

# ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

Die folgenden Angaben dienen dem Zweck, den Verbraucherkunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den von der Hypo Vorarlberg angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren. Diese Angaben ersetzen nicht die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen.

## I. DIE HYPO VORARLBERG

### 1. Bankdaten

Hypo Vorarlberg Bank AG  
Hypo-Passage 1, 6900 Bregenz, Österreich  
FB Nr. 145586y, Gerichtsstand Bregenz  
Telefonnummer Allgemeines +43 50 414-1000  
Telefonnummer Kundenservice-Center +43 50 414-1234  
info@hypovbg.at

### 2. Konzession

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

## II. GIROKONTOVERTRAG UND KOSTEN

### 1. Girokontovertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Besondere Bedingungen für das Debitkarten-Service, Besondere Bedingungen für das Internetbanking

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Girokontos den Girokontovertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Besonderen Bedingungen für das Debitkarten-Service und die Besondere Bedingungen für das Internetbanking (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er mit der Hypo Vorarlberg bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der Hypo Vorarlberg zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen Hypo Vorarlberg und Kunden vereinbart – Teil des Girokontovertrags und bilden zusammen mit den im Girokontovertrag und den Vereinbarungen, die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen geschlossen werden, enthaltenen Regelungen die Grundlage für die von der Hypo Vorarlberg zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen.

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

Die Hypo Vorarlberg bietet je nach den Wünschen und Anforderungen ihrer Kunden unterschiedliche Vertragsgestaltungen für ein Girokonto an. Neben dem klassischen Girokonto kann beispielsweise ein Gehalts-/Rentenkonto (s'Ländle-Konto) oder ein Jugendgehaltskonto oder Studentenkonto bei der Hypo Vorarlberg eingerichtet werden. Bei allen diesen Konten handelt es sich um Zahlungskonten (Girokonten) und es gelten die Ausführungen dieser

Informationsbroschüre zu Zahlungsdienstleistungen für sämtliche Girokonten der Hypo Vorarlberg. Über die Leistungen der unterschiedlichen Girokonten informiert die Hypo Vorarlberg ihre Kunden auf ihrer Internetseite oder berät sie in einem persönlichen Gespräch.

## 2. Änderungen des Girokontovertrags und der Bedingungen

Die Hypo Vorarlberg wird dem Kunden Änderungen des Girokontovertrages, der Bedingungen oder den zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen wie nachstehend geregelt anbieten. Dabei werden die vom Änderungsangebot betroffenen Bestimmungen und die dazu vorgeschlagenen Änderungen in einer Gegenüberstellung (im Folgenden "Gegenüberstellung") dargestellt. Die Hypo Vorarlberg wird die Gegenüberstellung sowie die vollständige Fassung der neuen Bedingungen auf seiner Internetseite veröffentlichen. Darauf wird die Hypo Vorarlberg im Änderungsangebot hinweisen. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn bei der Hypo Vorarlberg vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der angebotenen Änderungen kein Widerspruch des Kunden einlangt. Auch darauf wird die Hypo Vorarlberg den Kunden im Änderungsangebot hinweisen.

Das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung werden dem Kunden, der Verbraucher ist, zugestellt. Die Zustellung erfolgt

- in das Schließfach des vom Kunden mit der Hypo Vorarlberg vereinbarten Internetbanking (im Folgenden „Online Banking“ bzw das Schließfach „Online Banking Schließfach“). Die Hypo Vorarlberg wird den Kunden über diese Zustellung im Online Banking Schließfach gesondert per Post oder – wenn mit dem Kunden vereinbart – per E-Mail an eine vom Kunden bekanntgegebene E-Mail-Adresse informieren; oder
- per E-Mail, wenn die Kommunikation per E-Mail zwischen Kunde und Hypo Vorarlberg vereinbart wurde; oder
- per Post.

Ab Zustellung – auch in das Online Banking Schließfach – können das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung durch die Hypo Vorarlberg nicht mehr abgeändert werden. Erfolgt die Zustellung per E-Mail oder in das Online Banking Schließfach kann der Kunde das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung sowohl elektronisch speichern als auch ausdrucken. Das Änderungsangebot samt Gegenüberstellung und im Falle der Zustellung in das Online Banking Schließfach, auch die Information darüber, haben dem Kunden jedenfalls spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen zuzugehen.

Im Falle einer beabsichtigten Änderung der Bedingungen hat der Kunde das Recht, seine Rahmenverträge für Zahlungsdienste (insbesondere den Girokontovertrag) vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Darauf wird die Hypo Vorarlberg im Änderungsangebot hinweisen.

## 3. Laufzeit und Kündigung

Der Girokontovertrag und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Girokontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kostenlos kündigen.

Die Hypo Vorarlberg muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von zwei Monaten beachten.

## 4. Entgelte und Kosten

Aus dem Konditionenblatt, das dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird und das mangels anderer Vereinbarung auch Teil des Girokontovertrags wird, sind die Entgelte ersichtlich, die die Hypo Vorarlberg für die Kontoführung und die vom Girokontovertrag erfassten Zahlungsdienstleistungen in Rechnung stellt. Das Konditionenblatt enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrags, für die Beachtung eines Widerrufs nach Eintritt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrags.

Die Hypo Vorarlberg kann die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte für von der Hypo Vorarlberg wiederkehrend zu erbringende Leistungen nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Soweit Änderungen mit dem Kunden nicht individuell vereinbart werden, wird die Hypo Vorarlberg Änderungen dem Kunden spätestens 2 Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung auf die in Punkt II. 2. beschriebene Weise mitteilen. 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 Hypo Vorarlberg den Kunden im Änderungsangebot, in dem das Ausmaß der Änderung darzustellen ist, hinweisen.

Auf diesem Weg darf mit dem Kunden eine Anpassung der Entgelte an die Entwicklung des von der Statistik Austria veröffentlichten nationalen Verbraucherpreisindex 2000 vereinbart werden.

Neben den im Konditionenblatt ausgewiesenen Entgelten der Hypo Vorarlberg fallen unter Umständen noch Barauslagen an, die die Hypo Vorarlberg in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen sind vom Kunden zu tragen.

## 5. Fremdwährungstransaktionen

### a) Fremdwährungstransaktionen im Zusammenhang mit Kartentransaktionen:

Bei der Verrechnung von Bargeldbezügen bzw bargeldloser 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](http://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](http://www.austrofx.at) gegenübergestellten Devisenverkaufskurse ohne Berücksichtigung des Kurses der Hypo Vorarlberg gebildet.

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

### b) Sonstige Fremdwährungstransaktionen:

Ist es im Rahmen einer sonstigen von der Hypo Vorarlberg zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die Hypo Vorarlberg anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die Hypo Vorarlberg ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen spätestens am nächsten Geschäftstag auf der Internetseite der Hypo Vorarlberg und in ihrem Schalteraushang zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar.

Die anlässlich dieses Vorgangs anfallenden weiteren Entgelte der Hypo Vorarlberg sind dem Schalteraushang zu entnehmen.

## 6. Zinsen

Die für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind bei Vertragsabschluss dem Konditionenblatt zu entnehmen. Sofern mit den Kunden die Anpassung der Zinssätze mit einer Zinsanpassungsklausel vereinbart ist, werden die Zinssätze gemäß den Veränderungen der Zinsanpassungsklausel angepasst. Die Hypo Vorarlberg wird den Kunden über die Änderungen der Zinssätze hierbei spätestens im folgenden Kalenderquartal informieren. Sofern keine Zinsanpassungsklausel mit dem Kunden vereinbart worden ist, ist eine Änderung der Zinssätze nur mit Zustimmung des Kunden möglich.

## 7. Schalteraushang

Die vereinbarten Entgelte, Kosten und Zinsen können sich – wie in den Punkten II. 2., 4. und 6. beschrieben – verändern. Die jeweils gültigen Entgelte, Kosten und Zinsen kann der Kunde dem Schalteraushang entnehmen, welcher in jeder Filiale der Hypo Vorarlberg zur Einsichtnahme bereitgestellt ist. Falls die Hypo Vorarlberg mit einem Kunden eine gesonderte Änderung der Zinssätze vereinbart hat, gelten für die Geschäftsverbindung diese Zinssätze.

## III. KOMMUNIKATION MIT DER HYPO VORARLBERG

### 1. Sprache

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

### 2. Kommunikationsmöglichkeiten

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch (auch außerhalb der Öffnungszeiten der Bankstellen) die vorstehend im Punkt I. 1. genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der Hypo Vorarlberg offen.

### 3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtsverbindliche Erklärungen und Informationen, die die Hypo Vorarlberg dem Kunden mitzuteilen hat, wird die Hypo Vorarlberg dem Kunden auf Papier (dafür kann sich die Hypo Vorarlberg auch eines Kontoauszugs bedienen) oder auf dauerhaftem Datenträger (zB durch Zustellung in das Online Banking Schließfach mit gesonderter Information über diese Zustellung per Post oder – wenn mit dem Kunden vereinbart – per E-Mail an eine vom Kunden bekanntgegebene E-Mail-Adresse) von sich aus übermitteln. Erklärungen und Informationen, die lediglich zugänglich zu machen sind, werden dem Kunden von der Hypo Vorarlberg auf die im Rahmenvertrag für Kontoauszüge vereinbarte Weise (zB Online Banking, Kontoauszugsdrucker) zum Abruf bereitgehalten.

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:

- Online Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Verfügernummer, Verfügername und Verfüger PIN oder Benutzername und Passwort) und Authentisierungselemente (insbesondere mobileTAN, cardTAN, App mit Gerätebindung oder elektronische Signatur),
- Telefax, E-Mail und Telefon unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Lösungsworts,
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Schließfach im Online Banking unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen,
- etwaige von der Hypo Vorarlberg bereit gehaltene Vorrichtungen zur elektronischen Erfassung der Unterschrift.

### 4. Sicheres Verfahren bei Betrugsfällen oder bei Sicherheitsrisiken

Falls ein Kunde im Einzelfall direkt und unmittelbar von einem vermuteten oder tatsächlichen Betrugsfall betroffen ist oder für ihn besondere Sicherheitsrisiken im Zusammenhang mit den von der Hypo Vorarlberg angebotenen Zahlungsdiensten vorliegen, wird die Hypo Vorarlberg diesen Kunden telefonisch kontaktieren, sofern der Kunde seine aktuelle Telefonnummer mitgeteilt hat.

Die Hypo Vorarlberg informiert auf ihrer Internetseite über allgemeine Risiken bei der Verwendung der von ihr angebotenen Zahlungsdiensten und wie Kunden solche Risiken vermeiden können. Beim Vorliegen konkreter Sicherheitsrisiken oder vermehrten Betrugsfällen im Zusammenhang mit der Verwendung von Zahlungsinstrumenten, die über diese gewöhnlichen, allgemeinen Risiken hinaus gehen, zB bei Phishing-Angriffen speziell im Layout der Hypo Vorarlberg, wird die Hypo Vorarlberg ihren Kunden auf diese Risiken durch eine Nachricht beim Login in das Online Banking hinweisen.

## IV. DIENSTLEISTUNGEN DER HYPO VORARLBERG IM ZAHLUNGSVERKEHR

### Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die Hypo Vorarlberg folgende Dienstleistungen an:

#### a) Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich der Abwicklung von Ein- und Auszahlungen zu diesen Konten

Ein Girokonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Es ist die Drehscheibe für die meisten Geldangelegenheiten. Das Girokonto dient dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Girokonto werden alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers gebucht. Aufgrund dieser kontinuierlichen Aufzeichnung und Saldierung der Kontobewegungen werden die Gelder auf einem Girokonto auch Einlagen in laufender Rechnung genannt.

#### b) Abwicklung des Zahlungsverkehrs, insbesondere in Form von

- Überweisungen (auch in Form von Daueraufträgen)  
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 der Hypo Vorarlberg 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. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine

Dringenddurchführung eine beschleunigte und taggleiche Durchführung auf einer Expressschiene bis zum Konto des Begünstigten garantiert.

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

Bei entsprechender Vereinbarung mit der Hypo Vorarlberg können Überweisungen an Empfängerbanken, die am SEPA Instant Payments-System teilnehmen, auch in Form der SEPA Instant Payment-Überweisung beauftragt werden, bei denen eine Gutschrift am Konto des Begünstigten binnen maximal 10 Sekunden erfolgt.

- 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.
- Lastschriftverfahren  
Lastschriftaufträge 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 Lastschrift durch, sobald sie vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird. Die Zustimmung zur Belastung des Kontos mit Lastschriften kann vom Kunden gegenüber der Hypo Vorarlberg schriftlich widerrufen werden. Ein derartiger Widerruf wirkt ab dem seinem Eingang bei der Hypo Vorarlberg folgenden Geschäftstag. Die Zustimmung für Einzüge eines bestimmten Dritten kann auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzt werden. Der Kunde kann die Hypo Vorarlberg auch beauftragen, sämtliche Lastschriften auf seinem Konto oder sämtliche von einem oder mehreren genannten Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften zu blockieren bzw lediglich durch einen oder mehrere genannte Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften zu autorisieren.
- Zahlungskartengeschäft  
Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte (Debitkarte oder Kreditkarte).

## V. BESONDERE ZAHLUNGSINSTRUMENTE

### A. BESCHREIBUNG DER ZAHLUNGSINSTRUMENTE UND SORGFALTPFLICHTEN DES KUNDEN

#### 1. Debitkarten der Hypo Vorarlberg

##### a) Beschreibung des Zahlungsinstruments

Mit einer Debitkarte der Hypo Vorarlberg ist es dem Kunden möglich, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) genannt – das Debitkarten-Service zu nutzen. Das Debitkarten-Service ist ein weltweit verbreitetes Bargeldbezugssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der Debitkarte Bargeldbezüge und/oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht. Bei Kleinbetragszahlungen besteht an speziell gekennzeichneten Akzeptanzstellen auch ohne Einstecken der Debitkarte und ohne Eingabe des persönlichen Codes die Möglichkeit, das Debitkarten-Service zu nutzen.

Der Karteninhaber ist insbesondere berechtigt,

- an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland, mit der Debitkarte und dem persönlichen Code, Bargeld bis zu dem vereinbarten Limit – auch kontaktlos – zu beziehen.
- an Kassen, die mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind („POS-Kassen“), mit der Debitkarte und dem persönlichen Code Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen im In- und Ausland bis zu dem vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen. 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, 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 sonstige 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 Kleinbetragszahlungen durchführen zu können.

- mit Hilfe der Debitkarte über ein mobiles Endgerät Geldbeträge zu senden (der Geldbetrag wird vom Karteninhaber an einen von ihm gewählten Empfänger unter Verwendung der Mobiltelefonnummer des Empfängers, zu welcher eine Debitkarte des Empfängers für die ZOIN-Funktion registriert ist oder der Kartennummer (Nummer der Debitkarte) des Empfängers bezahlt) und Geldbeträge zu empfangen (der Geldbetrag wird von einem Dritten, nämlich dem Sender, an den Karteninhaber unter Verwendung der Mobiltelefonnummer des Karteninhabers, zu der die Debitkarte des Karteninhabers registriert ist, bezahlt).

Der Karteninhaber und die Hypo Vorarlberg können vereinbaren:

- bis zu welchem Limit pro Zeiteinheit (zB täglich oder wöchentlich) Bargeld unter Benützung der Debitkarte von Geldausgabeautomaten behoben werden kann sowie
- bis zu welchem Limit pro Zeiteinheit (zB täglich oder wöchentlich) unter Benützung der Debitkarte an POS-Kassen und an Geldausgabeautomaten mit POS-Funktion bargeldlos bezahlt werden kann.

Umfassende Informationen zur Debitkarte sind in den Besonderen Bedingungen für das Debitkarten-Service enthalten, welche der Kunde im Rahmen der Kontoeröffnung erhält.

#### **b) Sorgfaltspflichten des Kunden**

Der Kunde hat bei der Nutzung der Debitkarte die Bedingungen für deren Ausgabe und Nutzung einzuhalten. Er ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die Debitkarte sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe der Debitkarte an dritte Personen ist nicht zulässig.

Der persönliche Code ist geheim zu halten. Er darf nicht auf der Debitkarte notiert werden und nicht mit der Debitkarte gemeinsam verwahrt werden. Der persönliche Code darf niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern der Hypo Vorarlberg, 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. Kreditkarten**

#### **a) Beschreibung des Zahlungsinstruments**

Mit einer Kreditkarte ist der Karteninhaber berechtigt, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) genannt – oder gegen Abgabe seiner Unterschrift innerhalb des vereinbarten Einkaufsrahmens

- bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen durch Vorlage der Karte ohne Barzahlung Waren und Dienstleistungen zu beziehen;
- bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen ohne Vorlage der Karte und ohne Barzahlung deren Leistungen im Rahmen des Fernabsatzes über schriftliche oder telefonische Bestellungen zu beziehen, falls dies das jeweilige Vertragsunternehmen ermöglicht. Dies gilt auch für den Abschluss von Rechtsgeschäften im Internet oder unter Zuhilfenahme eines mobilen Endgerätes (E-Commerce, M-Commerce);
- 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 Karte und dem persönlichen Code Bargeld bis zum vereinbarten Limit zu beziehen.

#### **b) Sorgfaltspflichten des Kunden**

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

### **3. Online Banking**

#### **a) Beschreibung des Zahlungsinstruments**

Mit dem Hypo Online Banking können jederzeit via Internet Kontostandsabfragen durchgeführt, Überweisungen getätigt (Inland, Ausland, SEPA) und Daueraufträge eingerichtet werden. Des Weiteren können Wertpapierdepots gemanagt und Informationen zum Finanzstatus abgefragt werden. Der Berater hat im Rahmen von Hypo Online Banking mittels sicherer Mailbox die Möglichkeit, Kunden zu kontaktieren und über das umfangreiche Angebot der Hypo Vorarlberg zu informieren. Voraussetzung für die Nutzung von Hypo Online Banking: Ein Konto oder Depot bei der Hypo Vorarlberg, die Einrichtung eines Verfüggers sowie ein Internetzugang mit einem Browser, der eine sichere Verschlüsselung unterstützt (insbesondere aktuelle Versionen von Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari oder Google Chrome).

Das Sicherheitssystem von Hypo Online Banking: Der Login zum Online Banking sowie die Zeichnung eines Auftrags erfordert die Authentifizierung des Verfügers durch die von der Hypo Vorarlberg zur Verfügung gestellten und mit ihr vereinbarten Authentisierungselemente. Authentisierungselemente sind an den Verfüger gebunden und dürfen nicht mit anderen Verfügern geteilt werden. Sie werden in drei Kategorien unterschieden und können nach Maßgabe von § 4 Z 28 ZaDiG 2018 sein:

- Elemente der Kategorie Wissen, also etwas, das nur der Verfüger weiß (zB die Verfüger-PIN oder das Passwort),
- Elemente der Kategorie Besitz, also etwas, das nur der Verfüger besitzt (zB die SIM-Karte des mobilen Endgerätes oder die cardTAN-Karte) oder
- Elemente der Kategorie Inhärenz, also etwas, das nur der Verfüger ist (zB der Fingerabdruck).

Die Authentifizierung des Verfügers erfolgt, indem der Verfüger das im Online Banking angeforderte Element der Kategorie Wissen, den Nachweis des Elements der Kategorie Besitz und/oder den Nachweis des Elements der Kategorie Inhärenz an die Hypo Vorarlberg übermittelt. Abhängig von der Art des Auftrags und den gesetzlichen Vorgaben ist eine einfache oder starke Authentisierung erforderlich. Für die einfache Authentisierung reicht der Nachweis eines Authentisierungselements aus einer Kategorie aus (zB Wissen). Für die starke Authentisierung müssen mindestens zwei Authentisierungselemente aus unterschiedlichen Kategorien (zB Wissen und Besitz) nachgewiesen werden.

Die zur Aktivierung von Hypo Online Banking notwendigen personalisierten Sicherheitsmerkmale werden an den Verfüger nach Abschluss der Teilnahmevereinbarung übermittelt oder von ihm selbst gewählt. Diese personalisierten Sicherheitsmerkmale sind entweder selbst ein Authentisierungselement (zB Verfügernummer, Verfügername, Verfüger-PIN oder Benutzername und Passwort) oder dienen der Aktivierung eines Authentisierungselements (zB Aktivierungscode). Abgesehen von den für den Zugang zum Online Banking obligatorischen und dem Verfüger übermittelten personalisierten Sicherheitsmerkmalen wählt der Kunde die Authentisierungselemente aus. Die gewählten Authentisierungselemente können später auch direkt im Online Banking geändert und aktiviert werden. Als Authentisierungselemente stehen dem Verfüger für die Zeichnung von Aufträgen zB die mobileTAN (via SMS per Mobiltelefon), die cardTAN (via CardTAN-Generator) oder die Meine smartID App (via Smartphone App) zur Verfügung.

#### **b) Sorgfaltspflichten des Kunden**

Allen Verfügern obliegt bei der Nutzung der elektronischen Dienste der Hypo Vorarlberg (Hypo Online Banking und Hypo Internet-Brokerage) die Einhaltung einer dem Risiko der Nutzung angemessenen Sorgfalt. Verstöße gegen die Sorgfaltspflichten können, soweit sie fahrlässig begangen werden, zu einer Haftung des Verfügers führen bzw die Hypo Vorarlberg von der Haftung gegenüber dem Kunden befreien. Als fahrlässig gilt insbesondere

- die Nutzung der elektronischen Dienste über eine Internetverbindung ohne angemessene Sicherheitseinrichtungen (zB offene Netzwerke; Internetcafé; Endgeräte ohne handelsübliche Sicherheitseinrichtungen wie Anti-Viren-Software);
- die Nutzung der elektronischen Dienste unter bekanntermaßen gefährdeten Umständen (zB über von Trojanern oder Viren befallene Endgeräte);
- der fahrlässige Umgang mit Authentisierungselementen (zB Weitergabe von Authentisierungselementen oder Weiterleitung, insbesondere aufgrund von als solche erkennbare Phishing-E-Mails; Aufbewahrung am Arbeitsplatz oder Gemeinschaftslaufwerk);
- die Unterlassung der Verständigung vom Verlust von Authentisierungselementen und damit verbundener Endgeräte bei bekannter Gefahr missbräuchlicher Verwendung (zB Diebstahl des Mobiltelefons);
- die Unterlassung des ordentlichen Logout;
- die Unterlassung der Verständigung der Hypo Vorarlberg vom Tod eines Verfügers.

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

Die Online Banking-Adresse (URL) der Hypo Vorarlberg sollte genau gelesen und aufgeschrieben werden, damit sie beim nächsten Einloggen sofort wiedererkannt wird. Auf eine sichere, verschlüsselte Verbindung ist zu achten. Diese erkennt man am 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 entsprechenden 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 legitime Online Banking-Seite der Hypo Vorarlberg.

Wenn der Verdacht besteht, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von den Authentisierungselementen haben könnte, hat der Verfüger unverzüglich die für eine Sperre notwendigen Schritte zu setzen.

### **c.) Nutzung der Dienste von Kontoinformationsdienstleistern und Zahlungsauslösedienstleistern**

Ist das Girokonto für den Kunden online zugänglich, kann der Kunde für die Erteilung eines Überweisungsauftrages an die Hypo Vorarlberg einen Zahlungsauslösedienst und für die Einholung von Informationen über das Girokonto einen Kontoinformationsdienst nutzen.

## **B. SPERRE VON ZAHLUNGSTRUMENTEN**

### **1. Sperre durch die Hypo Vorarlberg**

Die Hypo Vorarlberg kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

- a.) objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen;
- b.) der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht;
- c.) der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie (Überschreitung oder Überziehung) nicht nachgekommen ist und
  - entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögenslage des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist oder
  - beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Eine Sperre aus den vorstehend in a) genannten Sicherheitsgründen kann sich zum Schutz vor missbräuchlicher Verwendung ausgespäter Kartendaten auch nur auf bestimmte Länder beziehen. Der Umfang derartiger Sperren ist auf der Internetseite der Hypo Vorarlberg zum Stichwort „Geo-Control“ abfragbar. In diesem Fall hat der Karteninhaber die Möglichkeit, die Sperre für eines oder mehrere dieser Länder aufheben zu lassen, um die tatsächliche Verwendung der Debitkarte in diesen Ländern zu ermöglichen.

Die Hypo Vorarlberg wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre davon unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie österreichischen oder unionsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde.

Die Hypo Vorarlberg ist auch berechtigt, einem Kontoinformationsdienstleister oder einem Zahlungsauslösedienstleister den Zugang zum Zahlungskonto des Kunden zu verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang des Kontoinformationsdienstleisters oder des Zahlungsauslösedienstleisters, einschließlich der nicht autorisierten oder betrügerischen Auslösung eines Zahlungsvorgangs, dies rechtfertigen. Die Hypo Vorarlberg wird den Kunden – soweit eine Bekanntgabe der Verweigerung oder der Gründe der Verweigerung nicht österreichischen oder unionsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würde – über eine solche Verweigerung des Zugangs zum Zahlungskonto des Kunden in einer der mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsformen möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Verweigerung des Zugangs informieren.

### **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 Hypo Vorarlberg anzuzeigen. Das kann jederzeit telefonisch bei der Kundenservice-Center Hotline (erreichbar Mo-Fr 8:00-18:00 Uhr) unter der Nummer +43 (0) 50 414-1234 erfolgen. Außerhalb der genannten Zeiten steht darüber hinaus die PSA-Notrufnummer jederzeit für Sperren zur Verfügung: aus Österreich 0800 204 8800, aus dem Ausland +43 1 204 8800. Anzugeben sind dabei die Bankleitzahl (58000) der Hypo Vorarlberg und die Nummer des Kontos, zu dem das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde. Kann der Kunde nicht zusätzlich die Nummer 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.

Der Verfüger hat die Möglichkeit seinen Zugang selbst zu sperren durch dreimalige, aufeinanderfolgende, falsche Eingabe der Zugangsdaten zum Online Banking. Darüber hinaus kann der Kunde seinen Verfüger befristet oder unbefristet im Online Banking sperren, über die Funktion „Sperren“.



## 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. 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 Österreichs oder anderer Staaten des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen IBAN (oder Kontonummer) 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 BIC bzw. Kontonummer und Name/Bankleitzahl/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger wie insbesondere der Name des Empfängers, sind nicht Teil des Kundenidentifikators. Solche Angaben dienen lediglich zu Dokumentationszwecken und bleiben bei Ausführung der Überweisung seitens der Hypo Vorarlberg unbeachtet.

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

Ein Zahlungsauftrag gilt für die Hypo Vorarlberg 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 verwaltungsbehördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung zur Ausführung eines Zahlungsvorgangs kann auch über den Zahlungsempfänger oder einen Zahlungsauslösedienst erteilt werden.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis

- der Zahlungsauftrag des Kunden bei der Hypo Vorarlberg eingegangen ist oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, bis zum Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

Lastschriftaufträge können spätestens einen Geschäftstag vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.

Die Hypo Vorarlberg kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle im Girokontovertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn erforderliche Angaben fehlen oder wenn es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder eingeräumte Kontoüberziehung mangelt);
- die Ausführung gegen unionsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verstoßen würde;
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

### 2. Durchführung von Zahlungsaufträgen

Die Hypo Vorarlberg stellt bei Zahlungsvorgängen in Euro, bei innerstaatlichen Zahlungsvorgängen in der Währung eines Mitgliedstaates der Europäischen Union, der nicht dem Euro-Währungsgebiet angehört, sowie bei Zahlungsvorgängen, bei denen innerhalb der Europäischen Union ein Transfer in Euro stattfindet und in einem nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden Mitgliedstaat der Europäischen Union eine Währungsumrechnung stattfindet, sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines solchen Zahlungsvorganges ist, spätestens einen Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt.

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

Für zuvor nicht genannte Zahlungsvorgänge beträgt die Ausführungsfrist höchstens vier Geschäftstage.

### 3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der Hypo Vorarlberg eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und bei der Hypo Vorarlberg an einem Geschäftstag bis zu dem aus der nachstehenden Aufstellung ersichtlichen Zeitpunkt einlangt. Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach der nachstehend genannten Uhrzeit ein, so gilt er erst als am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Weg der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt
Beleghafte Auftragserteilung: Zahlungen Inland, Euro-Zahlungsverkehrsraum (SEPA) und sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr	Montag bis Freitag Geschäftsschluss der jeweiligen Geschäftsstelle
Elektronische Auftragserteilung: Zahlungen Inland, Euro-Zahlungsverkehrsraum (SEPA)	15.30 Uhr
Elektronische Auftragserteilung: Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr	11.00 Uhr

Geschäftstage der Hypo Vorarlberg im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag.

### 4. Haftung der Hypo Vorarlberg für nicht erfolgte, fehlerhafte oder verspätete Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die Hypo Vorarlberg haftet für Zahlungsvorgänge innerhalb der europäischen Union gegenüber Kunden

- wenn der Zahlungsvorgang vom Kunden direkt ausgelöst wird, für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorgangs bis zum Eingang beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers
- wenn der Zahlungsauftrag vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst wird, für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrags an den Zahlungsdienstleister des Zahlers und ab dem Zeitpunkt des Einlangens des Betrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers für die ordnungsgemäße Bearbeitung und Wertstellung des Zahlungsvorgangs sowie
- für alle von ihm zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Kunden infolge der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung des Zahlungsvorgangs in Rechnung gestellt werden.

Dies gilt entsprechend für Zahlungsvorgänge an einen Zahlungsempfänger, dessen Zahlungsdienstleister außerhalb der Europäischen Union ansässig ist, für die Bestandteile der Zahlungsvorgänge, die in der Europäischen Union getätigt werden.

### 5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die Hypo Vorarlberg wird dem Kunden nachfolgende Informationen – sofern sie noch nicht anlässlich der jeweiligen Transaktion im Kontoauszug ausgewiesen wurden – einmal monatlich kostenlos auf die mit dem Kunden vereinbarte Weise so zugänglich machen, dass der Kunde die Informationen unverändert aufbewahren und reproduzieren kann:

- 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;
- das Wertstellungsdatum der Belastung bei Zahlungsausgängen oder das Wertstellungsdatum der Gutschrift bei Zahlungseingängen und
- eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen anfallenden Entgelte und die vom Kunden zu entrichtenden Zinsen.

Der Kunde kann von der Hypo Vorarlberg verlangen, dass diese Informationen einmal monatlich gegen angemessenen Kostenersatz übermittelt werden.

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 zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die Hypo Vorarlberg unverzüglich, auf jeden Fall 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 Hypo Vorarlberg 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, sofern die Hypo Vorarlberg dem Kunden die in VI. 5. vorgesehenen Informationen zugänglich gemacht hat.

Die Hypo Vorarlberg muss den aufgrund eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs belasteten Betrag nicht erstatten, wenn berechtigte Gründe einen Betrugsverdacht stützen. Die Hypo Vorarlberg wird in diesem Fall der österreichischen Finanzmarktaufsicht unverzüglich eine schriftliche Meldung über den Betrugsverdacht erstatten.

Wurde der Zahlungsvorgang über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so wird die Hypo Vorarlberg unverzüglich den Betrag des nicht autorisierten Zahlungsvorgangs erstatten und 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.

Andere Ansprüche des Kunden auf Berichtigung aus Vertrag und Gesetz sind dadurch nicht ausgeschlossen.

#### b) Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der Nutzung eines verlorenen oder gestohlenen Zahlungsinstruments oder auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der Hypo Vorarlberg zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der Bedingungen für die Ausgabe und Nutzung des Zahlungsinstruments sowie die 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 EUR 50,00 beschränkt. Diese Haftung entfällt, wenn der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für den Kunden vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder der Verlust durch Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten oder eines Agenten, einer Zweigstelle der Hypo Vorarlberg oder einer Stelle, an die Tätigkeiten ausgelagert werden, verursacht wurde.

Die Haftung des Kunden entfällt für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die Hypo Vorarlberg, die Karte zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

### 2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

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

## VIII. BESCHWERDEN

Als Beraterbank stehen wir für eine hohe Service- und Beratungsqualität. Wünsche, Anliegen und Beschwerden aber auch Lob von Kunden sind ein wertvolles Feedback für uns, um die Dienstleistungsqualität hoch zu halten und uns laufend zu verbessern. Wir betrachten es daher als Chance zur Erhaltung und Steigerung der Kundenzufriedenheit, Beschwerden unbürokratisch und schnell zu bearbeiten und unsere Abläufe stetig zu optimieren.

Mit Beschwerden in Bezug auf Zahlungsdienste kann sich der Kunde an seinen Berater oder an die Ombudsstelle der Hypo Vorarlberg wenden.

Die Ombudsstelle ist unter der Telefonnummer +43 (0)50 404-1106 oder per Email unter [ombudsstelle@hypovbg.at](mailto:ombudsstelle@hypovbg.at) erreichbar.

Für die Bearbeitung gelten die Regelungen des Beschwerdeverfahrens der Hypo Vorarlberg. Diese sind im Schalteraushang jeder Filiale sowie auf der Internetseite der Hypo Vorarlberg ersichtlich oder werden dem Kunden auf Wunsch schriftlich übermittelt.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, T +43 (0)1505 4298, [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at) als Stelle zur alternativen Streitbeilegung wenden, wo auch Informationen über die Bedingungen für deren Anrufung erhältlich sind.

Der Kunde kann sich wegen mutmaßlichen Verstößen gegen eine Bestimmung des Zahlungsdienstegesetzes auch an die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien wenden oder seine Forderungen gerichtlich geltend machen.

## **IX. ORDENTLICHE GERICHTE, RECHTSWAHL UND GERICHTSSTAND**

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 Hypo Vorarlberg ist unter Punkt I. 1. Bankdaten angegeben.

### **Hypo Vorarlberg Bank AG**

Hypo-Passage 1, 6900 Bregenz, Österreich

T +43 50 414-0, [info@hypovbg.at](mailto:info@hypovbg.at)

[www.hypovbg.at](http://www.hypovbg.at)