

# **Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher**

## **INHALT**

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

- I. Girokontovertrag und Kosten
- II. Kommunikation mit der Volksbank
- III. Dienstleistungen der Volksbank im Zahlungsverkehr
- IV. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten
- V. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen
- VI. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen
- VII. Beschwerden

## **Vorwort**

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 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

Volksbank. Mit V wie Flügel.

## **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 (ZaDiG), 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 ELECTRONIC BANKING**

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 Electronic Banking (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 Anwendung

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 Kündigung ihrerseits eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten.

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

Aus dem Konditionenblatt, das dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird und das auch Teil des Girokontovertrages wird, 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 im 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. Dabei kann für Änderungen in begrenztem Umfang auch die in Pkt 2. beschriebene Vorgangsweise gewählt werden.

## **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 Schalterausgang 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.

### **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 unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. TAN, mobile TAN, elektronische Signatur) 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.

Überweisungsaufträge müssen die International Bank Account Number (= IBAN) und bei grenzüberschreitenden Zahlungen grundsätzlich bis 1. Februar 2016 zusätzlich den Business Identifier Code (= BIC) des Zahlungsdienstleisters des Empfängers enthalten. Diese Angaben zu IBAN und BIC 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 durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, Verfügurname, PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) und TAN bzw. mobile TAN, digitale Signatur) 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 neue europäische Lastschriftverfahren. Es ersetzt die bisherigen nationalen Verfahren (Lastschrift-, Einzugsermächtigungsverfahren).

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

Der Zahlungspflichtige erteilt seiner Bank automatisch den Auftrag, Einzüge im Auftrag des Zahlungsempfängers durchzuführen, sobald diese Einzüge vom Zahlungsempfänger zur Durchführung eingereicht werden. Die Zustimmung für Einzüge eines bestimmten Dritten kann auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzt werden.

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).

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 Maestro-Karte

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

#### **Der Karteninhaber ist insbesondere berechtigt,**

- an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland, mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zu dem vereinbarten Limit zu beziehen,
- an Kassen, die mit dem auf der Bezugskarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind ("POS-Kassen"), mit der Bezugskarte 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,
- die Elektronische Geldbörse zu laden und Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im Inland, an Kassen und Automaten, die mit dem Quick-Symbol gekennzeichnet sind, bargeldlos zu bezahlen.
- an gekennzeichneten Akzeptanzstellen mit Bezugskarten mit dem Symbol „PayPass“ kontaktlos und bargeldlos zu zahlen.

#### b) 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 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 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 Bezugskarte 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. ELECTRONIC BANKING**

Mittels Electronic Banking Produkten ist es dem Kunden möglich,

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

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

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 Bankomaten sowie bei volksbankeigenen Geldausgabeautomaten über sein Guthaben verfügen. Überweisungen auf andere Konten als das angegebene Referenzkonto und sonstige Zahlungsverkehrsfunktionalitäten sind ausgeschlossen.

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

Für volljährige inländische Kunden (Deviseninländer), die eine Volksbank Electronic Banking-Vereinbarung abgeschlossen haben, besteht auch die Möglichkeit, im Electronic Banking 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 (insbesondere persönlicher Code = PIN, TAN, mobile TAN, digitale Signatur usw.) und das Zahlungsinstrument (z.B. Volksbank Maestro-Karte) vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, das Zahlungsinstrument sorgfältig zu verwahren. Nicht sorgfältig ist insbesondere die Aufbewahrung des Zahlungsinstrumentes in einem abgestellten Fahrzeug. Eine Weitergabe des Zahlungsinstrumentes an dritte Personen ist nicht zulässig. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale sind geheim zu halten. Diese dürfen nicht, insbesondere nicht auf dem Zahlungsinstrument, notiert werden. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern der Volksbank, 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.

Detaillierte Sicherheitshinweise zur Nutzung des Electronic Banking sind auf der Homepage der Volksbank bzw. auf [www.volksbank.at](http://www.volksbank.at) ersichtlich.

### **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 objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderläuft oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde. 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 von TANs direkt im Internet Banking oder durch bewusste, mehrmalige Falscheingabe der Zugangsdaten.

## **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 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 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.

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 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.

## **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 ODER FEHLERHAFTE 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,
- gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs und
- das Wertstellungsdatum der Belastung bei Zahlungsausgängen 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.

## **VI. HAFTUNG UND ERSTATTUNGSPFLICHT IM ZUSAMMENHANG MIT ZAHLUNGSaufTRÄGEN**

### **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 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.

#### b) Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge 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 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 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.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, oder auch an die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, 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, 1013 Wien

Verlagsort: Wien

Hersteller und Herstellungsort:

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

Alle Recherchen wurden sorgfältig durchgeführt, sind aber ohne Gewähr.

Haftungsansprüche sind ausgeschlossen. Stand: November 2015