitale Debitkarte**

Die digitale Debitkarte ist ein digitales Abbild der physischen Debitkarte, die der Kunde über die Banken-Wallet nutzen kann. Für die Aktivierung der digitalen Debitkarte hat der Kunde einen einheitlichen digitalen Prozess zu durchlaufen und dabei die Besonderen Geschäftsbedingungen (BGB) für die Nutzung der digitalen Debitkarte zu akzeptieren. Für die Nutzung ist die Banken-Wallet erforderlich bzw. eine Endgeräte-Wallet, die von den jeweiligen Betriebssystemherstellern (zB Apple Pay, Google Pay etc.) zur Verfügung gestellt wird.

Für die digitale Debitkarte gelten die jeweils mit dem Kontoinhaber für die Benutzung der physischen Debitkarte vereinbarten Limits, werden diese geändert, verändern sich auch die Limits für die digitale Debitkarte entsprechend. Bargeldlose Zahlungen unter Verwendung der digitalen Debitkarte in der Wallet werden auf den maximalen Rahmen, der für Zahlungen mit der physischen Debitkarte vereinbart wurde, angerechnet.

### **c) ZOIN-Funktion**

Hierbei handelt es sich um eine Zusatzfunktion zur Debitkarte des Kunden, die es dem Kunden ermöglicht, mit dem Mobiltelefon Geldbeträge zu senden und zu empfangen. Zur Freischaltung dieser Funktion ist ein einheitlicher digitaler Prozess vom Kunden zu durchlaufen. Dabei ist auch die Banken-Wallet erforderlich. Im Zuge der Registrierung bzw. Freischaltung der ZOIN-Funktion hat der Kunde die Besonderen Geschäftsbedingungen (BGB) für die Nutzung der Debitkarte für die ZOIN-Funktion zu akzeptieren.

### **d) Bluecode-Funktion**

Bluecode ist eine Bezahlungsmöglichkeit mit dem Smartphone. Abhängig vom jeweiligen Akzeptanzpartner unterstützt Bluecode dabei Zahlungen an stationären Kassen in Geschäften, in Online-Shops, in mobilen Applikationen und an Automaten. Die Abrechnung erfolgt über das mit Bluecode verknüpfte Konto des Kunden beim Kreditinstitut.

### **e) Kreditkarten**

Mittels einer Kreditkarte ist der Karteninhaber berechtigt, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN genannt – oder gegen Abgabe seiner Unterschrift innerhalb des vereinbarten Einkaufsrahmens

- 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 tele fonische Bestellungen zu beziehen, falls dies das jeweilige Vertragsunternehmen ermöglicht. Dies gilt auch für den Abschluss von Rechtsgeschäften im Internet oder unter Zuhilfenahme eines mobilen Endgerätes,
- 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 Karte und dem persönlichen Code Bargeld bis zu dem vereinbarten Limit zu beziehen.

Zahlungsvorgänge mittels Kreditkarten werden in einer monatlichen Sammelrechnung mit verlängertem Zahlungsziel abgerechnet und dem vereinbarten Konto angelastet.

## **5. VOLKSBANK ELECTRONIC-BANKING (INTERNETBANKING)**

Mittels Electronic-Banking Produkten ist es dem Kunden möglich, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. Benutzername, Passwort) und Autorisierung gemäß dem gewählten Autorisierungsverfahren (z.B. Volksbank ID-App),

- rechtsgeschäftliche Erklärungen abzugeben,
- Überweisungen von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter ist, zu beauftragen,
- Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge zu erstellen.

## **6. SAVE & CASH-KONTO**

Das Save & Cash-Konto dient nicht dem allgemeinen Zahlungsverkehr, sondern der Anlage und ist daher auch als Ergänzung zum Sparbuch zu sehen. Der Kunde kann – soweit zu diesem Konto eine Karte ausgegeben ist – mit der zugehörigen Karte jederzeit bei allen in- und ausländischen Geldausgabeautomaten sowie bei volksbankeigenen Geldausgabeautomaten über sein Guthaben verfügen. Verfügungen über das Guthaben können nur durch einen Eigenübertrag oder Übertragung auf ein inländisches Referenzkonto des Kunden erfolgen. Sonstige Zahlungsverkehrsfunktionalitäten sind ausgeschlossen.

## **7. VB ONLINE-SPAREN**

Für volljährige inländische Kunden (Deviseninländer), die eine Volksbank Electronic-Banking-Vereinbarung haben, besteht auch die Möglichkeit, im Electronic-Banking (Internetbanking) selbst ein solches Online-Sparkonto zu eröffnen. Das Ansparen kann nur unbar durch Überweisung oder Dauerauftrag erfolgen. Zugunsten eines Online-Sparkontos kann kein Einziehungsauftrag erteilt werden. Verfügungen über das Guthaben können nur durch einen Eigenübertrag oder Übertragung auf ein inländisches Referenzkonto des Kunden erfolgen.

Diese Dienstleistung steht im Volksbank Office Banking nicht zur Verfügung.

## **8. TELEFONVEREINBARUNG GIROKONTO**

Bei Abschluss einer Telefonvereinbarung zum Girokonto kann der Kunde die vertraglich festgelegten Bankdienstleistungen telefonisch beauftragen.

## **IV. SORGFALTSPFLICHTEN BEI ZAHLUNGSINSTRUMENTEN UND SPERRE VON ZAHLUNGSINSTRUMENTEN**

### **1. SORGFALTSPFLICHTEN DES KUNDEN BEI ZAHLUNGSINSTRUMENTEN**

Der Kunde hat bei der Nutzung und nach Erhalt eines Zahlungsinstrumentes alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale und das Zahlungsinstrument (z.B. Volksbank Debitkarte) vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, das Zahlungsinstrument sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe des Zahlungsinstrumentes an dritte Personen ist nicht zulässig. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale sind geheim zu halten. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Mitarbeitern der Volksbank, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Ausgenommen davon sind nur vom Kunden autorisierte Zahlungskontoinformations- oder Zahlungsauslösedienstleister.

Bei der Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden.

Detaillierte Sicherheitshinweise zur Nutzung des Electronic-Banking (Internetbanking) sind auf der Homepage der Volksbank bzw. auf [www.volksbank.at](http://www.volksbank.at) ersichtlich. Im Falle vermuteten oder tatsächlichen Betrugs oder bei Sicherheitsrisiken erfolgt eine Benachrichtigung des Kunden telefonisch, ist eine telefonische Benachrichtigung nicht möglich, erfolgt die Verständigung schriftlich an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Adresse.

### **2. SPERRE VON ZAHLUNGSINSTRUMENTEN**

#### **a) Sperre durch die Volksbank**

Die Volksbank kann ein Zahlungsinstrument sperren oder die vereinbarten Limite herabsetzen, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen,
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht, oder
- wenn im Fall eines Zahlungsinstrumentes mit einer Kreditlinie ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht nachkommt.

Die Volksbank wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre davon unterrichten. Diese Information kann jedoch unterbleiben, wenn sie objek-

tiven Sicherheitserwägungen bzw. österreichischen oder unionsrechtlichen Rechtsnormen zuwiderläuft oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde.

Dieselbe Vorgehensweise gilt, wenn das kontoführende Kreditinstitut einem Kontoinformationsdienstleister oder Zahlungsauslösedienstleister des Kunden den Zugang zum Konto verweigert.

Der Kunde hat bei der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

#### **b) Sperre durch den Kunden**

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstrumentes hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, unter der im Beiblatt genannten Sperrnotrufnummer anzuzeigen, während der jeweiligen Öffnungszeiten ist diese Anzeige auch bei der Volksbank möglich.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der Sperre des Zugangs zum Electronic-Banking (Internetbanking) direkt im Electronic-Banking (Internetbanking) oder durch bewusste, mehrmalige Falscheingabe der Zugangsdaten. Im Fall der bewussten, mehrmaligen Falscheingabe wird der Zugang zum Electronic-Banking (Internetbanking) nur temporär gesperrt.

## **V. AUTORISIERUNG UND DURCHFÜHRUNG VON ZAHLUNGSaufTRÄGEN**

Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben. Diese sind Voraussetzung für die automatisierte Verarbeitung von Aufträgen.

Zur Erteilung von Aufträgen sind die von der Volksbank definierten Auftragsformulare (elektronisch oder schriftlich) zu verwenden.

### **1. AUTORISIERUNG, WIDERRUF UND ABLEHNUNG VON ZAHLUNGSaufTRÄGEN**

Ein Zahlungsauftrag gilt für die Volksbank nur dann als autorisiert, wenn der Kunde der Ausführung des jeweiligen Zahlungsvorgangs in der mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung eines dafür mit ihm vereinbarten Zahlungsinstrumentes zugestimmt hat. Gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Aufträge können diese

Zustimmung ersetzen. Die Zustimmung kann auch über den Zahlungsempfänger oder einen Zahlungsauslösedienstleister erteilt werden.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis

- der Zahlungsauftrag des Kunden bei der Volksbank eingelangt ist oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, vor dem Ende des Geschäftstages (Ende der Schalteröffnungszeiten), der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

Wurde ein Zahlungsvorgang vom oder über den Zahlungsempfänger ausgelöst, kann der Kunde einen Zahlungsauftrag nicht mehr widerrufen, nachdem der Kunde seine Zustimmung zur Ausführung des Zahlungsauftrags an den Zahlungsempfänger übermittelt hat. Wurde der Zahlungsvorgang von einem Zahlungsauslösedienst ausgelöst, ist ein Widerruf des Zahlungsauftrags unzulässig, nachdem der Kunde die Zustimmung zur Auslösung erteilt hat. Ungeachtet dessen kann der Kunde jedoch im Falle einer Lastschrift bis zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Belastungstag den Zahlungsauftrag widerrufen.

SEPA Direct Debit-Aufträge können vom Kunden (Zahler) spätestens zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.

Die Volksbank kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages 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 mangelt), oder
- die Ausführung gegen unionsrechtliche 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.

## **2. DURCHFÜHRUNG/DAUER VON ZAHLUNGSaufTRÄGEN**

Bei Zahlungsvorgängen in Euro stellt die Volksbank sicher, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist, spätestens einen Geschäftstag nach Einlangen des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) einlangt.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird diese Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

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

Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes geführt werden oder bei Zahlungsaufträgen in anderen Währungen als Euro oder einer Währung eines EWR-Vertragsstaates, ist die Volksbank verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrages Sorge zu tragen.

### **3. HAFTUNG DER VOLKSBANK FÜR NICHT ERFOLGTE, FEHLERHAFTE ODER VERSPÄTETE AUSFÜHRUNG VON ZAHLUNGSaufTRÄGEN**

Die Volksbank haftet ihrem Kunden bei Zahlungsaufträgen in Euro oder der Währung eines EWR-Vertragsstaates zugunsten eines im Europäischen Wirtschaftsraum geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers. Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes geführt werden oder bei Zahlungsaufträgen, die nicht in Euro oder der Währung eines EWR-Vertragsstaates durchgeführt werden, ist die Volksbank verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrages Sorge zu tragen und hierfür – sofern vom Kunden nicht vorgegeben – geeignete weitere Zahlungsdienstleister einzuschalten.

Ab dem Eingang des Betrages haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorganges.

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

- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrages an den Zahlungsdienstleister des Zahlers, und
- für die Bearbeitung des Zahlungsvorganges entsprechend seinen Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit.

### **4. INFORMATION ZU EINZELNEN ZAHLUNGSVORGÄNGEN**

Die Volksbank wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen in der mit dem Kunden vereinbarten Form zur Verfügung stellen:

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

- den 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 und
- das Wertstellungsdatum der Belastung bei Zahlungsausgangen oder das Wertstellungsdatum der Gutschrift bei Zahlungseingängen.

Des Weiteren wird die Volksbank auf dem gleichen Weg eine Aufstellung der in der Abschlussperiode für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen anfallenden Entgelte oder die vom Kunden zu entrichtenden Zinsen dem Kunden auf Anfrage einmal monatlich zur Verfügung stellen.

Darüber hinaus kann der Kunde vom Kreditinstitut verlangen, dass diese Informationen einmal monatlich gegen angemessenen Kostenersatz übermittelt werden.

## **VI. HAFTUNG UND ERSTATTUNGSPFLICHT IM ZUSAMMENHANG MIT ZAHLUNGS-AUFTRÄGEN**

### **1. VOM KUNDEN NICHT AUTORISIERTE ZAHLUNGSVORGÄNGE**

#### **a) Berichtigung der Kontobelastung**

Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die Volksbank unverzüglich, auf jeden Fall spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstags, 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 Zahlungsvorganges mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen. Der Kunde hat zwecks Richtigstellung die Volksbank unverzüglich zu informieren, 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.

Die Volksbank muss keine Erstattung vornehmen, wenn berechnigte Gründe einen Betrugsverdacht stützen. In diesem Fall wird die Volksbank der österreichischen Finanzmarktaufsicht unverzüglich eine schriftliche Meldung über den Betrugsverdacht erstatten.

Wurde der Zahlungsvorgang über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so wird die Volksbank unverzüglich den Betrag des nicht autorisierten Zahlungsvorganges

erstatten und das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte.

### **b) Haftung des Kunden**

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der Nutzung eines verlorenen oder gestohlenen Zahlungsinstrumentes oder auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstrumentes, so ist der Kunde der Volksbank zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihm 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 50 Euro beschränkt. Der Kunde haftet nicht, wenn der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes für den Kunden vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder der Verlust durch Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten oder eines Agenten, einer Zweigstelle der Volksbank oder einer Stelle, an die Tätigkeiten ausgelagert werden, verursacht wurden. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen bei betrügerischer Absicht) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die Volksbank, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels dieses Zahlungsinstrumentes veranlasst werden.

## **2. RÜCKBUCHUNG EINES AUTORISIERTEN, DURCH DEN ZAHLUNGSEMPFÄNGER AUSGELÖSTEN ZAHLUNGSVORGANGES**

Zur Vorgangsweise bei diesen Kontobelastungen siehe Pkt III.3.

## **VII. BESCHWERDEN**

Die Volksbank ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen.

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die Volksbank dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck haben Kunden die Möglichkeit, sich entweder an ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufrieden

stellende Erledigung erreicht werden kann – an die Geschäftsleitung oder die Beschwerdestelle der Volksbank zu wenden.

Für die Beilegung von außergerichtlichen Streitigkeiten mit dem Kreditinstitut besteht die Möglichkeit, die Ombudsstelle des ÖGV wie folgt zu kontaktieren:

Ombudsstelle des Österreichischen Genossenschaftsverbandes (ÖGV)

Löwelstraße 14, 1010 Wien

E-Mail: [ombudsstelle@oegv.volksbank.at](mailto:ombudsstelle@oegv.volksbank.at)

[www.genossenschaftsverband.at/volksbank/ombudsstelle](http://www.genossenschaftsverband.at/volksbank/ombudsstelle)

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, wenden.

E-Mail: [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at), [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)

Der Kunde hat auch die Möglichkeit, sich mit seiner Beschwerde an die Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, zu wenden.

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 der Volksbank ist im Beiblatt ersichtlich.

#### **IMPRESSUM:**

Herausgeber und Medieninhaber:

ÖGV - Österreichischer Genossenschaftsverband // Schulze-Delitzsch, Löwelstraße 14, 1010 Wien

Verlagsort: Wien

Hersteller und Herstellungsort:

Druckerei Odysseus Stavros Vrachoritis GesmbH, Haideäckerstr. 1, A-2325 Himberg

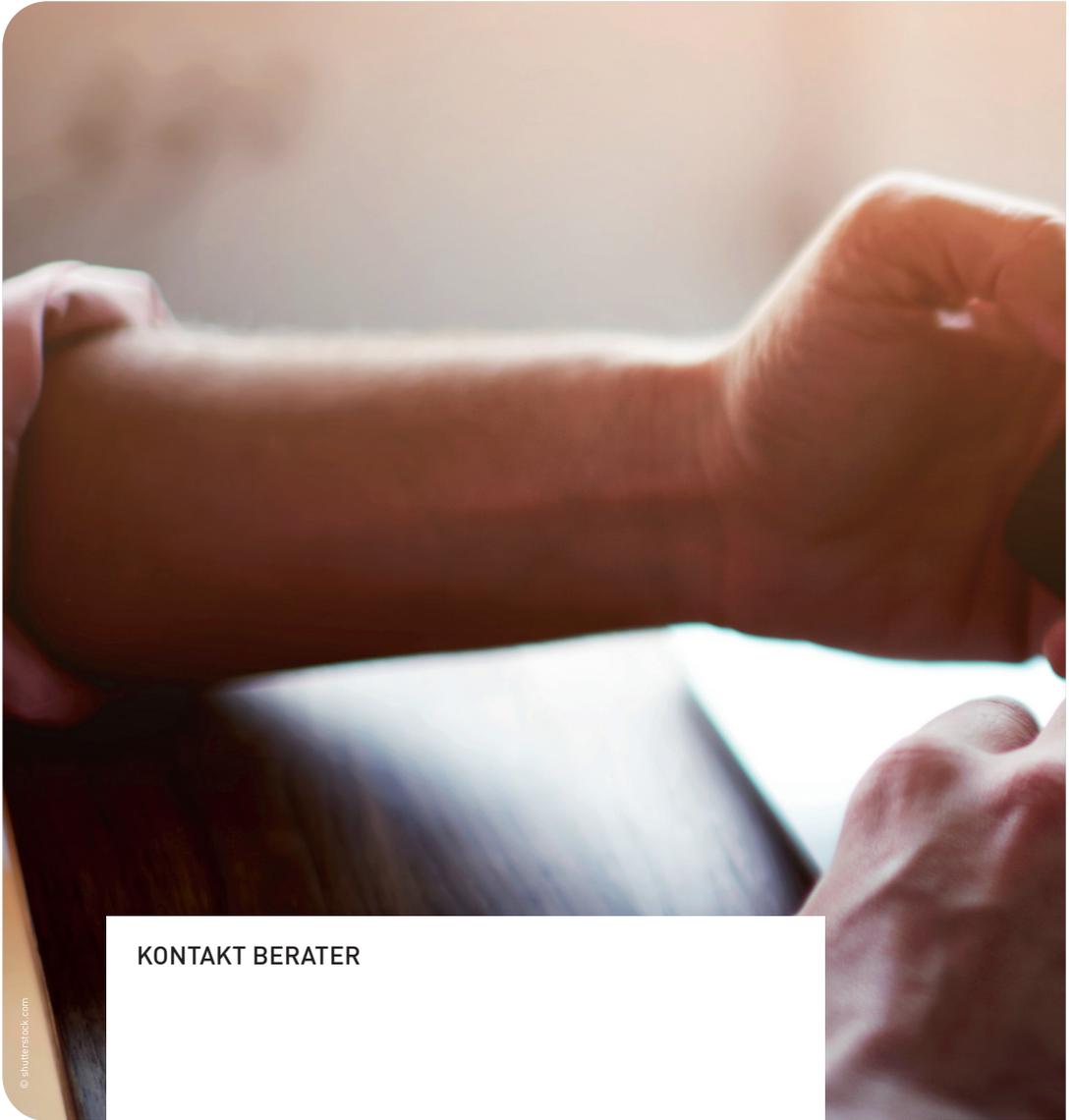


gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“  
des österreichischen Umweltzeichens,  
Druckerei Odysseus Stavros Vrachoritis GmbH, UW-Nr. 830



Dieses Papier stammt aus nachhaltig bewirtschafteten  
Wäldern und kontrollierten Quellen.  
[www.pefc.at](http://www.pefc.at)

Alle Recherchen wurden sorgfältig durchgeführt, sind aber ohne Gewähr.  
Haftungsansprüche sind ausgeschlossen. Stand: April 2022



© shutterstock.com

## KONTAKT BERATER