



Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher bei Basiskonten

Die hierin gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Verbraucherkunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den von der Raiffeisenbank im Rahmen von Basiskonten angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren, können aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.

I. Die Raiffeisenbank

1. Bankdaten

Raiffeisenbank Vorderbregenzerwald
Platz 186
6952 Hittisau
Öffnungszeiten:
Mo - Fr, 08.00 bis 12.00 Uhr,
14.00 bis 17.00 Uhr
Sa, 08.00 bis 11.30 Uhr
FB Nr.: 59207w
Gerichtsstand: 6870 Bezaus
Tel.: 05513/6213-0
Raiffeisen Sperr-Hotline für Karten und Electronic Banking +43 599 34034

E-Mail: vbw@raiba.at
DVR Nummer 0070599

2. Konzession

Der Raiffeisenbank wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, die die Raiffeisenbank auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

II. Rahmenvertrag über das Basiskonto und Kosten

1. Rahmenvertrag über das Basiskonto (kurz „Rahmenvertrag“), Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bezugskartenbedingungen und Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Basiskontos den Rahmenvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Bezugskartenbedingungen und die Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er mit der Raiffeisenbank bei Interesse an einem Basiskonto der Raiffeisenbank zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen Raiffeisenbank und Kunden vereinbart – Teil des Rahmenvertrages und bilden zusammen mit den im Rahmenvertrag enthaltenen Regelungen die Grundlage für die von der Raiffeisenbank zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen. Die Ziffern 19, 22, 22a Abs 4, 23, 25, 26, 33, 34, 37, 43, 45, 48, 62 bis 81 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Punkte 8, 11 bis 13 und 16 der Bedingungen für Electronic Banking Leistungen kommen bei Basiskonten nicht zur Anwendung.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Rahmenvertrages ein weiteres Mal die kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ und der Bedingungen verlangen. Mangels Vereinbarung eines anderen dauerhaften Datenträgers erfolgt diese neuerliche Vorlage in Papierform.

Darüber hinaus wird die Raiffeisenbank einem Verbraucher auf Anfrage jederzeit Informationen zu den Merkmalen, Entgelten und Nutzungsbedingungen von Basiskonten, die in der Beilage „Informationen über Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen für Verbraucher“ dargestellt sind, unentgeltlich in Papierform oder auf einen anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellen.

2. Änderungen des Rahmenvertrages und der Bedingungen

Die Raiffeisenbank wird dem Kunden Änderungen des Rahmenvertrages oder der Bedingungen spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mitteilen (Änderungsangebot). Dabei werden die vom Änderungsangebot betroffenen Bestimmungen und die vorgeschlagenen Änderungen in einer Gegenüberstellung dieser Bestimmungen dargestellt. Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung bis zum geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung zu widersprechen. Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird die Raiffeisenbank den Kunden im Änderungsangebot hinweisen. Außerdem wird das Kreditinstitut eine Gegenüberstellung über die von der Änderung betroffenen Bestimmungen sowie die vollständige Fassung der neuen Bedingungen auf seiner Internetseite veröffentlichen.

3. Laufzeit und Kündigung

Der Rahmenvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Rahmenvertrag jederzeit zum Ende eines Monats kostenlos kündigen.

Die Ziffern 22a Abs 4 und 23 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Raiffeisenbank kommen nicht zur Anwendung. An deren Stelle gilt folgendes: Die Raiffeisenbank ist berechtigt, den Rahmenvertrag aus folgenden Gründen mit sofortiger

Wirkung zu kündigen:

- (a) der Kontoinhaber hat das Basiskonto absichtlich für nicht rechtmäßige Zwecke genutzt, oder
- (b) der Kontoinhaber hat unrichtige Angaben gemacht, um das Basiskonto eröffnen zu können, wobei ihm dieses Recht bei richtigen Angaben verwehrt worden wäre.

Darüber hinaus ist die Raiffeisenbank nur dann berechtigt, den Rahmenvertrag zu kündigen, wenn einer der folgenden Gründe vorliegt und der Kontoinhaber schriftlich und unentgeltlich mindestens zwei Monate vor dem Wirksamwerden der Kündigung über diesen Grund unterrichtet wurde:

- (a) über das Basiskonto wurde in mehr als 24 aufeinanderfolgenden Monaten kein Zahlungsvorgang abgewickelt;
- (b) der Kontoinhaber hat in der Europäischen Union keinen rechtmäßigen Aufenthalt mehr;
- (c) der Kontoinhaber hat nach Eröffnung des Basiskontos bei einem in Österreich ansässigen Kreditinstitut ein zweites Zahlungskonto eröffnet, das ihm die Nutzung der mit einem Basiskonto verbundenen Dienste ermöglicht;
- (d) gegen den Kontoinhaber wird wegen einer strafbaren vorsätzlichen Handlung zum Nachteil der Raiffeisenbank oder eines ihrer Mitarbeiter Anklage in einem gerichtlichen Strafverfahren erhoben;
- (e) der Kontoinhaber hat das Basiskonto mehr als einmal in einem Jahr für die Zwecke einer unternehmerischen Tätigkeit, also im Rahmen einer auf Dauer angelegten organisierten selbständigen wirtschaftlichen Tätigkeit, genutzt;
- (f) der Kontoinhaber hat eine Änderung des Rahmenvertrages abgelehnt, die die Raiffeisenbank allen Inhabern der bei ihr geführten Basiskonten wirksam angeboten hat.

4. Entgelte für vom Basiskonto umfasste Leistungen

4.1. Entgelt

Die Höhe des Entgelts bzw. ermäßigten Entgelts wegen besonderer Schutzwürdigkeit ist im Rahmenvertrag, der dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen“ zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird, ersichtlich.

4.2. Änderungen des Entgelts

Änderungen der vereinbarten Entgelte erfolgen wie in Z 44 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Raiffeisenbank geregelt. Das bedeutet, dass die Raiffeisenbank die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden ändern kann. Soweit Änderungen mit dem Kunden nicht individuell vereinbart werden, wird die Raiffeisenbank Änderungen dem Kunden spätestens 2 Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung, das ist in jedem Fall der 1. April eines Jahres, mitteilen (Änderungsangebot). Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung bis zum geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung zu widersprechen. Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen, wird die Raiffeisenbank den Kunden im Änderungsangebot, in dem das Ausmaß der Änderung darzustellen ist, hinweisen. Dieses Verfahren wird in der Folge auch „Widerspruchsverfahren“ genannt. Im Wege des Widerspruchsverfahrens darf mit dem Kunden eine Anpassung der Entgelte an die Entwicklung des Verbraucherpreisindex vereinbart werden. Für Entgeltanpassungen über die Entwicklung des Verbraucherpreisindex hinaus ist das Widerspruchsverfahren nur dann zulässig, wenn die Anpassung der Entwicklung der der Raiffeisenbank entstehenden Kosten entspricht und das Dreifache einer sich aus der Entwicklung des Verbraucherpreisindex ergebenden Entgelterhöhung nicht übersteigt.

Die geltenden gesetzlichen Höchstbeträge für Basiskontoentgelte werden bei Änderungen jedoch nicht überschritten.

Die gesetzlichen Höchstbeträge für Basiskontoentgelte wurden im Verbraucherzahlungsgesetz allgemein mit EUR 80,00 p.a. und für Fälle besonderer Schutzwürdigkeit mit EUR 40,00 p.a. festgelegt. Sie ändern sich alle zwei Jahre entsprechend der Entwicklung des Verbraucherpreisindex August 2015. Die geänderten Beträge werden durch Verordnung des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz kundgemacht. Die Raiffeisenbank wird die jeweils geltenden gesetzlichen Höchstsätze auch auf ihrer Internetseite und im Preisaushang bekanntgeben.

4.3. Anhebung des ermäßigten Entgelts auf den allgemeinen Satz

Die Anwendung des wegen besonderer Schutzwürdigkeit ermäßigten Entgeltsatzes hängt davon ab, dass der Kontoinhaber einer der folgenden Gruppen angehört, wobei nachstehend auch angeführt ist, welchen aktuell gültigen Nachweis der Kontoinhaber der Raiffeisenbank diesbezüglich bei Kontoeröffnung vorzulegen hat:

Gruppe	Nachweis
Bezieher einer bedarfsorientierten Mindestsicherung	Amtliche Bezugsbestätigung bzw. Bescheid über Zuerkennung
Bezieher einer Pension mit Anspruch auf Ausgleichszulage gemäß § 292 ASVG	Amtliche Bezugsbestätigung bzw. Bescheid über Zuerkennung
Bezieher einer Pension, deren Höhe maximal dem Ausgleichszulagenrichtsatz gem § 293 ASVG entspricht	Amtliche Bezugsbestätigung bzw. Bescheid über Zuerkennung
Bezieher von Arbeitslosengeld oder Notstandshilfe gem. AIVG deren Höhe maximal dem Ausgleichszulagenrichtsatz gem. § 293 ASVG entspricht	Amtliche Bezugsbestätigung bzw. Bescheid über Zuerkennung
Personen mit Schuldenregulierungsverfahren bis zum Ende der im Sanierungs- oder Zahlungsplan vorgesehenen Zahlungsfrist oder bis zur Beendigung des Abschöpfungsverfahrens	Gerichtsedikt
Bezieher von Studienbeihilfe gem.	Bezugsbestätigung bzw. Bescheid über Zuerkennung

Studienförderungsgesetz 1992	
Lehrlinge gem. § 1 Berufsausbildungsgesetz mit einer Lehrlingsentschädigung, deren Höhe maximal dem Ausgleichszulagensatz gem. § 293 ASVG entspricht	Lehrvertrag
Personen mit Befreiung von Rundfunkgebühren gem. § 3 Abs 5 Rundfunkgebührengesetz	Bescheid/ Bestätigung der GIS Gebühren Info Service GmbH
Personen mit Zuschussleistung zum Fernsprechentgelt gemäß Fernsprechentgeltzuschussgesetz	Bescheid/ Bestätigung der GIS Gebühren Info Service GmbH
Obdachlose iS § 1 Abs 9 Meldegesetz	Hauptwohnsitzbestätigung für Obdachlose nach § 19a Meldegesetz
Asylwerber iS § 2 Abs 1 Z 14 Asylgesetz	Verfahrenskarte gemäß § 50 Asylgesetz oder Aufenthaltserlaubigungskarte gemäß § 51 Asylgesetz
Geduldete Fremde gem. § 46a Fremdenpolizeigesetz	Karte für Geduldete gemäß § 46a Abs 4 Fremdenpolizeigesetz
Personen, die in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union a) den Status als Obdachlose, Asylwerber oder geduldete Fremde haben, b) eine mit einer Bedarfsorientierten Mindestsicherung oder einer Ausgleichszulage vergleichbare soziale Leistung erhalten, c) eine Leistung aus einer gesetzlichen Arbeitslosenversicherung erhalten, deren Höhe unter dem in diesem Mitgliedstaat für eine Leistung gemäß lit. b maßgeblichen Richtwert liegen, d) von einem mit einem Schuldenregulierungsverfahren vergleichbaren Insolvenzverfahren betroffen sind, e) eine staatliche Studienbeihilfe beziehen, die an die soziale Bedürftigkeit des Studierenden gebunden ist,	amtliches Dokument aus dem Mitgliedsstaat, übersetzt ins Deutsche (allerdings keine beglaubigte Übersetzung nötig)

Der Kontoinhaber hat der Raiffeisenbank 1 Jahr nach Kontoeröffnung und danach jeweils nach Ablauf jedes weiteren Jahres nach Kontoeröffnung neuerlich den dann aktuellen Nachweis der besonderen Schutzwürdigkeit vorzulegen. Erfolgt die Vorlage trotz schriftlicher Aufforderung unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen nicht, kommt auf das Basiskonto ab Beginn des nächsten Quartals nach Ablauf der Nachfrist der allgemeine Entgeltssatz zur Anwendung.

4.4. Senkung des Entgelts vom allgemeinen Satz auf den ermäßigten Satz

Sollten die Voraussetzungen für das ermäßigte Entgelt erst nach Eröffnung des Basiskontos eintreten, so wird das Entgelt auf den ermäßigten Satz gesenkt, sobald der Kontoinhaber die Raiffeisenbank darüber informiert, dass die Voraussetzungen der Ermäßigung vorliegen, und er der Raiffeisenbank die dafür vorgesehenen Nachweise vorlegt.

5. Fremdwährungstransaktionen

5.1. Fremdwährungstransaktionen in Zusammenhang mit Kartentransaktionen:

Bei der Verrechnung von Bargeldbezügen bzw. bargeldlosen Zahlungen an POS-Kassen im Ausland wird der jeweilige Betrag der ausländischen Währung bei zum Euro fixierten nationalen Währungseinheiten zum jeweiligen Fixkurs, bei Währungen von Staaten, die nicht Mitgliedstaaten der Europäischen Währungsunion sind, zu dem wie nachstehend beschrieben ermittelten Fremdwährungskurs, umgerechnet.

Der Fremdwährungskurs wird auf Basis der auf der von Teletrader Software GmbH betriebenen Internetseite www.austrofx.at öffentlich zugänglich gemachten Devisenverkaufskurse von inländischen und ausländischen Kreditinstituten ermittelt. Der in Rechnung gestellte Fremdwährungskurs wird für jede Fremdwährung aus dem Mittelwert aller zu dieser Fremdwährung auf www.austrofx.at gegenübergestellten Devisenverkaufskurse ohne Berücksichtigung des Kurses der der Raiffeisen Bankengruppe zugehörenden Kreditinstitute gebildet. Für die Ermittlung eines Fremdwährungskurses sind mindestens 5 auf www.austrofx.at veröffentlichte Kurse (ohne den Kurs der der Raiffeisen Bankengruppe zugehörenden Kreditinstitute) erforderlich. Stehen weniger Kurse zur Verfügung, gelangt der auf der Homepage der PSA Payment Services Austria GmbH www.psa.at ersichtliche Referenzwechsellkurs von OANDA Corporation zur Anwendung. Die Fremdwährungskurse können beim Kreditinstitut erfragt oder auf www.psa.at abgefragt werden. Der Kurstag für die Umrechnung ist der Tag, an dem die Payment Services Austria GmbH, über die diese Zahlungen abgewickelt werden, die Belastung erhält. Der Kurs sowie das Kursdatum werden dem Kontoinhaber in der mit ihm für den Zugang von Erklärungen vereinbarten Form bekannt gegeben.

5.2. Sonstige Fremdwährungstransaktionen: Ist es im Rahmen einer sonstigen von der Raiffeisenbank zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die Raiffeisenbank anhand des zum Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die Raiffeisenbank ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen spätestens am

nächsten Geschäftstag auf der Internetseite der Raiffeisenbank und in ihrem Schalterausgang zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar.

6. Zinsen

Die für Guthaben und Sollsalden des Basiskontos vereinbarten Zinssätze sind dem Rahmenvertrag zu entnehmen. Der im Rahmenvertrag geregelte Sollzinssatz kommt zur Anwendung, wenn die im Rahmenvertrag vereinbarten, dem Basiskonto angelasteten Entgelte durch das bestehende Kontoguthaben nicht gedeckt sind. Zu einer Kreditierung der Entgelte ist die Raiffeisenbank nicht verpflichtet. Andere Überschreitungen/Überziehungen wird die Raiffeisenbank nicht zulassen.

Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der im Rahmenvertrag vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Daneben ist eine Änderung der Zinssätze mit Zustimmung des Kunden im Widerspruchsverfahren (siehe Punkt II. 4) möglich. Die Änderung vereinbarter Zinssätze darf im Widerspruchsverfahren nur soweit erfolgen, als dies der Entwicklung der Kosten der Raiffeisenbank entspricht und die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Ziffern 46 (3) und 47a (3)) vereinbarten Grenzen nicht übersteigt.

III . Kommunikation mit der Raiffeisenbank

1. Sprache

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

2. Kommunikationsmöglichkeiten

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Bankstellen die vorstehend im Punkt I. 1 Bankdaten genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der Raiffeisenbank offen.

3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

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

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommen neben der schriftlichen Kommunikation – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss verfügt - insbesondere in Betracht:

- Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Verfügernummer, PIN und TAN, Benutzername/Passwort, elektronische Signatur)
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Mailbox im Electronic Banking unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen.
- Etwaige von der Raiffeisenbank bereit gehaltene Vorrichtungen zur elektronischen Erfassung der Unterschrift

IV. Dienstleistungen der Raiffeisenbank beim Basiskonto

1. Die Raiffeisenbank erbringt dem Kontoinhaber zum Basiskonto für eine unbeschränkte Zahl von Vorgängen folgende Leistungen, die durch das unter Punkt II.4. genannte Entgelt abgegolten sind:

(a) Führung des Basiskontos in Euro;

Das Basiskonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Es dient nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Basiskonto werden alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers gebucht.

(b) Barein- und Auszahlungen in Euro zum Basiskonto in den Schaltermöglichkeiten der kontoführenden Raiffeisenbank

(c) Entgegennahme unbarer Zahlungseingänge für das Basiskonto in Euro oder einer anderen Währung eines Mitgliedsstaats des EWR, wenn der Zahlungsdienstleister des Auftraggebers seinen Sitz im EWR hat; die Kontogutschrift erfolgt in allen Fällen in Euro.

(d) Überweisungen, Daueraufträge und Lastschriften (Direct Debit) zulasten des Basiskontos in Euro oder in einer anderen Währung eines Mitgliedsstaats des EWR, wenn der Zahlungsdienstleister des Empfängers seinen Sitz im EWR hat;

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. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigungen, Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie PIN und/oder TAN) und für Kontodeckung

sorgen.

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.

SEPA-Lastschriftaufträge (Direct Debit) dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungspflichtige erteilt dem Zahlungsempfänger die Ermächtigung von seinem Konto einzuziehen und wird von diesem zeitgerecht vor Durchführung informiert. Die Bank des Zahlungspflichtigen erhält keinen Auftrag vom Zahlungspflichtigen, sondern führt nur die SEPA-Lastschrift durch, sobald sie vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird. Die Zustimmung zur Belastung des Kontos mit SEPA-Lastschriften kann vom Kunden gegenüber der Raiffeisenbank schriftlich widerrufen werden. Die Zustimmung für Einzüge eines bestimmten Dritten kann auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzt werden.

- (e) Electronic Banking Leistungen in dem für das Basiskonto erforderlichen Umfang auf Grundlage der zwischen dem Kontoinhaber und der Raiffeisenbank zu vereinbarenden Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen;
- (f) Behebungen an Geldausgabeautomaten und Zahlungen im Zahlungskartensystem (an POS/Bankomatkassen) im EWR in Euro und in anderen Währungen von Mitgliedsstaaten des EWR mittels Bezugskarte auf Grundlage der zwischen dem Kontoinhaber und der Raiffeisenbank zu vereinbarenden Bedingungen für Bezugskarten

Dem EWR (Europäischer Wirtschaftsraum) gehören neben den Mitgliedsstaaten der Europäischen Union auch Liechtenstein, Island und Norwegen an.

2. Liste der Zusatzleistungen und der dafür anfallenden Entgelte

Die Raiffeisenbank erbringt dem Kunden auf Wunsch über die in Punkt IV.1. angeführten Leistungen hinaus Zusatzleistungen, die durch das unter Punkt II.4. genannte Entgelt nicht abgegolten sind. Der Kunde ist nicht verpflichtet, die Zusatzleistungen in Anspruch zu nehmen. Die Zusatzleistungen und die ausschließlich bei deren Inanspruchnahme anfallenden Entgelte sind aus der Beilage „Liste der Zusatzleistungen und der dafür anfallenden Entgelte“ ersichtlich.

Für die Zusatzleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Raiffeisenbank uneingeschränkt. Dies gilt insbesondere für die Z 44 AGB hinsichtlich der Änderung der Entgelte und für die Ziffern 22a und 23 AGB hinsichtlich der auf die Zusatzleistungen bezogenen Kündigung des Rahmenvertrags.

V. Besondere Zahlungsinstrumente

A. Beschreibung der Zahlungsinstrumente und Sorgfaltspflichten des Kunden

1. Bezugskarte

a. Beschreibung des Zahlungsinstrumentes

Die Bezugskarte ermöglicht dem Kunden je nach dem mit ihm individuell vereinbarten Limit und unter Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung:

- Behebungen an Geldausgabeautomaten und Zahlungen im Zahlungskartensystem (an POS/ Bankomatkassen) im EWR in Euro und in anderen Währungen von Mitgliedstaaten des EWR mittels Bezugskarte auf Grundlage der zwischen Kontoinhaber und der Raiffeisenbank zu vereinbarenden Bedingungen für Bezugskarten
- Zahlen mit der e-Geldfunktion QUICK nach erfolgter Dotierung
- Kontoauszugsdruck am Kontoauszugsdrucker der Raiffeisenbank und Kontostandsabfragen
- Einzahlung von Banknoten und Münzen an Selbstbedienungsgeräten der Raiffeisenbank
- Beauftragung von Überweisungen an Selbstbedienungsgeräten der Raiffeisenbank

Die konkreten Funktionen der Bezugskarte sind mit der Raiffeisenbank zu vereinbaren.

Zahlungsvorgänge mittels Bezugskarten werden dem Konto einzeln ohne Zahlungsziel angelastet.

b. Sorgfaltspflichten des Kunden

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

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

2. Electronic Banking

a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Mit dem Raiffeisen Electronic Banking können jederzeit via Internet Kontostandsabfragen durchgeführt, Überweisungen getätigt und Daueraufträge eingerichtet werden. Der Berater hat im Rahmen von ELBA mittels sicherer Mailbox die Möglichkeit, Kunden zu kontaktieren und über das umfangreiche Angebot von Raiffeisen zu informieren.

Voraussetzung für die Nutzung von Raiffeisen Electronic Banking: ein Konto bei einer Raiffeisenbank, einen Internetzugang mit einem Browser, der Nachrichten mit 128 Bit verschlüsseln kann (insbesondere Browser von Microsoft Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Safari oder Opera in der unter <https://banking.raiffeisen.at> angegebenen Version). Die persönlichen Zugangsdaten (Verfügernummer, persönliche Identifikationsnummer (PIN), Benutzername und Passwort) werden von der Raiffeisenbank übermittelt.

Das Sicherheitssystem von Raiffeisen Electronic Banking: Der Zugriff auf Konten erfolgt ausschließlich mit persönlichen Zugangsdaten und geheimer PIN, bzw. mit der digitalen Signatur. Überweisungen und Aufträge können nur mittels cardTAN, smsTAN oder der digitalen Signatur vorgenommen werden.

Die cardTAN wird mittels eines von der Raiffeisenbank zur Verfügung gestellten cardTAN-Generators und einer cardTAN-fähigen Bezugskarte ermittelt.

Nach der vom Kunden durchzuführenden Kontrolle der im Display des cardTAN-Generators angezeigten Auftragsdaten mit dem Originalbeleg kann die cardTAN zur Autorisierung im jeweiligen Electronic Banking Produkt verwendet werden.

Die smsTAN wird via SMS an eine vom Kunden bekannt gegebene Handynummer übermittelt. Nach der vom Kunden durchgeführten Kontrolle der im SMS mitgelieferten Auftragsdaten mit dem Originalbeleg kann die smsTAN zur Autorisierung im jeweiligen Electronic Banking Produkt verwendet werden.

b. Sorgfaltsverpflichtungen des Kunden

Die Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Es ist sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben. Ist die Übermittlung der TAN über einen Mobiltelefonanschluss vereinbart, ist auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses haben. Persönliche Zugriffs- und Autorisierungsdaten, wie die Login-Daten (Verfügernummer, PIN, Benutzername/Passwort) und Geldtransferautorisierungsdaten (TAN) dürfen nur auf der überprüften Internet-Banking-Seite der Raiffeisenbank und dem von der Raiffeisenbank ausgehändigten cardTAN-Generator sowie zur Nutzung der Dienste von Sofort Überweisung eingegeben werden. Niemals dürfen diese vertraulichen Daten in E-Mails, Formularen oder unbekanntem Internet-Banking-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) Internet-Banking-Portal der Raiffeisenbank darf nicht gefolgt werden. Auch die Verwendung von Bookmarks (Favoriten, Lesezeichen) birgt Gefahrenpotenzial, da sie von Hackern manipuliert werden können.

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

Die Internet-Banking-Adresse der Raiffeisenbank sollte genau gelesen und aufgeschrieben werden, damit sie beim nächsten Einloggen sofort wiedererkannt werden. Auf eine sichere, verschlüsselte Verbindung ist zu achten. Diese erkennt man am Schlosssymbol und daran, dass in der Adressleiste des Browsers „https://...“ angezeigt wird. Sollte Verdacht bestehen, dass es sich um eine nicht sichere Verbindung handelt, muss geprüft werden, ob die Verschlüsselung mittels digitalen Sicherheitszertifikats 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://...“ angezeigt, handelt es sich definitiv um keine Online-Banking-Seite der Raiffeisenbank.

Alle eingegebenen Daten sind vor Freigabe auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Die Datenfreigabe darf nur erfolgen, wenn eine sichere Verbindung zur Electronic-Banking-Seite der Raiffeisenbank besteht.

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 vertraglichen Vereinbarungen zur Sicherheit sowie die Sicherheitshinweise der Raiffeisenbank auf der entsprechenden Internet-Homepage sind zu beachten. Sobald der Verdacht auf Betrug entsteht, dürfen keinerlei Daten preisgegeben werden. Verdachtsfälle sollten der Raiffeisenbank umgehend gemeldet werden. Die Nummer der Raiffeisenbank und der Raiffeisen SperrHotline für Karten und Electronic Banking sollten im Mobiltelefon gespeichert werden. Bei sicherheitsrelevanten Vorfällen sollte die PIN schnellstmöglich über eine sichere Verbindung geändert werden. Wenn der Verdacht besteht, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von den Identifikationsmerkmalen haben könnte, hat der Verfüger unverzüglich die für eine Sperre notwendigen Schritte zu setzen.

B. Sperre von Zahlungsinstrumenten

1. Sperre durch die Raiffeisenbank

Die Raiffeisenbank kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

i. objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen, oder der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht; Eine Sperre der Bezugskarte aus den vorstehend in (i) genannten Sicherheitsgründen kann sich zum Schutz vor missbräuchlicher Verwendung ausgespärter Kartendaten auch nur auf bestimmte Länder beziehen. Der Umfang derartiger Sperren ist auf der Internetseite der Raiffeisenbank zum Stichwort „GeoControl“ abfragbar. In diesem Fall hat der Karteninhaber die Möglichkeit, die Sperre für eines oder mehrere der gesperrten Länder aufheben zu lassen, um die tatsächliche Verwendung der Bezugskarte in diesen Ländern zu ermöglichen.

Die Raiffeisenbank 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.

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, der Raiffeisenbank anzuzeigen. Das kann jederzeit telefonisch bei der dafür eingerichteten Raiffeisen SperrHotline für Karten und Electronic Banking erfolgen, deren Nummer dem Punkt I 1 zu entnehmen ist. Anzugeben sind dabei die Bankleitzahl der Raiffeisenbank und die Nummer bzw. IBAN des Kontos, zu dem das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde. Kann der Kunde nicht zusätzlich die Kartenfolgennummer der zu sperrenden Karte bzw. die zu sperrende Verfügernummer angeben, so werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten bzw. alle zu seinem Konto vorgemerkten Verfüger gesperrt.

Bei ELBA hat der Kunde auch die Möglichkeit, seinen ELBA Zugang selbst zu sperren durch

- vierfache Falscheingabe der PIN im Sperrfenster (aufrufbar unter der Rubrik „Sicherheit“ des Electronic Banking“)
- mehr als drei TAN- Fehlversuche.

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. Grundsätzlich sind dies als „Kundenidentifikator“ die International Bank Account Number (=IBAN) und der Bank Identifier Code (=BIC) für die Daten des Zahlungsempfängers.

Bei Überweisungsaufträgen zu Gunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR und der Schweiz geführt wird, hat der Kunde den Empfänger zu bezeichnen:

- mit der Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers oder
- mit der IBAN des Empfängers und dem 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, an Hand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger wie insbesondere der Name des Empfängers, sind nicht Teil des Kundenidentifikators, dienen daher lediglich zu Dokumentationszwecken und bleiben bei Ausführung der Überweisung seitens der Raiffeisenbank unbeachtet.

Wird ein Zahlungsauftrag erteilt, um damit Verbindlichkeiten eines Dritten zu tilgen, sollte der Name dieses Dritten beim Verwendungszweck der Zahlung angegeben werden.

Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für die Raiffeisenbank in jedem Fall unbeachtlich.

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

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

SEPA-Lastschriftaufträge können spätestens einen Geschäftstag vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden. Zu den Erstattungsmöglichkeiten nach Kontobelastung siehe Punkt VII

Die Raiffeisenbank kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle im Rahmenvertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn erforderliche Angaben fehlen oder wenn es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben 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 von Zahlungsaufträgen

Die Raiffeisenbank stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges in Euro ist, spätestens einen Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum einlangt.

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

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, die nicht auf EURO, sondern auf eine andere Währung eines Vertragsstaates des EWR lauten, beträgt die Ausführungsfrist immer 4 Geschäftstage.

3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

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

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

Geschäftstage der Raiffeisenbank im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen (Landes-)Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag.

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

Die Raiffeisenbank haftet ihrem Kunden bei Zahlungsaufträgen zugunsten eines im EWR 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 EWR geführt werden, ist die Raiffeisenbank 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 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.

5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die Raiffeisenbank wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen je nach Vereinbarung zusenden, in der Bankstelle zur Abholung oder zum Abruf über Electronic Banking oder Kontoauszugsdrucker bereithalten :

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger;
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird oder in der Währung die im Zahlungsauftrag verwendet wird;
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages.

Des Weiteren wird die Raiffeisenbank auf dem gleichen Wege eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen anfallenden Entgelte dem Kunden zusenden oder ihm zum Abruf oder zur Abholung bereithalten.

Diese Informationen werden dem Kunden sowohl als Auftraggeber als auch als Zahlungsempfänger zur Verfügung gestellt.

VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

a. Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zulasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die Raiffeisenbank unverzüglich das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, dh. insbesondere die Belastung des Kontos mit dem Betrag des Zahlungsvorganges mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die Raiffeisenbank unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlagen basierende Ansprüche gegen die Raiffeisenbank möglich.

b. Haftung des Kunden

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

- (i) in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- (ii) durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der 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 150 Euro beschränkt. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen den in (i) angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die Raiffeisenbank, die Karte zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde kann einer Kontobelastung durch eine SEPA-Lastschrift widersprechen und von der Raiffeisenbank innerhalb von 8 Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos mit dem betreffenden Betrag die Erstattung des vollständigen, seinem Konto angelasteten Betrags verlangen.

VIII. Beschwerden

Die Raiffeisenbank 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 Raiffeisenbank 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 der Raiffeisenbank/die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank wenden.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die unabhängige 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 Raiffeisenbank ist oben bei den Bankdaten angegeben.

Beilagen

- Rahmenvertrag über das Basiskonto
- Liste der Zusatzleistungen und der dafür anfallenden Entgelte
- Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bezugskartenbedingungen, Bedingungen für Electronic Banking Leistungen
- Informationen über Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen
- Beilage zu Öffnungszeiten und Eingangszeitpunkten