

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) für Verbraucher

Fassung September 2016

Die nachfolgend gemachten Angaben dienen dem Zweck, die Kunden der DenizBank AG, welche Verbraucher gemäß § 1 Abs 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz sind, über Umstände, die für sie im Zusammenhang mit den von der DenizBank AG angebotenen Zahlungsdienstleistungen betreffend das Deniz-Basiskonto (für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen) wesentlich sein können, zu informieren. Diese Informationen können keinesfalls die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen ersetzen.

I. DenizBank AG

1. Bankdaten (für Kontaktdaten der Filialen siehe Beiblatt)

DenizBank AG

Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien Internet:

www.denizbank.at

Telefon (im Inland): 0800 88 66 00; 505 105 2000

Telefon (aus dem Ausland): +43 505 105 2000

Fax: +43 (0) 505 105 2029

Video- und LiveChat-Funktion: www.denizbank.at

E-Mail: service@denizbank.at

Sitz: Wien, Firmenbuchnummer: FN142199t

Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien

Allgemeiner Gerichtsstand: zum Gerichtsstand siehe Z 21 Abs 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

UID Nr. ATU40118109 DVR-

Nummer: 0845981

Swift Code/BIC: ESBK AT WW Bankleitzahl: 19650

Zuständige Aufsichtsbehörde: Finanzmarktaufsicht (Bereich Bankenaufsicht), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, <http://www.fma.gv.at>

Kammer/Berufsverband: Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Bank und Versicherung, Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien, <http://www.wko.at>

2. Konzession

Der DenizBank AG wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen gemäß § 1 Abs 1 Bankwesengesetz erteilt, die die DenizBank AG auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das Bankwesengesetz (BWG), das Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) und das Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG) in der jeweils geltenden Fassung, abrufbar unter <http://www.ris.bka.gv.at>.

II. Rahmenverträge für Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen und Kosten

1. Allgemeine Informationen

Bei Zahlungsdienstleistungen handelt es sich um verschiedene Bankdienstleistungen, die im Punkt IV. näher beschrieben werden. Die für die Nutzung dieser Bankdienstleistungen abgeschlossenen Verträge werden als „Rahmenverträge für ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (kurz: „Rahmenverträge“) bezeichnet.

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) für Verbraucher“ erhält der Kunde vor dem Abschluss eines Rahmenvertrages (insbesondere eines Girokontovertrages oder Deniz-Basiskontovertrages) den Text des Vertrages und der damit zu vereinbarenden Geschäftsbedingungen, insbesondere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DenizBank AG und die jeweiligen besonderen Geschäftsbedingungen (wie zB die

Sonderbedingungen Deniz-Basiskonto und die Teilnahmebedingungen Internetbanking) (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der DenizBank AG mit dieser zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen der DenizBank AG und dem Kunden vereinbart – Teil der Rahmenverträge.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit der Rahmenverträge eine kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) für Verbraucher“ und der Bedingungen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

Das Deniz-Basiskonto ist ein auf unbestimmte Dauer eingerichtetes Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen. Es wird kontokorrentmäßig und grundsätzlich nur auf Guthabenbasis geführt. Das Deniz-Basiskonto wird in Euro geführt und umfasst folgende Dienste:

- alle zur Eröffnung, Führung und Schließung des Deniz-Basiskontos erforderlichen Vorgänge;
- Dienste, die die Bargeldeinzahlung eines Geldbetrags auf das Deniz-Basiskonto ermöglichen;
- Dienste, die innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes Barbehebungen vom Deniz-Basiskonto an einem Schalter sowie während und außerhalb der Öffnungszeiten an Geldautomaten ermöglichen;
- die Ausführung folgender Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes: Lastschriften; Zahlungsvorgänge mit Debitkarten, einschließlich Online-Zahlungen; Überweisungen einschließlich Daueraufträgen an, soweit vorhanden, Terminals und Schaltern oder über das Internetbanking.

2. Änderungen von Rahmenverträgen und von in Rahmenverträgen vereinbarten Bedingungen

Änderungen des Rahmenvertrages, der Bedingungen, oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihres Inkrafttretens vorgeschlagen. Die Zustimmung des Kunden zu diesen Änderungen gilt als erteilt und die Änderungen gelten damit als vereinbart, wenn der Kunde der DenizBank AG seine Ablehnung der Änderungen nicht vor dem geplanten Zeitpunkt ihres Inkrafttretens angezeigt hat.

Der oben genannte Änderungsvorschlag wird dem Kunden in Papierform oder, sofern er damit einverstanden ist, auf einem anderen dauerhaften Datenträger mitgeteilt. Die DenizBank AG wird den Kunden in ihrem Änderungsvorschlag darauf hinweisen und aufmerksam machen, dass sein Stillschweigen im oben genannten Sinne als Zustimmung zu den Änderungen gilt. Außerdem wird die DenizBank AG eine Gegenüberstellung über die von der Änderung betroffenen Bestimmungen auf ihrer Internetseite veröffentlichen und diese Gegenüberstellung dem Kunden auch übermitteln. Die vollständige Fassung der geänderten Bedingungen wird ebenso auf der Internetseite der DenizBank AG veröffentlicht. Der Kunde hat das Recht, den Rahmenvertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen. Auch hierauf wird die DenizBank AG in ihrem Änderungsvorschlag an den Kunden hinweisen

Das oben Gesagte gilt auch für die Änderungen von Nebenbestimmungen.

3. Laufzeit und Kündigung

Rahmenverträge werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen sofern nicht anders vereinbart. Der Kunde kann die Rahmenverträge, jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, sofern die Vertragsparteien nicht eine Kündigungsfrist vereinbart haben. Im Falle einer beabsichtigten Änderung der Rahmenverträge durch die DenizBank AG hat der Kunde das Recht seine Rahmenverträge (Deniz-Basiskontovertrag) vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen.

Die DenizBank AG kann einen Rahmenvertrag über ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen nur dann einseitig kündigen, wenn mindestens eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Über das Zahlungskonto wurde in mehr als 24 aufeinanderfolgenden Monaten kein Zahlungsvorgang abgewickelt,
- Der Verbraucher hat in der Europäischen Union keinen rechtmäßigen Aufenthalt mehr,
- Der Verbraucher hat in der Folge bei einem in Österreich ansässigen Kreditinstitut ein zweites Zahlungskonto eröffnet, das ihm die Nutzung der in § 25 Abs. 1 VZKG genannten Dienste ermöglicht,
- Gegen den Verbraucher wird wegen einer strafbaren vorsätzlichen Handlung zum Nachteil der DenizBank AG oder eines ihrer Mitarbeiter Anklage gemäß § 210 Abs. 1 StPO erhoben,
- Der Verbraucher das Zahlungskonto wiederholt für die Zwecke einer unternehmerischen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 1 und Abs. 2 des Konsumentenschutzgesetzes, genutzt,

- Der Verbraucher hat eine Änderung des Rahmenvertrags abgelehnt, die die DenizBank AG allen Inhabern die bei ihr geführten Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen wirksam angeboten hat.

Im Falle einer Kündigung aus den oben genannten Gründen, wird die DenizBank AG den Verbraucher mindestens zwei Monate vor dem Wirksamwerden der Kündigung schriftlich und unentgeltlich über die Gründe und die Rechtfertigung der Kündigung informieren, es sei denn, eine solche Mitteilung würde der nationalen Sicherheit oder der öffentlichen Ordnung zuwiderlaufen. Die DenizBank AG kann einen Rahmenvertrag einseitig mit sofortiger Wirksamkeit aus den unten genannten Gründen kündigen:

- Der Verbraucher hat das Zahlungskonto absichtlich für nicht rechtmäßige Zwecke genutzt,
- der Verbraucher hat unrichtige Angaben gemacht, um das Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen eröffnen zu können, wobei ihm dieses Recht bei Vorlage der richtigen Angaben verwehrt worden wäre.

4. Entgelt

Aus dem Preisaushang, der dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) für Verbraucher“ ausgehändigt wird und der auch Teil des Rahmenvertrages (insbesondere des Deniz- Basiskontovertrages) ist, ist das Pauschalentgelt für das Deniz-Basiskonto samt allfälliger Debitkarte zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ersichtlich.

Der Preisaushang enthält auch die Entgelte für die Information über Nicht-Durchführung, für die Beachtung eines Widerrufs nach dem Zeitpunkt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrags.

Neben den im Preisaushang ausgewiesenen Entgelten der DenizBank AG können bei der Erbringung von Zahlungsdienstleistungen auch noch Barauslagen anfallen, welche die DenizBank AG in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen sind vom Kunden zu tragen.

Die DenizBank AG kann das mit Verbrauchern vereinbarte Pauschalentgelte für die vom Kreditinstitut geschuldeten Leistungen nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Die Zustimmung des Kunden kann auch im Rahmen der unter Punkt II.2. beschriebenen Vorgangsweise durch Stillschweigen erteilt werden, wobei eine Erhöhung oder Senkung erstmals mit 1. Jänner 2019 und dann im Abstand von zwei Jahren jeweils am 1. Jänner maximal in dem Ausmaß, in dem sich die von der Bundesanstalt Statistik Österreich für den Monat August des vorangegangenen Kalenderjahres verlaubliche Indexzahl des Verbraucherpreisindex 2015 oder des an seine Stelle tretenden Index gegenüber der für August 2016 verlaublichen Indexzahl geändert hat, vereinbart werden darf.

5. Zinsen

Die im Rahmenvertrag für Guthaben und Überschreitungen des Deniz-Basiskontos vereinbarten Zinssätze sind dem Preisaushang zu entnehmen.

6. Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen einer von der DenizBank AG zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die DenizBank AG anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die DenizBank AG ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse sind im Schalteraushang der Filialen des Kreditinstitutes ersichtlich.

III. Kommunikation mit der DenizBank AG

1. Sprache

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen bedient sich die DenizBank AG der deutschen Sprache, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde.

2. Kommunikationsmöglichkeiten

Neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Bankfilialen bzw nach vorheriger Vereinbarung auch außerhalb dieser Öffnungszeiten stehen dem Kunden die unter Punkt I.1. „Bankdaten“ genannten Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit der DenizBank AG offen.

3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der DenizBank AG 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 im Rahmenvertrag für das Deniz-Basiskonto 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 Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss verfügt – insbesondere in Betracht:

- Internetbanking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere PIN und TAN)
- Sofern seitens der Bank angeboten und mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart Telefax, E-Mail und Telefon unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Passworts
- Sofern seitens der Bank angeboten und mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart sonstige elektronische Datenübermittlung unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen

IV. Dienstleistungen der DenizBank AG im Rahmen des Leistungsumfangs gemäß Punkt II. 1. (Allgemeine Informationen)

1. Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die DenizBank AG folgende Dienstleistungen an:

1.a. Dienste, mit denen Bargeldeinzahlungen auf ein Zahlungskonto oder Bargeldbehebungen von einem Zahlungskonto ermöglicht werden, sowie alle für die Führung eines Zahlungskontos erforderlichen Vorgänge (**Ein- und Auszahlungsgeschäft**)

1.b. Die Ausführung von Zahlungsvorgängen einschließlich des Transfers von Geldbeträgen auf ein Zahlungskonto beim Kreditinstitut des Nutzers oder bei einem anderen Kreditinstitut:

- i. Lastschriftgeschäft:** Ausführung von Lastschriften (SEPA-Lastschriften) – einmalig oder wiederkehrend
- ii. Zahlungskartengeschäft:** Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instruments
- iii. Überweisungsgeschäft:** Ausführung von Überweisungen einschließlich Daueraufträgen

2. Beschreibung der wesentlichen Merkmale der oben angeführten Zahlungsdienste

2.a. Führung von Zahlungskonten und Ein- und Auszahlungsgeschäft

Deniz-Basiskonten sind Konten, die dem Zahlungsverkehr und nicht der Veranlagung dienen.

Bei Eröffnung eines Zahlungskontos hat der künftige Kontoinhaber seine Identität nachzuweisen. Zahlungskonten werden unter dem Namen des Kontoinhabers und einer Nummer geführt. Die Vergabe von Zeichnungsberechtigungen ist nicht vorgesehen.

Zur Verfügung über das Zahlungskonto ist lediglich der Kontoinhaber berechtigt. Zu seiner Vertretung sind nur jene Personen befugt, deren Vertretungsberechtigung sich aus dem Gesetz ergibt oder denen ausdrücklich und schriftlich eine Vollmacht zur Verfügung über dieses Zahlungskonto erteilt wurde; sie haben ihre Identität und Vertretungsberechtigung nachzuweisen.

Bei Bargeldeinzahlungen auf ein Zahlungskonto ist eine Legitimierung des Einzahlers ab einem Einzahlungsbetrag von EUR 1.000,00 sowie in jenen Fällen, in welchen dies aufgrund der von der DenizBank AG zu beachtenden Sorgfaltspflichten erforderlich ist, vorgesehen. Mehrere offenbar miteinander verbundene Vorgänge, die EUR 1.000,00 übersteigen sind zu berücksichtigen. Eine Bargeldbehebung von einem Zahlungskonto ist durch eine berechtigte Person (Kontoinhaber, Bevollmächtigter) nach entsprechender Legitimierung bzw Feststellung der Berechtigung möglich.

2.b. Ausführung von Zahlungsvorgängen

2.b.i. Lastschriftgeschäft

Bei einer Lastschrift erteilt der Kunde gegenüber dem Zahlungsempfänger, dessen Kreditinstitut oder seinem eigenen Kreditinstitut die Zustimmung, welche den Zahlungsempfänger berechtigt, in weiterer Folge das Zahlungskonto des Kunden zu belasten.

Im Lastschriftverfahren (SEPA-Lastschriftverfahren) erteilt der Zahlungspflichtige dem Zahlungsempfänger einen direkten Auftrag (SEPA-Mandat) zur Durchführung der Einzüge. Das Kreditinstitut als kontoführende Bank des Zahlungspflichtigen wird in diesem Verfahren nicht involviert und führt hier ausschließlich die Buchung durch.

Rückrechnungsfrist: Bei Lastschriften (SEPA-Lastschriften) beträgt die Rückrechnungsfrist 56 Kalendertage. Kunden, von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb dieser Frist aufgrund eines

Widerspruchs jeden gebuchten Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen. Die Rückverrechnung bei nicht vorhandenem SEPA-Mandat ist 13 Monate lang möglich.

2.b.ii. Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Debitkarte oder eines ähnlichen Instruments

a. Debitkarte

Mittels einer Debitkarte ist es dem Kunden möglich, innerhalb seines vereinbarten Limits nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) genannt – das Karten-Service zu nutzen. Das Karten-Service ist ein Bargeldbehebungssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der Debitkarte Bargeldbehebungen und/oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht. Bei Kleinbetragszahlungen besteht an speziell gekennzeichneten Zahlungsterminals auch ohne Einstecken der Debitkarte und ohne Eingabe des persönlichen Codes die Möglichkeit das Karten-Service zu nutzen.

Der Karteninhaber ist insbesondere berechtigt,

- an Geldausgabeautomaten die mit einem 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 Symbol gekennzeichnet sind („POS- Kassen“), mit der Debitkarte und unter Eingabe des persönlichen Codes Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen bis zu dem vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen. Auch Geldausgabeautomaten können die Funktion von POS-Kassen haben. Im Ausland kann an Stelle der Eingabe des persönlichen Codes die Unterschriftsleistung erforderlich sein;
- an POS-Kassen, die mit dem auf der Debitkarte angeführten „Kontaktlos“-Symbol gekennzeichnet sind (soweit die Debitkarte mit Kontaktlos-Funktion ausgestattet ist), 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 bis zum Betrag von EUR 25,00 pro Einzeltransaktion kontaktlos und bargeldlos zu bezahlen. Aus Sicherheitsgründen ist die Summe der Beträge, die mit direkt aufeinander folgenden Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes bezahlt werden können, auf insgesamt EUR 125,00 beschränkt. Nach Erreichen dieser Beschränkung muss der Karteninhaber eine bargeldlose Zahlung oder Bargeldbehebung mit persönlichem Code durchführen, um weitere Kleinbetragszahlungen durchführen zu können;

Die Limits für die Bargeldbehebungen und bargeldlose Zahlungen unter Verwendung des persönlichen Codes/PIN (= persönliche Identifikationsnummer) werden für die jeweilige Karte festgelegt und mit dem Kunden im Rahmenvertrag für Deniz-Basiskonto vereinbart. Zahlungen mittels Bezugskarten werden dem Konto einzeln angelastet.

b. Internetbanking

Mit dem Internetbanking der DenizBank AG ist es dem Kunden möglich;

- Rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Kundennummer, PIN, Transaktionsnummer (TAN)) abzugeben
- Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge abzurufen
- Überweisungen von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale zu beauftragen

c. TelefonBanking

TelefonBanking ermöglicht dem Kunden über Telefon Dispositionen vorzunehmen, Abfragen zu tätigen und die DenizBank AG mit der Durchführung von Aufträgen zu beauftragen und rechtsverbindliche Erklärungen abzugeben. Bei Inanspruchnahme des TelefonBanking hat der Kunde seinen Namen und allfällige sonstige Identifikationsmerkmale bekannt zu geben und sein Passwort anzugeben.

2.b.iii. Überweisungsgeschäft (auch in Form von Daueraufträgen)

Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages von einem Konto auf ein anderes Konto beim gleichen oder einem anderen Kreditinstitut. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit der DenizBank AG vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag durch Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigung bzw Eingabe von persönlichen Identifikationsmerkmalen wie zum Beispiel TAN (= Transaktionsnummer) autorisieren und für Kontodeckung sorgen.

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

Die Überweisung (SEPA-Überweisung) ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum (**S**ingle **E**uro **P**ayments **A**rea).

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

Die Angaben zu IBAN des Empfängers stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, an Hand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger, wie insbesondere der Name des Empfängers, sind nicht Teil dieses Kundenidentifikators und bleiben bei Ausführung der Überweisung unbeachtet.

Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für das Kreditinstitut in jedem Fall unbeachtlich. Die Übernahme eines Überweisungsauftrags durch die DenizBank AG begründet allein noch keinerlei Rechte eines Dritten gegenüber der DenizBank AG. Die DenizBank AG ist zu Durchführung eines Überweisungsauftrages nur dann verpflichtet, wenn dafür auf dem angegebenen Konto des Kunden vollständige Deckung (Guthaben, eingeräumte Kontoüberziehung) vorhanden ist.

V. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten

1. Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten

Der Kunde hat nach Erhalt und bei der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere persönlicher Code, TAN usw) und das Zahlungsinstrument (z.B. Debitkarte) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, das Zahlungsinstrument sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe des Zahlungsinstrumentes an dritte Personen ist nicht zulässig. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale sind geheim zu halten. Diese dürfen nicht auf dem Zahlungsinstrument notiert werden. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen oder Mitarbeitern der DenizBank AG, bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden können.

Diesbezüglich verweisen wir auch auf unsere „Kundenrichtlinien für Debitkarten“ und ebenso auf die „Teilnahmebedingungen Internetbanking“.

2. Sperre von Zahlungsinstrumenten

2.a. Sperre durch die DenizBank AG

Die DenizBank AG ist berechtigt, Zahlungsinstrumente, die es an den Kunden ausgegeben hat, in folgenden Fällen zu sperren:

- Wenn objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen, oder
- Wenn der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht.

Die DenizBank AG wird den Kunden – 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 – von einer solchen Sperre und deren Gründen in einer mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre informieren.

2.b. Sperre durch den Kunden

Der Kunde hat den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstrumentes der DenizBank AG unverzüglich anzuzeigen, sobald er hiervon Kenntnis erlangt. Diese Anzeige kann zu den jeweiligen Filialöffnungszeiten persönlich, schriftlich oder telefonisch montags bis freitags von 07:00- 22:00 und samstags von 07:00- 20:00 Uhr unter der Telefonnummer 0800 88 66 00 bzw aus dem Ausland: +43 505 105 2000 bei der DenizBank AG erfolgen. Darüber hinaus kann die Sperre der Debitkarte jederzeit über eine für diese Zwecke von der PSA Payment Services Austria GmbH eingerichtete

Sperrnotrufnummer („PSA Sperrnotruf“) (die Telefonnummer der Sperrnotrufnummer kann im Inland einer Aufschrift an jedem Geldausgabeautomaten bzw. der Internetseite www.psa.at entnommen und bei jedem Kreditinstitut erfragt werden) erfolgen.

VI. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

1. Autorisierung, Widerruf und Information über Nicht-Durchführung

Ein Zahlungsauftrag gilt für die DenizBank 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 Zahlungsinstruments zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden:

- Bis der Zahlungsauftrag des Kunden bei der DenizBank AG eingegangen ist oder
- Im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft bis zum Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungstag liegt.

Lastschriften (SEPA-Lastschriften) können vom Kunden spätestens bis zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.

Die DenizBank AG kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrags nur ablehnen, wenn:

- dieser nicht alle im Rahmenvertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn die erforderlichen Angaben, wie z.B. die Kundenidentifikatoren fehlen oder es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder offene Kreditlinie fehlt); oder
- die Ausführungen 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 Fall der Ablehnung der Ausführung eines Zahlungsauftrages wird die DenizBank AG den Kunden in der mit dem Kunden vereinbarten Form so rasch wie möglich, jedenfalls aber innerhalb der in Z 39a Abs 3 und 4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Fristen, über die Ablehnung informieren.

2. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Der Zeitpunkt, zu dem ein Zahlungsauftrag, der alle mit dem Kunden vereinbarten Voraussetzungen erfüllt, bei der DenizBank AG eingeht, heißt Eingangszeitpunkt. Der Eingangszeitpunkt legt den Beginn der Ausführungsfrist fest.

Ein Zahlungsauftrag ist bei der DenizBank AG noch am selben Tag eingegangen, wenn der Auftrag bei der DenizBank AG an einem Geschäftstag bis zu den aus der nachstehenden Tabelle ersichtlichen Zeitpunkten einlangt. Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder nach den nachstehend genannten Uhrzeiten ein, so ist dieser erst am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Geschäftstage der DenizBank AG sind Montag bis Freitag mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, dem 24. Dezember und dem Karfreitag.

Art der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt
Beleghafte Auftragserteilung für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes ,jeweils in EURO	16:00 Uhr
Elektronische Auftragserteilung (Internetbanking) für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes , jeweils in EURO	16:30 Uhr
Beleghafte oder elektronische (Internetbanking) Auftragserteilung für Inlandszahlungen sowie Zahlungen innerhalb des EWR in fremder Währung	16:00 Uhr

3. Durchführung und Dauer von Zahlungsaufträgen

Die DenizBank AG stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges in Euro ist, spätestens einen Geschäftstag nach Einlangen des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) einlangt.

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

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR, die nicht auf Euro, sondern auf eine andere Währung eines EWR-Vertragsstaats lauten, beträgt die Ausführungsfrist höchstens 4 Geschäftstage.

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

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

Die DenizBank AG haftet gegenüber ihrem Kunden bei Zahlungsaufträgen in Euro oder der Währung eines EWR-Vertragsstaats zugunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrags beim Zahlungsdienstleister des Empfängers. Ab dem Eingang des Betrags, der Gegenstand des vom Zahler ausgelösten Zahlungsvorganges ist, haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorganges.

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

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

5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die DenizBank AG wird dem Kunden nach Durchführung einer Zahlungstransaktion auf dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Kommunikationsweg (insbesondere auf dem Kontoauszug) nachfolgende Informationen zugänglich machen bzw. mitteilen.

- 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 den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs
- Das Wertstellungsdatum der Belastungen oder das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrags

Die DenizBank AG erstellt monatlich (sofern im betreffenden Monat Kontobewegungen stattgefunden haben) einen Kontoauszug, welcher kostenlos im Posteingang im Internetbanking oder per Email zugänglich gemacht bzw. mitgeteilt wird. Jedenfalls werden Kontoauszüge vierteljährlich im Rahmen des Kontoabschlusses erstellt und zugänglich gemacht bzw. mitgeteilt.

Diese Informationen werden dem Kunden unabhängig davon zur Verfügung gestellt, ob er als Zahler oder als 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 zulasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die DenizBank AG unverzüglich das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, d.h. insbesondere die Belastung des Kontos mit dem Betrag des Zahlungsvorganges mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die DenizBank AG unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch des Kunden sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlage basierende Ansprüche gegenüber der DenizBank AG möglich.

b. Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der DenizBank AG 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 ihn im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt (ist ihm also eine Sorgfaltswidrigkeit unterlaufen, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist), so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von 150 Euro beschränkt. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen den im Punkt 1.b.i. angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die DenizBank AG, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels dieses Zahlungsinstruments veranlasst werden.

2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde hat gegen die DenizBank AG einen Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrags eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits ausgeführten Zahlungsvorgangs.

Beim Lastschriftverfahren (SEPA-Lastschriftverfahren) beträgt die Rückrechnungsfrist 56 Kalendertage. Kunden, von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb dieser Frist aufgrund eines Widerspruchs jeden gebuchten Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen.

VIII. Beschwerden

Die DenizBank AG 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 DenizBank 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 Beschwerdestelle der DenizBank AG unter der Adresse feedback@denizbank.at wenden.

Der Kunde kann, wenn sein Antrag auf ein Deniz-Basiskonto mit grundlegenden Funktionen durch die DenizBank AG abgelehnt bzw das Deniz-Basiskonto von der DenizBank AG gekündigt wird, eine Beschwerde gemäß § 29 Abs 3 VZKG bei der Finanzmarktaufsicht (FMA) oder bei der außergerichtlichen FIN-NET Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien einbringen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder den Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der DenizBank AG ist oben bei den Bankdaten unter Punkt I. 1. angegeben.

Anlage: Beiblatt Filialen

Kontakt und Kundenservice

Kundenservice steht bei uns im Mittelpunkt.

Ihr Vertrauen und Ihre Zufriedenheit haben oberste Priorität bei der DenizBank AG. Bei Fragen können Sie unsere Mitarbeiter telefonisch montags bis freitags von 07:00 – 22:00 Uhr und samstags von 07:00 – 20:00 Uhr unter der kostenlosen Hotline [0800 88 66 00](tel:0800886600) erreichen. Für Gespräche aus dem Ausland verwenden Sie bitte [+43 505 105 - 2000](tel:+435051052000). Für ein persönliches Gespräch stehen unsere Mitarbeiter während oder nach vorheriger Vereinbarung auch außerhalb der Öffnungszeiten der Bankfilialen zur Verfügung.

Unsere Filialen

ADRESSE	ÖFFNUNGSZEITEN	TELEFON + FAX
Zentralfiliale Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien	Mo - Mi, Fr: 08:00 – 16:00 Do: 08:00 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
City Kärntner Ring 14, 1010 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Schottentor Schottenring 10, 1010 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Landstraßer Hauptstraße Landstraßer Hauptstraße 17 Ecke Seidlgasse 36/1, 1030 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Hauptbahnhof Wiedner Gürtel 24, 1040 Wien	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 17:30 Do: 08:00 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Reumannplatz Pernerstorfergasse 26, 1100 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30 Sa: 09:00 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Meidling Schönbrunner Straße 218-220, 1120 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Hietzinger Hauptstraße Hietzinger Hauptstraße 22, 1130 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Mariahilfer Straße Mariahilfer Straße 129, 1150 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30 Sa: 09:00 – 13:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Ottakring Neulerchenfelder Straße 6-8, 1160 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30 Sa: 09:00 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Floridsdorf Prager Straße 2 / Am Spitz 15, 1210 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30 Sa: 09:00 – 13:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Großgrünmarkt Laxenburger Straße 367, 1230 Wien	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 15:30 Do: 08:00 – 16:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Simmering Simmeringer Hauptstrasse 52, 1110 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30 Sa: 09:00 – 13:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Mödling Hauptstraße 25, 2340 Mödling	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Krems Dinstlstraße 10, 3500 Krems	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
St. Pölten Herrngasse 3-5, 3100 St. Pölten	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Baden Erzherzog-Rainer-Ring 3, 2500 Baden	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Wr. Neustadt Brodtschgasse 6, 2700 Wr. Neustadt	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Amstetten Hauptplatz 35, 3300 Amstetten	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30 – 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Linz Graben 16, 4020 Linz	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Wels Kaiser-Josef-Platz 18, 4600 Wels	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Steyr Bahnhofstraße 9, 4400 Steyr	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Salzburg Schallmooser Hauptstraße 10, 5020 Salzburg	Mo – Mi, Fr: 08:30 – 12:30, 13:30 – 16:30 Do: 08:30 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Graz Radetzkystraße 1-3, 8010 Graz	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Klagenfurt Alter Platz 17, 9020 Klagenfurt	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Innsbruck Brixner Straße 3, 6020 Innsbruck	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Bregenz Römerstraße 1-3, 6900 Bregenz	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168