

# ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGS- DIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

Vers122017-2.1

Die hierin gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Verbraucherkunden (nachfolgend auch „Kunde“) der Volkskreditbank AG über Umstände, die für sie im Zusammenhang mit den von der Volkskreditbank AG angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren, ersetzen aber nicht die diesbezüglichen vertraglichen Vereinbarungen. Die entsprechenden Vertragsentwürfe werden dem Verbraucherkunden gemeinsam mit diesem Informationsblatt übergeben, die Übergabe dieses Informationsblattes und der Vertragsentwürfe stellt jedoch kein bindendes Angebot zum Vertragsabschluss mit der Volkskreditbank AG dar und verpflichtet auch den Interessenten in keiner Weise zum Vertragsabschluss.

## I. Volkskreditbank AG („VKB-Bank“)

### 1. Bankdaten

Firma: Volkskreditbank AG  
Anschrift der Hauptverwaltung: Rudigierstraße 5-7,  
Postfach 116, 4010 Linz

Firmenbuchnummer: 76096g  
Allgemeiner Gerichtsstand: Linz  
Telefon: +43 732 76 37-0  
Telefax: +43 732 76 37-1484  
E-Mail: [service@vkb-bank.at](mailto:service@vkb-bank.at)  
Internet: [www.vkb-bank.at](http://www.vkb-bank.at)  
Bank Identifier Code (BIC): VKBLAT2L  
ELBA-Hotline: +43 732 76 37-1811  
DVR Nummer: 0035254

Sperrnotruf für Karten (SIX Payment Services (Austria) GmbH, Payment Services Austria GmbH):  
Kreditkarten in Österreich: 0800 717 01 45 00  
Bankomatkarten in Österreich: 0800 204 88 00  
Bankomatkarte im Ausland: (+43 1) 204 88 00

Öffnungszeiten: Siehe gesondertes Beiblatt sowie auf der Homepage der Volkskreditbank AG unter <http://www.vkb-bank.at/standorte>

### 2. Konzession/Aufsichtsbehörde

Die VKB-Bank ist ein für den Betrieb von Bankgeschäften konzessioniertes Kreditinstitut und verfügt auch über die Berechtigung Zahlungsdienstleistungen an Kunden zu erbringen. Die zuständige Aufsichtsbehörde ist die österreichische Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien.  
Der Konzessionsumfang der VKB-Bank für den Betrieb von Bankgeschäften kann im öffentlich zugänglichen Register der FMA (Unternehmensdatenbank) eingesehen werden: <http://www.fma.gv.at/de/unternehmen/suche-unternehmensdatenbank.html>. Die von der FMA zugewiesene Registernummer (Bankleitzahl) lautet: 18600.

## II. Girokontovertrag und Kosten

### 1. Girokontovertrag inklusive Preisblatt, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bezugskartenbedingungen, Bedingungen für Electronic Banking

Der Kunde erhält vor der Eröffnung eines Girokontos den Girokontovertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Volkskreditbank AG, je nach Kontomodell und gewünschten Zusatzfunktionen das betreffende Preisblatt, die entsprechenden Bezugskartenbedingungen, die Bedingungen für Electronic Banking, sowie die gegenständlichen Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er mit der VKB-Bank bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen durch die VKB-Bank zu vereinbaren hat. Die vereinbarten Entgelte und Zinsen sind im jeweiligen Preisblatt aufgeschlüsselt. Die Bedingungen bilden – sofern zwischen VKB-Bank und Kunden vereinbart – einen integrierenden Bestandteil des Girokontovertrags und zusammen mit den im Girokontovertrag und in den sonstigen Vereinbarungen, die zu einzelnen Zahlungsdienstleis-

tungen geschlossen werden, enthaltenen Regelungen, die Grundlage für die von der VKB-Bank zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen. Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrags die neuerliche kostenlose Vorlage dieser Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen und des Girokontovertrages, sowie der Bedingungen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

### 2. Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen einer von der VKB-Bank zu erbringenden Zahlungsdienstleistung (ausgenommen Zahlungskartengeschäft) erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die VKB-Bank anhand jenes Referenzwechsellkurses (kurz „Mittelkurs“), der jeweils um 13.05 Uhr eines Geschäftstags automatisiert aus dem elektronischen Handelssystem „Bloomberg“ ausgelesen wird (Kursfeststellung), sofern nicht mit den Kunden individuelle Kursvereinbarungen getroffen werden. Durch Ab- bzw. Zuschlag einer Devisenkursspanne zum automatisiert festgestellten Referenzwechsellkurs ergibt sich der jeweilige Verkaufs- bzw. Ankaufskurs, den die VKB-Bank ihren Kunden bei Fremdwährungstransaktionen allgemein in Rechnung stellt.

Der solcherart ermittelte Verkaufs- bzw. Ankaufskurs ist jeweils für sämtliche Geschäfte von dem der Kursfeststellung vorangehenden Geschäftstag (12.00 Uhr) bis zum Tag der Kursfeststellung (12.00 Uhr) anwendbar. Der jeweils zur Anwendung kommende Verkaufs- bzw. Ankaufskurs kann in jeder Filiale der VKB-Bank am Schalter angefragt werden und ist spätestens am Tag nach der Kursfeststellung auf der Homepage der VKB-Bank ([www.vkb-bank.at](http://www.vkb-bank.at)) veröffentlicht („Kursblatt der VKB-Bank“). Die anlässlich einer Fremdwährungstransaktion anfallenden Entgelte und Devisenkursspannen sind dem Preisblatt der VKB-Bank in „Punkt 1.8. Entgelte im Auslandsgeschäft“ zu entnehmen.

**Hinweis: Da der zur Anwendung gelangende Kurs erst nach Erteilung des Auftrages von der VKB-Bank festgestellt wird, kann dieser vom tagesaktuell veröffentlichten Kurs allenfalls auch erheblich abweichen. Sämtliche Vorteile und Nachteile der Kursentwicklung trägt der Kontoinhaber. Für Aufträge größerer Beträge (jedenfalls ab 10.000 Euro) wird jedenfalls empfohlen, vor Auftragserteilung mit der VKB-Bank eine Individualvereinbarung über den zur Anwendung gelangenden Wechselkurs zu treffen.**

Ist eine Umrechnung von Fremdwährungen bei Transaktionen mit Zahlungskarten (z.B. Bezugskarte) erforderlich, gelangt der VKB-Bank AustroFX Fremdwährungskurs zur Anwendung. Der VKB-Bank AustroFX Fremdwährungskurs wird auf Basis der auf der von der TeleTrader Software GmbH („Marktbeobachter“) betriebenen Internetseite [www.austrofx.at](http://www.austrofx.at) öffentlich zugänglich gemachten Devisenverkaufskurse von inländischen und ausländischen Kreditinstituten nach folgendem Prozedere ermittelt:

Die am AustroFX teilnehmenden Banken stellen täglich zwischen 13.00 und 14.00 Uhr ihre selbst gebildeten tagesaktuellen Devisenkursfixings (Kursblätter) auf ihrer Webseite

bereit. Der Marktbeobachter holt daraufhin die Devisenkurse des Vortages ab. Aus den Devisenkursen aller teilnehmenden Banken wird vom Marktbeobachter ein Mittelwert gebildet, wobei der Kurs der VKB-Bank außer Betracht bleibt. Um 15.30 Uhr wird der so für die VKB-Bank ermittelte Kurs („VKB-Bank AustroFX Fremdwährungskurs“) an die PSA Payment Services Austria GmbH („PSA“) gemeldet. Ab 0.00 Uhr des nächsten Tages ist der übermittelte Devisenkurs bei der PSA in Verwendung.

Für die Ermittlung eines VKB-Bank AustroFX Fremdwährungskurses sind mindestens fünf auf [www.austrofx.at](http://www.austrofx.at) veröffentlichte Kurse (ohne den Kurs der VKB-Bank) erforderlich. Stehen weniger Kurse zur Verfügung, gelangt der auf der Homepage der PSA Payment Services Austria GmbH [www.psa.at](http://www.psa.at) ersichtliche Referenzzweckskurs von der OANDA Corporation zur Anwendung.

Die VKB-Bank AustroFX Fremdwährungskurse können beim Kreditinstitut erfragt oder auf [www.psa.at](http://www.psa.at) abgefragt werden. Der Kurstag für die Umrechnung ist der Tag, an dem die PSA die Belastung erhält. Der Kurs sowie das Kursdatum werden dem Kontoinhaber in der mit ihm für den Zugang von Erklärungen vereinbarten Form bekannt gegeben.

**Hinweis: Da der zur Anwendung gelangende Kurs erst nach Bargeldbezug oder der POS-Kartentransaktion vom Marktbeobachter gebildet wird, kann dieser vom tagesaktuell veröffentlichten Kurs allenfalls auch erheblich abweichen. Sämtliche Vorteile und Nachteile der Kursentwicklung trägt der Kontoinhaber.**

### III. Kommunikation mit der VKB-Bank

#### 1. Kommunikationsmöglichkeiten

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der VKB-Bank in ihren Filialen die vorstehend im Punkt I. 1. genannten Möglichkeiten und die ELBA-Mailbox zur Kontaktaufnahme mit der VKB-Bank offen. Die Kommunikation mit dem Kunden erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache.

#### 2. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der VKB-Bank und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde – schriftlich abgewickelt. Für die Autorisierung und den Widerruf von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die jeweils vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Als Form der Kommunikation kommen neben der schriftlichen Kommunikation – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss, entsprechende Hard- und Software verfügt und eine diesbezügliche Vereinbarung mit der VKB-Bank abgeschlossen wurde – insbesondere Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Verfügernummer, PIN, TAN, Signatur-PIN) und die ELBA-Mailbox in Betracht.

### IV. Dienstleistungen der VKB-Bank im Zahlungsverkehr

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die VKB-Bank insbesondere folgende Dienstleistungen an:

#### 1. Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich der Abwicklung von Barein- und Barauszahlungen zu diesen Konten und alle damit in Verbindung stehende Dienstleistungen („Ein- und Auszahlungsgeschäft“)

Diese Konten dienen nicht der Anlage von Geldern, sondern dem Zahlungsverkehr und werden unter dem Namen oder der Firma des Kontoinhabers und einer Nummer geführt. Bei Eröffnung eines Kontos hat der künftige Kontoinhaber seine Identität nachzuweisen. Wenn eine Bareinzahlung

auf ein Zahlungskonto einen Betrag von 15.000 Euro oder Euro-Gegenwert erreicht oder überschreitet, werden diese Einzahlungen nur gegen Identifikation des Einzahlers entgegengenommen. Eine Barauszahlung von einem Zahlungskonto ist durch eine berechtigte Person (Kontoinhaber, Zeichnungsberechtigter, Bevollmächtigter usw.) nach entsprechender Legitimierung bzw. Feststellung der Berechtigung möglich.

#### 2. Ausführung von Zahlungsvorgängen („Zahlungsgeschäft“)

##### > Überweisungen (einschließlich sonstiger Abbuchungsarten)

Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines Betrages vom Zahlungskonto des Zahlers auf das Zahlungskonto des Zahlungsempfängers, ausgelöst durch den Zahler („Überweisungsgeschäft“).

Die Angaben zur International Bank Account Number (IBAN) und zum Bank Identifier Code (BIC) stellen die Kundenidentifikatoren dar, auf Basis derer die VKB-Bank Überweisungsaufträge ausführt. Das Anführen des BIC kann bei SEPA-Überweisungsaufträgen entfallen. Über die Kundenidentifikatoren hinausgehende Angaben wie z.B. Name des Empfängers, Verwendungszweck etc. bleiben bei der Ausführung des Überweisungsauftrages durch das Kreditinstitut unbeachtet. Auch wenn derartige Angaben allenfalls von der VKB-Bank abgefragt werden oder auf Vordrucken angeführt sind, dienen sie lediglich zu Dokumentationszwecken.

Der Auftrag für die Überweisung, insbesondere Form (z.B. SEPA<sup>1</sup>-Überweisung) und Art der Autorisierung (z.B. Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigungen, Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie PIN und/oder TAN), kann in den mit der VKB-Bank vereinbarten Formen der Kommunikation gemäß Punkt III. 2. erfolgen. Eine Überweisung kann normal oder dringend (Eilauftrag) beauftragt werden, wobei der Kunde für die Kontodeckung zu sorgen hat.

Die SEPA-Überweisung ist ein einheitliches europäisches Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euroüberweisungen im gesamten SEPA-Raum<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Single Euro Payments Area = Einheitlicher Euro Zahlungsverkehrsraum

<sup>2</sup> Europäischer Wirtschaftsraum, Schweiz, Monaco

Ein Überweisungs-Dauerauftrag ist ein einmaliger schriftlicher oder elektronischer Auftrag des Kunden (Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigten) an seine Bank, Zahlungen gleicher Betragshöhe in regelmäßigen Zeitabständen an denselben Empfänger zu leisten.

Beim Abschöpfungs-Dauerauftrag wird im Unterschied zum Überweisungs-Dauerauftrag auf einmaligen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden, ein auf einem Zahlungskonto befindliches Guthaben zur Gänze oder bis zu einem definierten Restbetrag an einem bestimmten Termin auf ein vom Kunden angegebenes Konto überwiesen. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.

##### > Lastschriften auf Grundlage von Lastschriftaufträgen („Lastschriftgeschäft“)

Lastschriften dienen dem Einzug einmaliger oder wiederholt anfallender Geldforderungen unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlers. Der Zahler erteilt dem Zahlungsempfänger die Ermächtigung (SEPA-Mandat) von seinem Konto abzubuchen und wird von diesem zeitgerecht vor Durchführung informiert. Die Bank des Zahlers erhält keinen Auftrag vom Zahler, sondern führt nur die Lastschrift durch, sobald diese vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird.

> **Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte (Bezugskarte oder Kreditkarte) oder einem ähnlichen Instrument („Zahlungskartengeschäft“)**

> **Bezugskarte**

Mit einer Bezugskarte ist es dem Kunden möglich, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer, Personal Identification Number) genannt – das Karten-Service zu nutzen. Das Karten-Service ist ein weltweit verbreitetes Bargeldbezugssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der Bezugskarte Bargeldbezüge und/oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen sowie Ein- und Auszahlungen, Überweisung und Kontoabfragen an Selbstbedienungsterminals ermöglicht. 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.

> **Kreditkarte**

Mit einer Kreditkarte ist der Karteninhaber berechtigt, je nach Vereinbarung nach Eingabe des persönlichen Codes (PIN) oder gegen Abgabe seiner Unterschrift innerhalb des vereinbarten Einkaufsrahmens oder durch kontaktloses Bezahlen mit 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.

**3. Electronic Banking / ELBA-Mailbox**

Mit den Electronic Banking Produkten ist es dem Kunden möglich,

> rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, der PIN und TAN bzw. Signatur-PIN) 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.

> sofern mit dem Kunden vereinbart, andere verbindliche Erklärungen zwischen der VKB-Bank und dem Kunden über die ELBA-Mailbox abzugeben und zu erhalten.

**4. Ausführung von Zahlungsgeschäften, wenn die Geldbeträge durch einen mit der VKB-Bank zu vereinbarenden Überziehungsrahmen für den Kunden gedeckt sind („Zahlungsgeschäft mit Kreditgewährung“).**

**V. Sperre von Zahlungsinstrumenten**

**1. Sperre durch die VKB-Bank**

Das Kreditinstitut ist berechtigt ein Zahlungsinstrument zu sperren, wenn

> objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments dies rechtfertigen oder

> der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht oder

> der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie (Überschreitung oder Überziehung) nicht nachgekommen ist und

> entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögenslage des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist oder

> beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Die VKB-Bank wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Vornahme der Sperre davon unterrichten. Eine solche Unterrichtung kann aber 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. 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 VKB-Bank anzuzeigen bzw. über den von der VKB-Bank mitgeteilten Sperrnotruf die Sperre des Zahlungsinstruments zu veranlassen. Außerhalb der Banköffnungszeiten kann der Kunde im ELBA-internet vorweg eine Abänderung der PIN vornehmen oder durch mehrmalige Falscheingabe der PIN im Anmeldefenster die Sperre der ELBA-Zugriffsberechtigung herbeiführen. Bei Zahlungskarten ist außerhalb der Banköffnungszeiten eine Sperre der Karte über den Sperrnotruf zu veranlassen.

**VI. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen**

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

Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten, die so genannten „Kundenidentifikatoren“, anzugeben (siehe Z 39 der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Volkskreditbank AG**).

**2. Durchführung von Zahlungsaufträgen**

Die VKB-Bank stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges in Euro ist, spätestens am Ende des folgenden Geschäftstages nach Eingang des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im SEPA-Raum einlangt.

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

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des SEPA-Raums, die nicht auf Euro, sondern auf eine andere Währung eines Vertragsstaates des SEPA-Raums lauten, beträgt die Ausführungsfrist maximal vier Geschäftstage.

**3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen**

Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der VKB-Bank eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und bei der VKB-Bank an einem Geschäftstag bis zum aus der nachstehenden Aufstellung ersichtlichen Zeitpunkt einlangt.

Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach der nachstehend genannten Uhrzeit ein, so gilt er als am nächsten Geschäftstag eingegangen.

<b>Art der Auftragserteilung</b>	<b>Spätester Zeitpunkt der Entgegennahme</b>
Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum, Schweiz, Monaco belegte Auftragserteilung	Öffnungszeit der jeweiligen Filiale (= Eingangszeitpunkt)
Zahlungen (inkl. Lastschriften <sup>3</sup> ) Inland, Europäischer Wirtschaftsraum, Schweiz, Monaco elektronische Auftragserteilung	16.00 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr, belegte Auftragserteilung, unabhängig vom Erfordernis einer Konvertierung in fremde Währung	Öffnungszeit der jeweiligen Filiale (= Eingangszeitpunkt)
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr, elektronische Auftragserteilung, unabhängig vom Erfordernis einer Konvertierung in fremde Währung	14.00 Uhr
Geldeinzahlungsautomat	16.45 Uhr

<sup>3</sup> Einreichen von Lastschriften ist nur elektronisch möglich (keine belegte Auftragserteilung)

Geschäftstage der VKB-Bank im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen (Landes-)Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag. Zahlungsaufträge mit Auslandsbezug werden am Karfreitag zwar bearbeitet, können aber auf Grund der länderspezifischen Feiertage unter Umständen nicht ins Ausland weitergeleitet werden.

#### 4. Haftung der VKB-Bank für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die VKB-Bank haftet ihren Kunden bei Zahlungsaufträgen zugunsten eines im SEPA-Raum 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 SEPA-Raums geführt werden, ist die VKB-Bank verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags 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 Zahlungsvorgang 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.

Darüber hinaus haftet die VKB-Bank gegenüber ihren Kunden für alle von ihr zu verantwortenden Zinsen und Entgelte, die dem Kunden infolge der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung des Zahlungsvorganges in Rechnung gestellt werden.

#### 5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die VKB-Bank wird dem Kunden entweder unmittelbar nach Durchführung eines Zahlungsvorganges nachfolgende Informationen zum Abruf über Electronic Banking oder Kontoauszugsdrucker oder auf dem im Girokontovertrag vereinbarten Kommunikationsweg einmal monatlich zur Verfügung stellen:

- > eine Referenz, welche die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, gegebenenfalls durch An-

- gaben 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 der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und
- > das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages.

Des Weiteren wird die VKB-Bank über Anfrage des Kunden eine Aufstellung der oben angeführten Informationen für die Zahlungsvorgänge (Eingänge und Ausgänge) des vergangenen Monats bereithalten.

## VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsvorgängen

### 1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsaufträge

#### a. Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die VKB-Bank 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 („Berichtigung“). Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die VKB-Bank 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.

#### b. Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstrumentes, so ist der Kunde der VKB-Bank 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. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen im Fall einer betrügerischen Absicht des Kunden) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die VKB-Bank, die Karte zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstrumentes veranlasst werden.

### 2. Autorisierte, vom Zahlungsempfänger ausgelöste Zahlungsvorgänge (SEPA-Lastschrift / SEPA Direct Debit Core Verfahren)

Im Rahmen eines SEPA-Lastschriftverfahrens (SEPA Direct Debit Verfahren), wird die VKB-Bank auf Verlangen des Kunden, eine autorisierte Belastungsbuchung in voller Höhe rückgängig machen, wenn der Kunde innerhalb von acht Wochen ab dem Tag der Belastungsbuchung auf seinem Konto widerspricht.

Einem berechtigten Verlangen des Kunden auf Rückgängigmachung einer Belastungsbuchung wird innerhalb von zehn Geschäftstagen entsprochen.

## VIII. Beschwerden

Die VKB-Bank 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 VKB-Bank dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollten die Kunden sich entweder an ihren Kundenbetreuer oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die Beschwerdestelle der VKB-Bank unter der Anschrift: Volkskreditbank AG, Postfach 116, Rudigierstraße 5-7, 4010 Linz oder per E-Mail an kundendialog@vkb-bank.at wenden.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien wenden („außergerichtliche FIN-NET Schlichtungsstelle“). Er kann damit aber auch die österreichische Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien befassen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder der Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der VKB-Bank ist Linz.

**VKB** | BANK  
TEIL MEINES LEBENS.

#### IMPRESSUM

Zentrale, Medieninhaber und Herausgeber: Volkskreditbank AG, Rudigierstraße 5-7, 4020 Linz  
E-Mail [service@vkb-bank.at](mailto:service@vkb-bank.at), Internet [www.vkb-bank.at](http://www.vkb-bank.at), Telefon + 43 732 76 37-0, Telefax + 43 732 76 37-1484, BIC VKBLAT2L  
Firmenbuch-Nr.: FN 76096g, Firmenbuchgericht: Landesgericht Linz, UID-Nr.: ATU23004503, GIIN YL48A1.99999.SL.040  
DVR: 0035254, Verlags- und Herstellungsort: Linz, Druck: Eigenvervielfältigung