Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

DenizBank AG

Fassung März 2023

Die nachfolgend gemachten Angaben dienen dem Zweck, unsere Kunden, 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 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 http://www.denizbank.at
Telefon (im Inland): 0800 88 66 00; 0505 105 2000
Telefon (aus dem Ausland): +43 505 105 2000
Fax: +43 (0) 505 105 2029
Video- und LiveChat-Funktion http://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 (im Folgenden auch Kreditinstitut) 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 2018 (ZaDiG 2018), das Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG) und das Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG 2018) in der jeweils geltenden Fassung, abrufbar unter http://www.ris.bka.gv.at.

II. Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen 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 Zahlungsdienstleistungen“ (kurz: „Rahmenverträge“) bezeichnet.

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“ erhält der Kunde vor dem Abschluss eines Rahmenvertrages für Zahlungskonten (insbesondere eines Girokontovertrages oder Stammkontovertrages) 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 Online Sparen, die Kundenrichtlinien für Debitkarten 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 Verbraucher“ und der Bedingungen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

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 sowie die Gegenüberstellung über die von den Änderungen betroffenen Bestimmungen werden dem Kunden in Papierform oder, sofern der Kunde mit der DenizBank AG eine Vereinbarung über seine Teilnahme am Internetbanking abgeschlossen hat, durch elektronische Übermittlung in die Internetbanking-Postbox, 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 sowie die vollständige Fassung der Bedingungen auf ihrer Internetseite veröffentlichen und diese dem Kunden auf dessen Verlangen hin in den Filialen in Papierform aushändigen oder postalisch übermitteln. Die DenizBank AG wird den Kunden mit der Mitteilung über die vorgeschlagene Änderung auf diese Möglichkeit hinweisen.

Näheres über die Form der Zustellung in die Internetbanking-Postbox ist unter Punkt III.4. dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“ enthalten.

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 für die Änderungen von Bestimmungen, welche nicht das Bestehen oder den Umfang von wechselseitigen Hauptleistungspflichten in Rahmenverträgen für Zahlungsdienstleistungen (insbesondere des Girokontovertrages) betreffen.

3. Laufzeit und Kündigung

Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen sofern nicht anders vereinbart. Der Kunde kann einen Rahmenvertrag für Zahlungsdienste, insbesondere den Girokontovertrag, jederzeit zum letzten Tag des laufenden Monats kostenlos kündigen, wobei aber Kündigungen, die am letzten Geschäftstag eines Monats ausgesprochen werden, erst zum ersten Geschäftstag des folgenden Monats wirken. Das Recht zur kostenlosen und fristlosen Kündigung eines Rahmenvertrages für Zahlungsdienste, insbesondere des Girokontovertrags, anlässlich einer von der DenizBank AG vorgeschlagenen Änderung der Bedingungen oder eines Rahmenvertrags für Zahlungsdienste, insbesondere des Girokontovertrages, bleiben unberührt.

Die DenizBank AG kann auf unbestimmte Zeit abgeschlossene Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen (insbesondere Girokontoverträge) unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten kündigen.

Die Kündigung wird dem Kunden in Papierform oder, sofern der Kunde mit der DenizBank AG eine Vereinbarung über seine Teilnahme am Internetbanking abgeschlossen hat, durch elektronische Übermittlung des Kündigungsschreibens in die Internetbanking-Postbox mitgeteilt.

Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes können die DenizBank AG und der Kunde ungeachtet einer Vereinbarung auf bestimmte Dauer die gesamte Geschäftsverbindung oder einzelne Teile davon jederzeit mit sofortiger Wirkung kündigen.

4. Entgelte und Kosten

Aus dem Preisaushang, der dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher" ausgehändigt wird und der auch Teil des Rahmenvertrages (insbesondere des Girokontovertrages) ist, sind die für Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen von dem Kreditinstitut in Rechnung gestellten vereinbarten Entgelte ersichtlich.

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

Die DenizBank AG wird dem Kunden die gemäß § 8 VZKG zu erstellende Entgeltaufstellung einmal jährlich sowie bei Beendigung des Rahmenvertrages in den Filialen in Papierform und – sofern der Kunde mit der DenizBank AG eine Vereinbarung über seine Teilnahme am Internetbanking abgeschlossen hat - im Internetbanking in elektronischer Form zur Verfügung stellen. Auf Verlangen des Kunden wird das Kreditinstitut die Entgeltaufstellungen dem Kunden unentgeltlich in Papierform mitteilen.

Änderungen der in einem Rahmenvertrag für Zahlungsdienste (insbesondere des Girokontovertrages) vereinbarten Entgelte für die von der DenizBank AG geschuldeten Leistungen (ausgenommen Sollzinsen) sind nur mit Zustimmung des Kunden möglich. Derartige Änderungen werden dem Kunden von der DenizBank AG so rechtzeitig vorgeschlagen, dass ihm der Änderungsvorschlag spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihres Inkrafttretens, das ist der 1. April eines Jahres, zugeht.

Die Zustimmung des Kunden kann auch im Rahmen der unter Punkt II.2. beschriebenen Vorgehensweise durch Stillschweigen erteilt werden.

Der oben genannte Änderungsvorschlag wird dem Kunden in Papierform oder, sofern der Kunde mit der DenizBank AG eine Vereinbarung über die Teilnahme am Internetbanking abgeschlossen hat, durch elektronische Übermittlung des Änderungsangebotes in die Internetbanking-Postbox mitgeteilt. Die DenizBank AG wird den Kunden in seinem Änderungsvorschlag darauf hinweisen und aufmerksam machen, dass sein Stillschweigen im oben genannten Sinne als Zustimmung zu den Änderungen gilt.

Näheres über die Zustellung in die Internetbanking-Postbox ist in III.4. dieser „Allgemeinen Informationen über Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher" enthalten.

Auf dem oben vereinbarten Weg darf mit dem Kunden maximal eine Anpassung (Erhöhung oder Senkung) der Entgelte an die Entwicklung des von der Statistik Austria veröffentlichten nationalen Verbraucherpreisindex 2015 („Verbraucherpreisindex") und dies nur einmal im Kalenderjahr (ab dem 1. April jeden Jahres) vereinbart werden. Die Anpassung erfolgt im Ausmaß des Jahresdurchschnitts der Inflationsraten des jeweils vergangenen Jahres. Das sich aus der Anpassung ergebende Entgelt wird kaufmännisch auf ganze Cent gerundet. Die DenizBank AG wird in ihrem Änderungsvorschlag das Ausmaß und den Zeitpunkt der vorgeschlagenen Änderung des Entgelts und auch den Zeitpunkt der letzten davor vorgenommenen Änderung des Entgelts und die Veränderungen des Verbraucherpreisindex seit der letzten Entgeltänderung bekannt geben. Wurde dem Kunden in einem Jahr die sich aus der Entwicklung des Verbraucherpreisindex ergebende Entgelterhöhung nicht angeboten, so kann diese Erhöhung dem Kunden auch später noch mit Wirkung für die Zukunft angeboten werden.

Der Kunde hat jedenfalls 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.

5. Zinsen

Die für Guthaben und Debetsalden des Zahlungskontos geltenden Zinssätze werden im Rahmenvertrag vereinbart. Sofern mit dem Kunden eine Zinsanpassungsklausel vereinbart worden ist (beispielweise im Rahmenvertrag bzw in Bedingungen), erfolgt die Zinsanpassung anhand dieser vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Unabhängig von der Vereinbarung einer Zinsanpassungsklausel ist eine Änderung der Zinssätze auch mit Zustimmung des Kunden möglich.

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 im Auftrag des Zahlungsdienstnutzers durch die DenizBank AG anhand des am internationalen Devisenmarkt ermittelten Kurses. Der Handel am internationalen Devisenmarkt verläuft direkt über die Händlernetze der teilnehmenden Finanzinstitute. Die Ermittlung der Euro-Referenzkurse erfolgt laufend nach aktuellen Devisenmarktkursen. Falls eine laufende Kursermittlung am internationalen Devisenmarkt nicht möglich ist, wird der Kurs mindestens einmal täglich, spätestens aber bis 16:30 Uhr (MEZ) des jeweiligen Geschäftstages aufgrund der von der Europäischen Zentralbank (EZB) bekanntgegebenen Euro-Referenzkurse bewertet. Die Euro-Referenzkurse der EZB können unter www.ecb.int nachvollzogen werden.

Der zur Anwendung gelangende Umrechnungskurs ergibt sich aus dem jeweils am internationalen Devisenmarkt ermittelten Kurswert bzw. dem Euro-Referenzkurs, zuzüglich einer handelsüblichen Marge. Die Höhe der Marge ist abhängig von der jeweiligen Währung und dem von der Bank zu tragenden länderspezifischen Währungsrisiko. Ein jeweils aktuelles Kursblatt sowie der Preisaushang, aus dem die Transaktionskosten inklusive der Höhe der auf die jeweiligen Währungen entfallenden Marge hervorgehen, sind laufend online unter www.denizbank.at sowie auf Anfrage in unseren Bankfilialen erhältlich.

Da Währungskurse am internationalen Devisenmarkt permanenten Veränderungen unterliegen, kann zur unverbindlichen Orientierung nur der zum Zeitpunkt der Ermittlung des letzten Euro-Referenzkurses anzuwendende Umrechnungskurs laufend bekannt gegeben werden. Die Höhe des zum Auftragszeitpunkt tatsächlich anzuwendenden aktuellen Umrechnungskurses wird jeweils im Einzelfall ermittelt und dem Kunden vor Durchführung des Auftrags zur Bestätigung mitgeteilt. Durch Bestätigung des Wechselkurses erteilt der Kunde den Auftrag zur Durchführung der Transaktion.

Die Kursermittlung unterliegt aufsichtsrechtlichen Vorgaben, deren Einhaltung durch interne Kontrollen und aufsichtsrechtliche Prüfungen überwacht wird.

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 abgewickelt.

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die im Rahmenvertrag für das jeweilige Zahlungsdienstleistungsprodukt vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommen neben der schriftlichen Kommunikation 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 (per Internet und per DenizMobile APP) unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Benutzernummer, PIN und TAN, Fingerprint/Dotlock)
- 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

ENBD

DenizBank AG, Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien
Tel.: 0800 88 66 00 (kostenlos), **Fax:** +43 (0) 505 105-2029, **E-Mail:** contactcenter@denizbank.at, **www.denizbank.at**
Sitz: Wien, **FN** 142199 t, Handelsgericht Wien, **UID Nr.** ATU40118109, **Swift/BIC:** ESBKATWW, **BLZ:** 19650

4. Zustellungen in die Internetbanking-Postbox
Über die Zustellung in die Internetbanking-Postbox wird der Kunde gesondert per E-Mail an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse informiert. Der Änderungsvorschlag gilt in diesem Fall in jenem Zeitpunkt als dem Kunden zugegangen, in dem er die Information über das Vorhandensein des Änderungsvorschlages in seiner Internetbanking-Postbox per Email unter gewöhnlichen Umständen abrufen kann.

Die elektronische Mitteilung in die Internetbanking-Postbox erfolgt derart, dass die DenizBank AG den Änderungsvorschlag nicht einseitig abändern kann und der Kunde jederzeit die Möglichkeit hat, die Mitteilung bei sich abzuspeichern und auszudrucken.

IV. Dienstleistungen der DenizBank AG im Zahlungsverkehr

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 bei der DenizBank AG des Nutzers oder bei einem anderen Kreditinstitut:
i. **Lastschriftgeschäft:** Ausführung SEPA-Lastschriften – einmalig oder wiederkehrend
ii. **Zahlungskartengeschäft:** Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Debitkarte 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
Zahlungskonten (insbesondere Girokonten und Stammkonten) 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. Diejenigen Personen, die über ein Zahlungskonto verfügungsberechtigt bzw. zeichnungsberechtigt sein sollen, haben bei der DenizBank AG ihre Unterschrift zu hinterlegen. Die DenizBank AG wird schriftliche Dispositionen im Rahmen der Kontoverbindung mit dem Kunden aufgrund der hinterlegten Unterschriften zulassen.

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.

Der Kontoinhaber kann anderen Personen ausdrücklich und schriftlich eine Zeichnungsberechtigung erteilen. Der Zeichnungsberechtigte ist ausschließlich zur Vornahme und zum Widerruf von Dispositionen über die Kontoforderung befugt.

Bei Bargeldeinzahlung 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, Zeichnungsberechtigter, Bevollmächtigter usw.) 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 SEPA-Lastschriftverfahren erteilt der Zahlungspflichtige dem Zahlungsempfänger einen direkten Auftrag (SEPA-Mandat) zur Durchführung der Einzüge. Die DenizBank AG als kontoführende Bank des Zahlungspflichtigen wird in diesem Verfahren nicht involviert und führt hier ausschließlich die Buchung durch.
Rückrechnungsfrist von SEPA-Lastschriften: Siehe Punkt VII. 2.

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 weltweit verbreitetes 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 im In- und Ausland, 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 („Point of Sale"-Kassen, „POS-Kassen"), mit der Debitkarte und unter Eingabe des persönlichen Codes 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 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 im In- und Ausland 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 kontaktlose 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 vereinbart. Zahlungen mittels Debitkarten werden dem Konto einzeln angelastet.

b. Kreditkarten
Kreditkarten berechtigen den Karteninhaber nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) genannt – oder gegen Abgabe seiner Unterschrift innerhalb des vereinbarten Einkaufsrahmens oder durch kontaktloses Vorbeiziehen der Karte an einem Zahlungsterminal (soweit die Kreditkarte mit Kontaktlos-Funktion ausgestattet ist) zu folgenden Leistungen:
- Bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen durch Vorlage der Karte ohne Bargeldeinzahlung Waren und Dienstleistungen zu beziehen;
- Bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen ohne Vorlage der Karte und ohne Bargeldeinzahlung 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;
- 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.

c. Internetbanking (per Internet oder DenizMobile APP)
Mit dem Internetbanking der DenizBank AG ist es dem Kunden möglich;

- Rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Kundennummer, PIN, Transaktionsnummer (TAN), Fingerprint/Dotlock) abzugeben
- Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge abzurufen
- Überweisungen von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale zu beauftragen
- Anlagekonten (insbesondere Tagesgeld-, Festgeld- und Sparplankonten) zu eröffnen und Guthaben von seinem Zahlungskonto auf diese Konten zu übertragen

d. 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 Telefonbankings hat der Kunde seinen Namen und allfällige sonstige Identifikationsmerkmale sowie 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 oder Zeichnungsberechtigten 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 SEPA-Überweisung ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum (Single Euro Payments Area).

Bei Überweisungsaufträgen in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs oder anderer Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit 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 der EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen IBAN und dem Bank 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 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 die Angaben zu IBAN und BIC bzw. Kontonummer des Empfängers 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 (innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums) oder der Verwendungszweck, sind nicht Teil dieses Kundenidentifikators, sondern dienen lediglich zu Dokumentationszwecken und bleiben bei Ausführung der Überweisung seitens des Kreditinstitutes 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.

Der Kunde ist berechtigt, für die Erteilung eines Überweisungsauftrags an das Kreditinstitut einen Zahlungsauslösedienstleister zu nutzen, es sei denn, das Zahlungskonto ist nicht online zugänglich.

V. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten

1. Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten
Der Kunde hat nach Erhalt und bei der Nutzung eines Zahlungsinstruments 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 Zahlungsinstruments 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, Mitarbeitern der DenizBank AG, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden 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
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht, oder
- der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditgewährung (eingeräumte Kontoüberziehung oder Überschreitung) nicht nachgekommen ist und
  - entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist, oder
  - beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

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 Zahlungsinstruments 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 08:00 - 18:00 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 Ablehnung von Zahlungsaufträgen
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

ENBD

DenizBank AG, Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien
Tel.: 0800 88 66 00 (kostenlos), **Fax:** +43 (0) 505 105-2029, **E-Mail:** contactcenter@denizbank.at, **www.denizbank.at**
Sitz: Wien, **FN** 142199 t, Handelsgericht Wien, **UID Nr.** ATU40118109, **Swift/BIC:** ESBKATWW, **BLZ:** 19650

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.

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

Bei Auslösung eines Zahlungsvorgangs über einen Zahlungsauslösedienstleister ist der Widerruf bis zur Erteilung der Zustimmung des Kunden an den Zahlungsauslösedienstleister möglich.

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 (SEPA)	16:00 Uhr
Elektronische Auftragserteilung (Internetbanking) für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO (SEPA)	16:30 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr: **Beleghafte oder elektronische** (Internetbanking) Auftragserteilung mit oder ohne Konvertierung in fremder Währung	16:00 Uhr
Beleghafte oder **elektronische** (Internetbanking) Auftragserteilung für Inlandszahlungen in fremder Währung	16:00 Uhr

3. Durchführung und Dauer von Zahlungsaufträgen

Die DenizBank AG stellt sicher, dass nach dem Eingangszeitpunkt der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist spätestens am Ende des folgenden Geschäftstags (bei in Papierform ausgelösten Zahlungsvorgängen am Ende des zweitfolgenden Geschäftstags) beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt. Diese Fristen gelten nur für folgende Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR)
- Zahlungsvorgänge in Euro und
- Zahlungsvorgänge, bei denen Beträge in Euro in einen nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden EWR-Vertragsstaat transferiert und dort in die nationale Währung umgerechnet werden.

Für die oben nicht genannten Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes 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 die direkt vom Kunden zugunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrags beim Zahlungsdienstleister des Empfängers.

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

Ab dem Eingang des 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 Zahlungsvorgangs 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 Betrag der für den Zahlungsvorgang zu entrichtenden Entgelte und deren Aufschlüsselung oder die zu entrichtenden Zinsen
- Gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs
- Das Wertstellungsdatum der Belastungen oder das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrags

Diese Informationen werden dem Kunden - sofern noch nicht anlässlich der jeweiligen Transaktion im Kontoauszug ausgewiesen – einmal monatlich im Nachhinein kostenlos in Papierform oder auf einem anderen vereinbarten dauerhaften Datenträger derart zugänglich gemacht, dass er die Informationen unverändert aufbewahren oder reproduzieren kann. Die DenizBank AG wird dem Kunden auf dessen Verlangen die Informationen auch einmal monatlich gegen Kostenersatz in Papierform oder auf einem anderen vereinbarten dauerhaften Datenträger übermitteln.
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, auf jeden Fall aber spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstages, 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 Zahlungsvorgangs 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, sofern der Zahlungsdienstleister die Angaben gemäß Punkt VI.5. mitgeteilt oder zugänglich gemacht hat. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch des Kunden sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlage basierende Ansprüche gegenüber der DenizBank AG möglich.

b. Haftung des Kunden

Beruhen 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 50,- 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.

Bei einer allfälligen Schadensteilung sind insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die besonderen Umstände, unter denen der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes stattgefunden hat, zu berücksichtigen.

Die dem Konto auf Grund eines nicht autorisierten Zahlungsvorganges, der nach einer Sperrmeldung stattgefunden hat, angelasteten Beträge, werden dem Kontoinhaber, ausgenommen in Fällen betrügerischen Handelns des Kunden, erstattet. Ebenso ist der Betrag (samt Kosten und Zinsen) zu erstatten, wenn dem Kunden die unverzügliche Sperrmeldung gemäß V. 2.b nicht möglich gewesen sein sollte.

Verlangt die DenizBank AG für Zahlungsaufträge keine starke Kundenauthentifizierung, so haftet der Kunde der DenizBank AG für einen Schaden nur bei betrügerischer Absicht des Kunden.

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, wenn

- bei der Autorisierung der genaue Betrag nicht angegeben wurde und
- der Betrag des Zahlungsvorgangs den Betrag übersteigt, den der Zahler entsprechend seinem bisherigen Ausgabeverhalten, den Bedingungen seines Rahmenvertrags und den jeweiligen Umständen des Einzelfalls vernünftigerweise hätte erwarten können.

Auf Verlangen der DenizBank AG hat der Kunde die Sachumstände in Bezug auf diese Voraussetzungen darzulegen.
Liegt eine SEPA-Lastschrift vor, hat der Kunde zudem Anspruch auf bedingungslose Erstattung.

Der Kunde kann in jedem der oben genannten Fälle von der DenizBank AG die Erstattung des seinem Konto aufgrund eines von ihm erteilten Lastschriftsmandates angelasteten Betrag innerhalb von 8 Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos verlangen. Die DenizBank AG hat diesem Verlangen des Kunden innerhalb von zehn Geschäftstagen nachzukommen und die Belastung seines Kontos mit dem eingezogenen Betrag mit Wertstellung zum Datum der Belastung des Kontos rückgängig zu machen.

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

Im Falle eines vermuteten oder tatsächlichen Betrugs oder bei Sicherheitsrisiken wird die DenizBank 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 Internetbanking abgeschlossen hat und nicht etwa der Zugriff des Kunden auf sein Internetbanking wegen des (vermuteten) Betrugs oder der jeweiligen Sicherheitsrisiken gesperrt ist, wird die DenizBank AG den Kunden via Internetbanking-Postbox benachrichtigen. Sofern der Kunde keine Vereinbarung zur Nutzung des Internetbanking abgeschlossen hat oder falls der Zugriff des Kunden auf sein Internetbanking wegen des (vermuteten) Betruges oder der Sicherheitsrisiken gesperrt ist, wird die DenizBank AG den Kunden am Postweg an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Adresse informieren. Falls der (vermutete) Betrug oder die Sicherheitsrisiken eine dringende Mitteilung an den Kunden erfordern, wird die DenizBank AG versuchen den Kunden zusätzlich auch per Telefon zu benachrichtigen.

IX. Beschwerden

Die DenizBank AG ist stets bemüht, 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 die Beschwerdestelle der DenizBank AG unter der Adresse feedback@denizbank.at wenden.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, eine unabhängige Einrichtung zur außergerichtlichen Bereinigung von Streitfällen, wenden. Weitere Informationen über die genannte Schlichtungsstelle und über die Bedingungen für deren Anrufung sind unter www.bankenschlichtung.at abrufbar.

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 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 08:00 – 18:00 Uhr unter der kostenlosen Hotline 0800 88 66 00 erreichen. Für Gespräche aus dem Ausland verwenden Sie bitte +43 505 105 - 2000. 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 – Fr:	08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
City Kärntner Ring 14, 1010 Wien	Mo – Fr:	09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Favoriten Favoritenstraße 102, 1100 Wien	Mo – Fr:	09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Meidling Schönbrunner Straße 218-220, 1120 Wien	Mo – Fr:	09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Ottakring Neulerchenfelder Straße 6-8, 1160 Wien	Mo – Fr:	09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Floridsdorf Prager Straße 2 / Am Spitz 15, 1210 Wien	Mo – Fr:	09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Wr. Neustadt Hauptpl. 4, 2700 Wr. Neustadt	Mo – Fr:	09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Linz Graben 16, 4020 Linz	Mo – Fr:	09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Graz Radetzkystraße 1-3, 8010 Graz	Mo – Fr:	09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Innsbruck Brixner Straße 3, 6020 Innsbruck	Mo – Fr:	09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Bregenz Römerstraße 1-3, 6900 Bregenz	Mo – Fr:	09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168