

Allgemeine Informationen und Vertragsbedingungen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher (Fassung Juni 2019)

Die nachfolgend gemachten Angaben dienen primär dem Zweck, den Verbraucherkunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den von der Schoellerbank AG angebotenen und vom Zahlungsdienstegesetz erfassten Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren. Als Verbraucher im Sinne des Zahlungsdienstegesetzes gilt eine natürliche Person, die bei der Nutzung der jeweiligen Zahlungsdienste zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

Bei Zahlungsdiensten handelt es sich um verschiedene Bankdienstleistungen, die im Punkt IV näher beschrieben werden.

Die für die Nutzung dieser Bankdienstleistungen gesondert abgeschlossenen Verträge werden als „Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen“ (kurz Rahmenverträge) bezeichnet. Mit diesen Rahmenverträgen für Zahlungsdienstleistungen werden zwischen Kunden und der Schoellerbank AG auch die Wirksamkeit von allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen vereinbart.

I. Über die Schoellerbank AG

1. Bankdaten

Firmenname: Schoellerbank Aktiengesellschaft
Adresse: A-1010 Wien, Renngasse 3
Telefon: +43/1/53471-0
Fax: +43/1/53471-1655
E-Mail: info@schoellerbank.at
Internet: www.schoellerbank.at
BIC (SWIFT): SCHOATWW
Bankleitzahl (BLZ): 19200
UID-Nummer: ATU15355504

Allgemeiner Gerichtsstand: Handelsgericht Wien
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien
Firmenbuchnummer: FN 103232m

2. Konzession

Die Schoellerbank AG ist aufgrund § 103 Ziffer 5 Bankwesengesetz berechtigt, Bankgeschäfte zu betreiben und insbesondere auch Zahlungsdienstleistungen zu erbringen. Anwendbare gewerbe- und berufsrechtliche Vorschriften sind insbesondere das Bankwesengesetz (BWG, BGBl. Nr. 532/1993 in der geltenden Fassung), das Zahlungsdienstegesetz (in der geltenden Fassung) und das Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG, BGBl. Nr. 107/2017 in der geltenden Fassung). Diese Vorschriften können im Internet unter <http://www.ris.bka.gv.at> abgefragt werden.

3. Berufsverband/Kammer

Die Schoellerbank AG ist Mitglied der Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Bank und Versicherung, Wiedner Hauptstraße 63, A-1040 Wien, www.wko.at.

II. Girokontovertrag und Kosten

1. Girokontovertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Kundenrichtlinien für das Karten-Service und für die Kontaktlos-Funktion, Bedingungen zur Teilnahme am Electronic Banking

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen und Vertragsbedingungen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Girokontos den Girokontovertrag (= Konto-/Depotführungsvertrag), die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Kundenrichtlinien für das Karten-Service und für die Kontaktlos-Funktion sowie die Bedingungen zur Teilnahme am Electronic Banking (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er mit der Schoellerbank AG bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der Schoellerbank AG zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen Schoellerbank AG und Kunden vereinbart – Teil des Girokontovertrages und bilden zusammen mit den im Girokontovertrag und in den Vereinbarungen, die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen geschlossen werden, enthaltenen Regelungen die Grundlage für die von der Schoellerbank AG zu erbringenden Zahlungsdienste.

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

2. Änderungen des Girokontovertrages und der Bedingungen

Änderungen des Girokontovertrages und dieser Bedingungen erfolgen gemäß Z 2 der AGB der Schoellerbank AG.

Z 2 der AGB der Schoellerbank AG lautet:

Z 2 (1) Änderungen dieser AGB werden dem Kunden vom Kreditinstitut spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens unter Hinweis auf die betroffenen Bestimmungen angeboten. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn beim Kreditinstitut vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein Widerspruch des Kunden einlangt. Darauf wird das Kreditinstitut den Kunden im Änderungsangebot hinweisen. Das Änderungsangebot ist dem Kunden mitzuteilen. Außerdem wird das Kreditinstitut eine Gegenüberstellung über die von der Änderung der AGB betroffenen Bestimmungen sowie die vollständige Fassung der neuen AGB auf seiner Internetseite veröffentlichen und diese in Schriftform dem Kunden auf dessen Verlangen in ihren Geschäftsstellen aushändigen oder postalisch übermitteln. Das Kreditinstitut wird den Kunden mit der Mitteilung über die angebotene Änderung auf diese Möglichkeiten hinweisen.

(1a) Die Mitteilung nach Abs. 1 erfolgt grundsätzlich per Post an die letzte vom Kunden bekannt gegebene Anschrift (s. auch Z 11 Abs. 2).

Abweichend von diesem Grundsatz wird das Kreditinstitut diese Mitteilung in elektronischer Form über das Postfach (elektronisches Postfach, Online Banking Schließfach, Postkorb etc.) im Internetbanking (z.B. Online Banking) vornehmen, sofern der Kunde mit dem Kreditinstitut eine Vereinbarung zur Nutzung zumindest eines Internetbanking-Produktes abgeschlossen hat. Diese elektronische Mitteilung erfolgt derart, dass das Kreditinstitut das Änderungsangebot nicht mehr einseitig abändern kann und der Kunde die Möglichkeit hat, die Mitteilung bei sich abzuspeichern und auszudrucken. Erfolgt eine solche elektronische Mitteilung über das Internetbanking, wird das Kreditinstitut den Kunden überdies gleichzeitig davon in Kenntnis setzen, dass das Änderungsangebot im Postfach (elektronisches Postfach, Online Banking Schließfach, Postkorb etc.) des Internetbanking verfügbar und abfragbar ist. Dies geschieht durch Übersenden eines separaten E-Mails an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse.

(1b) Gegenüber einem Unternehmer ist es ausreichend, das Änderungsangebot spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen über das Postfach (elektronisches Postfach, Online Banking Schließfach, Postkorb etc.) des Internetbanking zuzustellen oder auf eine andere, mit dem Unternehmer vereinbarte Weise zum Abruf bereitzuhalten.

(2) Im Falle einer solchen beabsichtigten Änderung der AGB hat der Kunde, der Verbraucher ist, das Recht, seine Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen, insbesondere den Girokontovertrag, vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Darauf wird das Kreditinstitut im Änderungsangebot hinweisen.

(3) Die Absätze (1) bis (2) gelten auch für Änderungen von Rahmenverträgen für Zahlungsdienstleistungen, in denen die Geltung dieser Geschäftsbedingungen zwischen Kunde und Kreditinstitut vereinbart worden ist.

(4) Die vorstehenden Absätze (1) bis (2) finden auf die Änderung der Leistungen des Kreditinstitutes (einschließlich Habenzinsen) und der Entgelte des Kunden (einschließlich Sollzinsen) keine Anwendung. Für Entgelts- und Leistungsänderungen gelten Z 43 bis 45, soweit diese Änderungen mit dem Kunden nicht individuell vereinbart werden.

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 unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kostenlos kündigen. Ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ist dem Kunden eine Kündigung solcher Rahmenverträge vor Wirksamwerden von dem Kunden angebotenen Änderungen möglich. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist sowohl dem Kunden als auch der Schoellerbank AG eine Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung oder einzelner Teile davon möglich.

Die Schoellerbank AG muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten.

4. Entgelte und Kosten

Die Schoellerbank AG vereinbart mit dem Kunden im Rahmenvertrag (insbesondere dem Girokontovertrag) die für die Erbringung von Zahlungsdienstleistungen anfallenden Entgelte. Sofern mit dem Kunden Standardentgelte vereinbart werden, sind diese im Schalteraushang der Schoellerbank AG ersichtlich. Aus diesem Schalteraushang erhält der Kunde vor der Kontoeröffnung zusammen mit dieser Information zu Zahlungsdienstleistungen jene Teile des Schalteraushanges ausgehändigt, welche für die vom Kunden gewünschten Produkte die maßgeblichen Entgelte und Kosten beinhalten ("Entgelte für die Konto- und Depotführung"). Diese Teile des Schalteraushanges werden Teil der vereinbarten Rahmenverträge.

Eine Änderung der Entgelte ist in Z 45 der AGB der Schoellerbank AG (gegenüber Verbrauchern) geregelt.

Z45 der AGB der Schoellerbank AG lautet:

Z45 (1) Änderungen der in einem Rahmenvertrag für Zahlungsdienstleistungen (insbesondere des Girokontovertrags) mit Verbrauchern vereinbarten Entgelte für Dauerleistungen (ausgenommen Soll- und Habenzinsen) werden dem Kunden vom Kreditinstitut so rechtzeitig vorgeschlagen, dass ihm die Änderungsmitteilung spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens zugeht. Die Zustimmung des Kunden zu diesen Änderungen gilt als erteilt, wenn vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens kein Widerspruch des Kunden beim Kreditinstitut einlangt. Darauf wird das Kreditinstitut den Kunden im Änderungsangebot hinweisen. Das Änderungsangebot ist dem Kunden mitzuteilen.

Die Dauerleistungen sind im Schalteraushang ausdrücklich gekennzeichnet. Ein derartiges Anbot des Kreditinstitutes auf Änderung der Entgelte im Falle des Schweigens des Kunden darf das Ausmaß der Veränderung des von der Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex 2000 nicht überschreiten. Das Kreditinstitut wird dem Kunden in der Änderungsmitteilung – nebst dem Ausmaß und dem Zeitpunkt der vorgeschlagenen Änderung des Entgelts – auch den Zeitpunkt der letzten davor vorgenommenen Änderung des Entgelts und die Veränderung des Verbraucherpreisindex seit der letzten Entgeltsänderung bekannt geben. Der Kunde hat das Recht, den Rahmenvertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Auch darauf wird das Kreditinstitut im Änderungsangebot hinweisen.

(2) Die Mitteilung nach Abs. 1 erfolgt grundsätzlich per Post an die letzte vom Kunden bekannt gegebene Anschrift (s. auch Z 11 Abs. 2).

Abweichend von diesem Grundsatz wird das Kreditinstitut diese Mitteilung in elektronischer Form über das Postfach (elektronisches Postfach, Online Banking Schließfach, Postkorb etc.) im Internetbanking vornehmen, sofern der Kunde mit dem Kreditinstitut eine Vereinbarung zur Nutzung des Internetbanking abgeschlossen hat. Eine solche elektronische Mitteilung erfolgt in einer Weise, dass das Kreditinstitut das Änderungsangebot nicht mehr einseitig abändern kann und der Kunde die Möglichkeit hat, die Mitteilung bei sich sowohl abzuspeichern als auch auszudrucken. Erfolgt eine solche elektronische Mitteilung über das Postfach (elektronisches Postfach, Online Banking Schließfach, Postkorb etc.) im Internetbanking, wird das Kreditinstitut den Kunden davon in Kenntnis setzen, dass das Änderungsangebot im Postfach (elektronisches Postfach, Online Banking Schließfach, Postfach etc.) des Internetbanking verfügbar und abfragbar ist. Dies geschieht durch Übersenden eines separaten E-Mails an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse.

5. Zinsen

Die im Rahmenvertrag für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind dem Schalterausgang zu entnehmen. Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Ist mit dem Kunden keine Zinsanpassungsklausel vereinbart oder soll ein Zinssatz in einem die Zinsanpassungsklausel überschreitenden Ausmaß abgeändert werden, ist eine Änderung der Zinssätze nur mit Zustimmung des Kunden möglich. Diese Zustimmung kann auch entsprechend der unter Punkt II.2. beschriebenen Vorgangsweise erteilt werden.

6. Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen einer von der Schoellerbank AG zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die Schoellerbank AG anhand des zum Zeitpunkt der Auftragsdurchführung im Rahmen des täglichen „Devisenfixings“ der Schoellerbank AG aktuellen marktkonformen Devisenkurses. Der zur Anwendung gelangende Devisenfixingkurs der Schoellerbank AG kann zum Zeitpunkt der Auftragserteilung noch nicht bekannt gegeben werden. Sollten bei Kunden zum jeweiligen Devisenfixing abweichende individuelle Kursauf- oder -abschläge zur Anwendung kommen, sind diese auf Einzelbasis vorab zu vereinbaren. Die gültigen Devisenkurse des Durchführungstages stehen spätestens am nächsten Geschäftstag auf der Homepage der Schoellerbank AG zum Abruf bereit.

III. Kommunikation mit der Schoellerbank AG

1. Sprache

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen bedient sich die Schoellerbank AG der deutschen Sprache.

2. Kommunikationsmöglichkeiten

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Standorte bzw. nach vorheriger Vereinbarung auch außerhalb dieser Öffnungszeiten die vorstehend im Punkt I.1. Bankdaten genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der Schoellerbank AG offen. Unter der Voraussetzung des Abschlusses einer Vereinbarung zur Nutzung eines Internetbanking-Produktes besteht außerdem die Möglichkeit der Kontaktaufnahme über das Postfach (elektronisches Postfach, Online Banking Schließfach, Postkorb etc.) des Internetbanking.

3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenz zwischen der Schoellerbank AG und ihren Kunden wird – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde – schriftlich (insbesondere auch über die Kontoauszüge) oder – bei einer entsprechenden Vereinbarung – elektronisch (insbesondere über das Internetbanking) abgewickelt.

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die für das jeweilige Zahlungsdienstleistungsprodukt vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommen neben der schriftlichen Kommunikation (insbesondere per Brief oder über den Kontoauszug) im Falle einer entsprechenden Vereinbarung mit dem Kunden – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Zugangsmöglichkeit verfügt – für die Auftragserteilung durch den Kunden insbesondere in Betracht:

- Internetbanking (= Online Banking, Schoellerbank Business Banking und Multi Bank Standard Service) unter Verwendung der dafür vorgesehenen personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere Verfügernummer, PIN = persönliche Identifikationsnummer und TAN = Transaktionsnummer, Benutzername, Passwort, elektronische Signatur)
- Telefax und Telefon unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Lösungswortes
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Mailbox unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen.

4. Entgeltaufstellung

Die Schoellerbank AG wird dem Kunden die Entgeltaufstellung gemäß § 8 VZKG einmal jährlich sowie bei der Beendigung des Rahmenvertrages in jedem Standort und im Internetbanking (sofern der Kunde eine entsprechende Vereinbarung zur Nutzung des Internetbankings abgeschlossen hat) zur Verfügung halten oder über sein ausdrückliches Verlangen in Papierform übermitteln.

IV. Dienstleistungen der Schoellerbank AG im Zahlungsverkehr

Angebote Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des **Zahlungsverkehrs** bietet die Schoellerbank AG folgende Dienstleistungen an:

- a) Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich der Abwicklung von Bargeldeinzahlung und Bargeldbehebung zu diesen Konten. Es handelt sich dabei um Konten, die der Abwicklung von Zahlungsverkehrsdienstleistungen und nicht der Veranlagung dienen. Ein Girokonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr.
- b) Abwicklung des Zahlungsverkehrs, insbesondere in Form von:

- **Bargeldeinzahlungen auf Zahlungskonten/Bargeldbehebungen von Zahlungskonten**
Bargeldeinzahlungen können in den Standorten der Schoellerbank AG unter Vorlage der Debitkarte bzw. aufgrund von Bekanntgabe der Kundenidentifikatoren (siehe Punkt VI.1.) erfolgen. Der Einzahler hat sich dabei ab einem Einzahlungsbetrag von EUR 1.000,- sowie in jenen Fällen, in welchen dies aufgrund der von der Schoellerbank AG zu beachtenden Sorgfaltspflichten erforderlich ist, an Hand eines amtlichen Lichtbildausweises zu legitimieren.

Die Bargeldbehebung eines verfügbaren Betrages von einem Girokonto der Schoellerbank AG erfolgt an der Kassa eines Standortes oder unter Verwendung einer Debitkarte am Geldausgabeautomaten oder Bankomat.

Der Auftraggeber muss den Auftrag bei Bargeldbehebung an der Kassa durch Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigung bzw. bei Bargeldbehebung am Geldausgabeautomaten durch Eingabe einer PIN (= Persönliche Identifikationsnummer) autorisieren und für Kontodeckung sorgen.

- **Überweisungen** (auch in Form von Daueraufträgen)
Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages von einem Konto auf ein anderes Konto beim selben oder bei einem anderen Kreditinstitut. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit dem Kreditinstitut vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigungen, Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie PIN/Passwort und/oder TAN) und für Kontodeckung sorgen. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine Dringenddurchführung eine beschleunigte Durchführung bis zum Konto des Begünstigten garantiert.
Bei einem Sammelüberweisungsauftrag werden vom Zahlungspflichtigen mehrere Überweisungsaufträge zu einem Gesamtauftrag zusammengefasst und gemeinsam durch Unterschriftsleistung oder Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie zum Beispiel TAN (= Transaktionsnummer) autorisiert.

Die SEPA-Zahlungsanweisung (Single Euro Payments Area = Einheitlicher Europäischer Zahlungsverkehrsraum) ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum.

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.

Ein Abschöpfungsauftrag ist ein einmaliger, schriftlicher oder elektronischer Auftrag eines Kunden, ein zu einem bestimmten Termin eventuell am Konto befindliches Guthaben zur Gänze oder bis zu einem bestimmten Restbetrag auf ein bestimmtes Konto zu übertragen. Er kann befristet oder unbefristet erteilt werden.

- **Lastschriften (SEPA Direct Debit)**

Der Zahlungsempfänger (Creditor) wird vom Zahlungspflichtigen (Debtor) ermächtigt, Lastschriften einzuziehen (Lastschriftmandat).

Die Ermächtigung zur Durchführung einer Lastschrift (Lastschriftmandat) muss vom Zahlungsempfänger (Creditor) beim Zahlungspflichtigen (Debtor) in dessen Landessprache bzw. falls die verwendete Sprache für den Zahlungsempfänger nicht eindeutig ist, ergänzt um Englisch, eingeholt werden. Das Kreditinstitut des Zahlungspflichtigen (Debtor) wird von der Erteilung eines Lastschriftmandats nicht in Kenntnis gesetzt.

Die Zahlungspflichtigen müssen ihren Zahlungsdienstleistern folgende Aufträge erteilen können:

- Lastschriften auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides zu begrenzen.
- Sämtliche Lastschriften auf das Konto des Zahlungspflichtigen oder sämtliche von einem oder mehreren genannten Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften zu blockieren bzw. lediglich durch einen oder mehrere genannte Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften zu autorisieren.

Der Zahlungspflichtige hat die Möglichkeit, eine Lastschrift bis zu 8 Wochen ab dem Tag der Belastung zurückzurufen. Die Rückverrechnung bei nicht vorhandenem Lastschriftmandat ist 13 Monate lang möglich. Die Befristung von 13 Monaten gilt nur dann, wenn die Schoellerbank AG ihre Informationspflichten gemäß Punkt VI.5. erfüllt hat.

V. Besondere Zahlungsinstrumente

A. Beschreibung der Zahlungsinstrumente und Sorgfaltspflichten des Kunden

1. Debitkarten

a) Beschreibung des Zahlungsinstrumentes

Die Debitkarte berechtigt den Kunden:

- an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland, die mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind, mit der Debitkarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zu dem vereinbarten Limit zu beziehen;
- an Kassen, die mit dem auf der Debitkarte angeführten „Maestro“-Symbol gekennzeichnet sind („point of sale“-Kassen; im Folgenden: 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. Auch Geldausgabeautomaten können die Funktion von POS-Kassen haben. Im Ausland kann anstelle der Eingabe des persönlichen Codes die Unterschriftsleistung erforderlich sein;

- an POS-Kassen, die mit dem auf der Debitkarte angeführten Kontaktlos-Symbol gekennzeichnet sind, ist der Karteninhaber auch berechtigt, mit der Debitkarte ohne Einstecken der Debitkarte, ohne Unterschriftsleistung und/oder Eingabe des persönlichen Codes, durch bloßes Hinhalten der Debitkarte zur POS-Kasse, Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland bis zu einem Betrag von EUR 25,-- pro Einzeltransaktion, insgesamt maximal EUR 125,-- in Folge, kontaktlos und bargeldlos zu bezahlen. Der Karteninhaber weist bei Kleinbetragszahlungen bis zu einem Betrag von EUR 25,-- pro Einzeltransaktion durch bloßes Hinhalten der Debitkarte zur POS-Kasse des Vertragsunternehmens die Schoellerbank AG unwiderruflich an, den Rechnungsbetrag an das jeweilige Vertragsunternehmen zu zahlen;
- cardTANs zur Autorisierung von Zahlungsvorgängen in den Internetbanking-Produkten (z.B. Online Banking, Schoellerbank Business Banking) zu generieren.

Die Limits für die Bargeldbehebungen und bargeldlose Zahlungen unter Verwendung des persönlichen Codes/PIN (= persönliche Identifikationsnummer) werden für die jeweilige Debitkarte festgelegt und mit dem Kunden vereinbart. Zahlungsvorgänge mittels Debitkarte werden dem Konto einzeln angelastet.

b) Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Karteninhaber ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die Debitkarte sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe der Debitkarte an dritte Personen ist nicht zulässig.

Der persönliche Code ist geheim zu halten. Er darf nicht auf der Debitkarte notiert oder mit dieser gemeinsam verwahrt werden. Der persönliche Code darf niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern der Schoellerbank AG oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung des persönlichen Codes ist darauf zu achten, dass dieser nicht von Dritten ausgespäht wird.

2. Kreditkarten

a) Beschreibung des Zahlungsinstrumentes

Kreditkarten berechtigen den Karteninhaber nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifikationsnummer) genannt – oder gegen Abgabe seiner Unterschrift innerhalb des vereinbarten Einkaufsrahmens zu folgenden Leistungen:

- Bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen durch Vorlage der Karte ohne Barzahlung, Waren und Dienstleistungen zu beziehen.
- Bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen durch Vorlage der Karte und ohne Barzahlung, deren Leistungen im Rahmen des Fernabsatzes über schriftliche oder telefonische Bestellung 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 Kreditkarte 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.

b) Sorgfaltspflichten des Kunden

Die Sorgfaltspflichten des Kunden entsprechen bei der Kreditkarte jenen der Debitkarte (siehe Punkt V.A.1.b.).

3. Internetbanking

a) Beschreibung des Zahlungsinstrumentes

Internetbanking-Produkte (z.B. Online Banking, Schoellerbank Business Banking) sind zusätzliche, spezielle Bankdienstleistungen zu bestehenden Konten oder Wertpapierdepots der Schoellerbank AG, die es dem Kunden als Konto-/Depotinhaber oder Zeichnungsberechtigten ermöglichen, über eine Datenübertragungsleitung via Internet eine Kommunikation mit eigenen oder fremden Bankrechenzentren aufzubauen und nach elektronischer Autorisierung folgende Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen: mit dem Schoellerbank Internetbanking können jederzeit via Internet Kontostandsabfragen durchgeführt, Überweisungen getätigt (Inland, SEPA, Ausland) und Daueraufträge eingerichtet werden. Die Schoellerbank AG hat im Rahmen des Internetbankings (Online Banking) die Möglichkeit, mittels sicherer Mailbox den Kunden zu kontaktieren und über Neuerungen und Änderungen zu informieren. Des Weiteren können Wertpapierdepots gemanagt und Informationen zum Finanzstatus abgefragt werden.

Der Zugriff auf Konten erfolgt ausschließlich mit persönlichen Zugangsdaten (Verfügernummer, Verfügername und geheimer PIN oder Benutzername und Passwort) bzw. mit der Digitalen Signatur. Überweisungen und Aufträge können mittels TAN (z.B. mobileTAN, cardTAN, etc.) oder der Digitalen Signatur vorgenommen werden.

Nähere Details sind den jeweils gültigen Bedingungen zur Teilnahme am Electronic Banking, welche bei Abschluss eines Internetbanking-Produktes mit dem Kunden vereinbart wurden, zu entnehmen.

Der Kunde kann Zahlungsauslöse- und Kontoinformationsdienstleistern Zugriff auf ein online zugängliches Zahlungskonto ausdrücklich gewähren.

b) Sorgfaltspflichten des Kunden

Die Identifikationsmerkmale (persönliche Zugangsdaten) müssen geheim gehalten werden. Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben. Ist die Übermittlung einer mobileTAN über einen Mobiltelefonanschluss vereinbart, ist auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses bzw. bei Verwendung des cardTANs keinen Zugriff auf den cardTAN-Generator und/oder der card-TAN fähigen Karten haben.

Zahlungsauslösedienstleister und Kontoinformationsdienstleister gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Bestimmung. Die Schoellerbank AG empfiehlt jedem Kunden, die PIN regelmäßig, jedoch spätestens jeweils nach Ablauf von zwei Monaten, selbstständig zu ändern.

Geben Sie Ihre persönlichen Zugriffs- und Autorisierungsdaten, wie die Login-Daten (PIN) und Transaktionsnummer (TAN) nur auf der überprüften Internetbanking-Seite der Schoellerbank AG ein.

Niemals dürfen diese vertraulichen Daten in E-Mails, Formularen oder unbekanntem Internetbanking-Systemen eingegeben werden.

Bankgeschäfte dürfen niemals über nicht vertrauenswürdige Computer abgewickelt werden. Es sollen nur gepflegte und gewartete Computersysteme verwendet werden - das Betriebssystem sollte jedenfalls in regelmäßigen Abständen mit den neuesten Erweiterungen der Sicherheitssoftware versorgt werden. Gleiches gilt für den Browser. Automatische Updates und Phishing-Filter im Internet-Browser sollen aktiviert werden. Ein aktuelles Virenschutzprogramm mit regelmäßigen automatischen Updates gegen Spyware, Viren und Trojaner soll verwendet werden. Eine Personal Firewall zum Schutz Ihres Computersystems soll aktiviert sein.

Links aus E-Mails oder von anderen Internet-Seiten zum (vermeintlichen) Internetbanking-Portal der Schoellerbank AG darf nicht gefolgt werden. Auch die Verwendung von Bookmarks (Favoriten, Lesezeichen) birgt Gefahrenpotenzial, da sie von Hackern manipuliert werden können.

Die Schoellerbank AG versendet grundsätzlich keine E-Mails, in denen Kunden aufgefordert werden, vertrauliche Zugangs- und Transaktionsinformationen preiszugeben. Dazu zählen Verfügernummer, Verfügurname, PIN, Benutzername, Passwort und TAN. Bei dieser Art von E-Mails handelt es sich immer um Betrugsversuche.

Vertrauliche Bankinformationen sind an einem sicheren Ort aufzubewahren. Da die Daten auf einem PC ausgespäht werden können, wird von einer Speicherung auf dem PC dringend abgeraten.

Die Internetbanking-Adresse der Schoellerbank AG sollte genau gelesen und aufgeschrieben werden, damit sie beim nächsten "Einloggen" sofort wiedererkannt wird. Auf eine sichere, verschlüsselte Verbindung ist zu achten. Diese erkennt man am Schloss-Symbol und daran, dass in der Adressleiste des Browsers „https://www.banking.co.at“ angezeigt wird.

Sollte Verdacht bestehen, dass es sich um eine nicht sichere Verbindung handelt, muss geprüft werden, ob die Verschlüsselung mittels digitalem Sicherheitszertifikat aktiviert ist. Dazu genügt das Anklicken des Schloss-Symbols auf dem Browser. Hier kann die Echtheit des Sicherheitszertifikates geprüft werden. Wird in der Adresszeile hingegen lediglich „http://www.banking.co.at“ angezeigt, handelt es sich definitiv um keine legitime Online Banking-Seite der Schoellerbank AG.

Alle im Rahmen des Internetbankings eingegebenen Daten sind vor Freigabe bzw. Übermittlung an die Schoellerbank AG auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.

Die vertraglichen Regelungen, die Benutzerführung und die Sicherheitshinweise der Schoellerbank AG sind einzuhalten. Wenn der Kunde den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von seinen Identifikationsmerkmalen haben könnte, oder er seine Identifikationsmerkmale verloren hat, hat er dies unverzüglich der Schoellerbank AG zu melden und eine Sperre der Verfügernummer zu veranlassen.

Der Kunde soll sich insbesondere auch im eigenen Interesse regelmäßig über aktuelle Sicherheitshinweise zum Internetbanking, welche die Bank auf ihrer Homepage oder direkt im Internetbanking anbietet, informieren und seinerseits technische Vorkehrungen zum Schutz der von ihm eingesetzten Systeme und des verwendeten PCs treffen.

B. Sperre von Zahlungsinstrumenten und des Kontozugriffs

1. Sperre durch die Schoellerbank AG

Die Schoellerbank AG kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

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

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

Bei Zahlungsinstrumenten, bei welchen die Verwendung von PIN/Passwort (= persönliche Identifikationsnummer) und/oder TAN (= Transaktionsnummer) vorgesehen ist, kann – entsprechend der jeweils mit dem Kunden zu treffenden Vereinbarung – die mehrmalige aufeinander folgende Eingabe einer falschen/m PIN/Passwort und/oder TAN zur automatischen Sperre des betreffenden Zahlungsinstrumentes führen.

Die Schoellerbank AG kann einem Zahlungsauslösedienstleister oder einen Kontoinformationsdienstleister den Zugang zu einem Zahlungskonto des Kunden verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang des Zahlungsauslösedienstleisters bzw. des Kontoinformationsdienstleisters zum Zahlungskonto, einschließlich der nicht autorisierten oder betrügerischen Auslösung eines Zahlungsvorgangs, es rechtfertigen.

Die Schoellerbank AG wird den Kunden von einer Sperre des Zugriffs durch einen Zahlungsauslösedienstleister bzw. Kontoinformationsdienstleister auf ein Zahlungskonto des Kunden über deren Gründe in einer mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre informieren, soweit eine Bekanntgabe der Sperre oder der Gründe für die Sperre nicht eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen bzw. österreichischen oder gemeinschaftsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würde.

Sobald die Gründe für die Sperre nicht mehr vorliegen, wird die Schoellerbank AG die Sperre des Zahlungsinstrumentes aufheben oder dieses durch ein neues Zahlungsinstrument ersetzen bzw. den Zugang zum Zahlungskonto wieder gewähren.

2. 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, anzuzeigen.

Der Kunde kann eine Sperre der Internetbanking-Produkte jederzeit telefonisch bei der Electronic Banking Hotline unter 0800/692265, aus dem Ausland unter +43/1/53471-1428, per Telefax +43/1/53471-1619, per e-mail: banking@schoellerbank.at oder während der Öffnungszeiten der Bank persönlich bei seinem Berater bzw. schriftlich in jedem Standort der Bank beauftragen. Sobald der Kunde diese Anzeige vorgenommen hat, wird das Zahlungsinstrument gesperrt, wodurch jedwede Nutzung des Zahlungsinstrumentes ausgeschlossen ist.

Der Kunde kann die Sperre der PIN oder eine Transaktionssperre im Schoellerbank Online Banking auch selbst online vornehmen. Im Falle der viermaligen aufeinander folgenden Falscheingabe der PIN bzw. der TAN wird die Verfügernummer unmittelbar nach der vierten Falscheingabe automatisch gesperrt.

Die Sperre einer Debitkarte kann vom Kontoinhaber oder vom betreffenden Karteninhaber wie folgt beauftragt werden: jederzeit über eine für diese Zwecke von der Six Payment Services (Austria) GmbH eingerichteten Sperrhotline unter 0800 204 8800 bzw. aus dem Ausland unter +43/1/204 8800 oder zu den jeweiligen Öffnungszeiten der Schoellerbank AG persönlich, schriftlich oder telefonisch. Eine bei der Schoellerbank AG oder bei der Sperrhotline beauftragte Sperre wird unmittelbar mit Einlagen des Sperrauftrages wirksam und bewirkt bis auf weiteres die Sperre aller zum Konto ausgegebenen Debitkarten.

Weiters wirkt die Sperre nicht für Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe eines persönlichen Codes. Kleinbetragszahlungen sind auch nach Sperre bis zu einem Betrag von maximal EUR 75,00 weiterhin möglich.

Die Sperre einer Kreditkarte von PayLife (MasterCard/VISA) kann vom Karteninhaber jederzeit unter der international erreichbaren PayLife Sperrhotline +43/5/9906-4500 beauftragt werden.

Kreditkarten von card complete (MasterCard/VISA) können über die Sperrnotrufnummer +43/1/71111-770 veranlasst werden.

Kann der Kunde die Nummer der zu sperrenden Karte bzw. die zu sperrende Verfügernummer nicht angeben, so werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten bzw. alle zu seinem Konto vorgemerkten Verfügungen gesperrt.

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

Bei Überweisungsaufträgen in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs oder eines anderen Staates des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger durch die Angabe von 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 Österreichs oder eines anderen Staates des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen IBAN (oder Kontonummer) und dem Business 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 sowie

- mit der IBAN des Empfängers und dem BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers oder
- mit der Kontonummer des Empfängers und entweder Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers.

Die Angaben zu IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Name/Bankleitzahl/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers, stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger, wie insbesondere der Name des Empfängers, sind nicht Teil dieses Kundenidentifikators und bleiben bei der Ausführung der Überweisung unbeachtet. Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für die Schoellerbank AG in jedem Fall unbeachtlich.

Ein Zahlungsauftrag gilt für die Schoellerbank AG 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 Schoellerbank AG eingelangt ist oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, bis zum Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

Die Schoellerbank AG kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle im Girokontovertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn erforderliche Angaben wie z.B. die Kundenidentifikatoren fehlen oder wenn es an der notwendigen Deckung durch ein Kontoguthaben bzw. einer verfügbaren Überziehungsmöglichkeit 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.

Im Falle der Ablehnung der Ausführung eines Zahlungsauftrages wird die Schoellerbank AG den Kunden so rasch als möglich, spätestens aber am Ende des folgenden Geschäftstages bzw. bei in Papierform ausgelösten Zahlungsvorgängen am Ende des zweitfolgenden Geschäftstages über die Ablehnung, deren Gründe und entsprechende Verbesserungsmöglichkeiten informieren. Diese Information erfolgt auf eine mit dem Kunden vereinbarte Kommunikationsart (siehe Punkt III.3). Die Angabe von Gründen wird unterbleiben, wenn dies gegen eine gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelung oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde.

2. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der Schoellerbank AG eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere die vollständige Angabe der Kundenidentifikatoren und das Vorhandensein ausreichender Deckung, erfüllt und bei der Schoellerbank AG an einem Geschäftstag bis zu dem aus der nachstehenden Aufstellung ersichtlichen Zeitpunkt einlangt. Der Eingangszeitpunkt legt den Beginn der Ausführungsfrist fest.

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

Weg der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt
Beleghafte Auftragserteilung im Inland, Europäischer Wirtschaftsraum	16:00 Uhr
Elektronische Auftragserteilung im Inland	17:00 Uhr
Elektronische Auftragserteilung im Europäischen Wirtschaftsraum	15:00 Uhr
Sonstiger beleghafter oder elektronischer Auslandszahlungsverkehr inkl. Konvertierungen	10:30 Uhr
Eilzahlungen Inland	16:00 Uhr

Im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft gilt dieses Datum als Eingangszeitpunkt.

Ist vor der Ausführung eines Auftrages der An- oder Verkauf einer fremden Währung erforderlich (Devisengeschäft), so gilt die Beendigung des Devisengeschäftes als der für die Zwecke der Ausführung des Zahlungsauftrages maßgebliche Eingangszeitpunkt.

Geschäftstage der Schoellerbank AG im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen österreichische gesetzliche Feiertage, der 24. Dezember und der Karfreitag.

3. Durchführung von Zahlungsaufträgen

Die Schoellerbank AG stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges ist, spätestens einen Geschäftstag nach Einlangen des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) einlangt. Dies gilt für Zahlungsvorgänge in Euro sowie für Zahlungsvorgänge, bei denen Beträge in Euro auf ein Konto in einem nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden EWR-Vertragsstaat transferiert werden und in diesem die Währungsumrechnung durchgeführt wird. Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird diese Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

Für andere als im vorherigen Absatz genannte Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) beträgt die Ausführungsfrist vier Geschäftstage.

Die Schoellerbank AG wird die ihr erteilten Aufträge so rechtzeitig ausführen, dass die vorstehend angeführten Ausführungsfristen eingehalten werden.

Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten von Empfängerkonten, die bei Kreditinstituten außerhalb des EWR geführt werden, ist die Schoellerbank AG verpflichtet, für die raschestmögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen.

Für die Einhaltung der Durchführungszeiten müssen alle vereinbarten Voraussetzungen (insbesondere vollständige Angabe des Kundenidentifikators sowie ausreichende Deckung auf dem Konto) vorliegen.

4. Haftung der Schoellerbank AG für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die Schoellerbank AG haftet bei vom Kunden als Zahler ausgelösten Zahlungsaufträgen zu Gunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos dem Kunden gegenüber für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers; danach haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorganges.

Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Kreditinstituten außerhalb des EWR geführt werden, ist die Schoellerbank AG verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrages Sorge zu tragen und hierfür – sofern vom Kunden nicht konkret vorgegeben – geeignete weitere Zahlungsdienstleister einzuschalten.

Wird ein Zahlungsvorgang vom Kunden oder über ihn als Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, haftet die Schoellerbank AG gegenüber dem Kunden:

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

Die Schoellerbank AG haftet gegenüber dem Kunden darüber hinaus für alle von ihr zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Kunden infolge der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung des Zahlungsvorganges in Rechnung gestellt werden.

5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die Schoellerbank AG wird dem Kunden unmittelbar nach Buchung einer Zahlungstransaktion auf dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Kommunikationsweg (insbesondere auf dem Kontoauszug) nachfolgende Informationen zur Verfügung stellen:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger bzw. Zahler und etwaige weitere, mit dem Zahlungsvorgang übermittelte Angaben (wie z.B. den Verwendungszweck);
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird oder in welcher der Betrag dem Girokonto gutgeschrieben wird;
- gegebenenfalls den Betrag, der für den Zahlungsvorgang zu entrichtenden Entgelte und deren Aufschlüsselung;
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs;
- das Wertstellungsdatum der Belastung bzw. Gutschrift oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages.

Diese Informationen werden dem Kunden unabhängig davon zur Verfügung gestellt, ob er als Zahler oder Zahlungsempfänger am Zahlungsvorgang beteiligt ist.

VII. 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 Schoellerbank AG unverzüglich, spätestens bis Ende des folgenden Geschäftstages, nachdem sie von dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang Kenntnis erhalten hat bzw. dieser ihr angezeigt wurde, 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 zum Tag der Belastung rückgängig machen.

Der Kunde kann eine solche Berichtigung jedenfalls dann erwirken, wenn er die Schoellerbank AG unverzüglich unterrichtet, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat, spätestens aber 13 Monate nach dem Tag der Kontobelastung. Die Befristung von 13 Monaten gilt nur dann, wenn die Schoellerbank AG ihre Informationspflichten gemäß Punkt VI.5. erfüllt hat. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch des Kunden sind im Einzelfall auch auf anderer Rechtsgrundlage basierende Ansprüche gegenüber der Schoellerbank AG möglich.

Hat die Schoellerbank AG der Finanzmarktaufsicht berechnigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, wird die Schoellerbank AG ihre Erstattungsverpflichtung unverzüglich prüfen und erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt.

Wurde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so trifft die Erstattungsverpflichtung die Schoellerbank AG.

b) Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstrumentes, so ist der Kunde zum Ersatz des gesamten der Schoellerbank AG daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens entweder

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

Hat der Kunde diese Pflichten jedoch 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 die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes für ihn nicht bemerkbar war oder der Verlust des Zahlungsinstrumentes durch der Schoellerbank AG zuzurechnende Handlungen oder Unterlassungen verursacht wurde;
- für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die Schoellerbank AG, ein bestimmtes Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstrumentes veranlasst werden; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt;
- für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge, bei welchen die Schoellerbank AG keine starke Kundenauthentifizierung verlangt hat; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt.

2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorganges

Lastschrift:

Der Kunde hat gegen die Schoellerbank AG den Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrages eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits im Rahmen einer Lastschrift ausgeführten Zahlungsvorganges, wenn der Anspruch vom Kunden innerhalb von acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos mit dem betreffenden Betrag dieses Zahlungsvorganges geltend gemacht wird.

Die Schoellerbank AG wird dem Kunden innerhalb von zehn Geschäftstagen nach Erhalt eines Erstattungsverlangens den vollständigen Betrag des Zahlungsvorganges (mit Wertstellung zum Datum der Belastung) erstatten.

VIII. Sicheres Verhalten zur Unterrichtung des Kunden bei Betrug oder bei Sicherheitsrisiken

Im Falle eines vermuteten oder tatsächlichen Betrugs oder bei Sicherheitsrisiken wird die Schoellerbank AG den Kunden über den Betrugsverdacht bzw. den Betrug oder die Sicherheitsrisiken im Wege eines sicheren Verfahrens unterrichten.

Sofern der Kunde eine Vereinbarung zur Nutzung des Internetbankings abgeschlossen hat und nicht etwa der Zugriff des Kunden auf sein Internetbanking wegen des (vermuteten) Betrugs oder der jeweiligen Sicherheitsrisiken gesperrt ist, wird die Schoellerbank AG den Kunden via Postfach (elektronisches Postfach, Online Banking Schließfach, Postkorb etc.) im Internetbanking benachrichtigen. Sofern der Kunde keine Vereinbarung zur Nutzung des Internetbankings abgeschlossen hat oder falls der Zugriff des Kunden auf sein Internetbanking wegen des (vermuteten) Betrugs und der Sicherheitsrisiken gesperrt ist, wird die Schoellerbank AG den Kunden per Brief an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Adresse informieren. Sofern der (vermutete) Betrug oder die Sicherheitsrisiken eine dringende Mitteilung an den Kunden erfordern, wird die Schoellerbank AG versuchen, den Kunden zusätzlich auch telefonisch zu benachrichtigen.

IX. Beschwerden

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

Sollte ein Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die Schoellerbank AG dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollten die Kunden sich entweder an ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die Geschäftsleitung oder die Beschwerdestelle der Schoellerbank AG wenden.

In der Schoellerbank ist ein effizientes Beschwerdemanagement installiert. Es behandelt folgende Kernaufgaben:

- Regelung wirksamer Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Kundenbeschwerden
- Dokumentation der Beschwerden und der zur Beilegung der Beschwerden getroffenen Maßnahmen
- quartalsweises Reporting aller Kundenbeschwerden an den Vorstand

Angemessenheit und Wirksamkeit des Beschwerdemanagements werden regelmäßig evaluiert, und die zur Behebung etwaiger Mängel erforderlichen Maßnahmen werden, falls notwendig, getroffen.

Wir sind stets bemüht, unsere Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen. Sollten Sie dennoch Grund für eine Beschwerde oder Verbesserungsmöglichkeiten haben, bitten wir Sie, mit uns Kontakt aufzunehmen. Wir versichern Ihnen eine rasche Behandlung und Erledigung Ihres Anliegens.

Gerne nehmen wir Anliegen unserer Kunden wie folgt entgegen:

- persönlich am betreuenden Standort
- telefonisch beim Kundenberater oder zentral unter 01/534 71-1375
- per Fax an den Kundenberater oder zentral unter 0662/86 84-2023
- per E-Mail an den Kundenberater (vorname.zuname@schoellerbank.at)
- oder zentral an unsere Ombudsstelle (ombudsstelle@schoellerbank.at)
- per Brief an den Kundenberater oder zentral an Schoellerbank AG, Renngasse 3, 1010 Wien, z. H. Abteilung Recht

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

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder der Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der Schoellerbank AG ist unter Punkt I. angegeben.