

Kritische Analyse der AGB und Preise von Banken

Bachelorarbeit im Rahmen des Kurses

0581 SBWL Vertiefungskurs V – Management Information Systems

Prof. Mag. Dr. Rony G. Flatscher

Wirtschaftsuniversität Wien

Sommersemester 2011

Autor: **Christoph GAZSO**

Betreuer: **Prof. Mag. Dr. Rony G. FLATSCHER**

Eingereicht am 17.06.2011

Abstract

Diese Bachelor Arbeit versucht einen Überblick über die verfügbaren AGB der Banken zu geben und diese zu analysieren. Vor allem wird dabei auf die Implementierung des Zahlungsdienstgesetzes vom 01.11.2009 geachtet und auf die bestehenden gesetzlichen Rahmenbedingungen betreffend der AGB. Zusätzlich werden spezielle Gebühren und Zahlungsbedingungen der Banken auf ihre Angemessenheit überprüft. Dabei wird nicht auf die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens geachtet, sondern ob die anfallenden Kosten einer Leistung mit dem dafür verlangten Preise nicht im Missverhältnis stehen.

Abstract

This bachelor's thesis provides an overview about the existing AGB of banks in Austria and tries to analyze them. The analysis focuses on the implementation of the Zahlungsdienstgesetz from 01.11.2009 and the regulatory framework in Austria. Furthermore tariff rates and prices will be inspected if they are appropriate. This thesis does not prove if the banks work economically. It focuses on the incurred costs of goods and services and if they are in an acceptable ratio with the claimed prices.

1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis	3
2	Ziel der Arbeit	6
3	Oligopol	8
4	Allgemeine Geschäftsbedingungen Theorie	9
4.1	Geltungskontrolle	10
4.2	Inhaltskontrolle	10
4.3	Unklarheitsregel	10
4.4	§6 Abs. 1 KSchG	11
4.5	§6 Abs. 2 KSchG	11
4.6	Transparenzgebot	11
4.7	Verbandsklage	11
5	Wichtige Regelungen im Kontext Gebühren	12
5.1	Allgemeines	12
5.2	Laesio enormis	12
5.3	Wucher	13
5.4	Kartellgesetz (KartG)	13
5.5	Konsumentenschutzgesetz (KschG)	14
6	Zahlungsdienstgesetz (ZaDiG)	15
7	AGB der Banken in Österreich	18
7.1	Struktur und Umfang	18
7.1.1	Raiffeisenlandesbank Wien-Niederösterreich:	18
7.1.2	Erste Bank	19
7.1.3	Volksbank	21
7.1.4	BAWAG PSK – Bank	21
7.2	Analyse des AGB Hauptteils	22

7.2.1	Rahmenvertrag	23
7.2.2	Entgelte.....	23
7.2.3	Ziffer 1.....	23
7.2.3.1	Analyse.....	24
7.2.4	Ziffer 2.....	24
7.2.4.1	Analyse.....	24
7.2.5	Ziffer 3.....	25
7.2.5.1	Analyse.....	26
7.2.6	Ziffer 5.....	26
7.2.6.1	Analyse.....	26
7.2.7	Ziffer 8.....	26
7.2.7.1	Analyse.....	27
7.2.8	Ziffer 15.....	27
7.2.8.1	Analyse.....	27
7.2.9	Ziffer 15a.....	27
7.2.9.1	Analyse.....	28
7.2.10	Ziffer 16	28
7.2.10.1	Analyse.....	29
7.2.11	Ziffer 17	29
7.2.11.1	Analyse.....	29
7.2.12	Ziffer 22	30
7.2.12.1	Analyse.....	30
7.2.13	Ziffer 39	30
7.2.13.1	Analyse.....	30
7.2.13.2	Analyse.....	30
7.2.13.3	Analyse.....	31
7.2.14	Ziffer 39a	31
7.2.14.1	Analyse.....	31

7.2.15	Ziffer 42	31
7.2.15.1	Analyse.....	32
7.2.16	Ziffer 43 und 44.....	32
7.2.16.1	Analyse.....	32
7.2.17	Ziffer 45	32
7.2.17.1	Analyse.....	33
7.2.18	Ziffer 46	33
7.2.18.1	Analyse.....	34
7.3	Zusammenfassung.....	34
8	Gebühren der Banken	35
8.1	Einführung	35
8.2	Personalkosten.....	36
8.3	Depot und Aktienhandel	37
8.4	Zahlscheingebühr (Bareinzahlung an der Kassa).....	38
8.5	Save und Schließfächer	39
8.6	Jugendkonten	40
8.7	Bankomatkartensperrung	41
8.8	Überziehungsrahmen	42
8.9	Valutengeschäft.....	43
8.10	Verlasseneschaftsgebühr.....	44
8.11	Zusammenfassung.....	45
9	Literaturverzeichnis	46

2 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Depot und Aktienhandel.....	37
Tabelle 2 Zahlscheingebühr	38
Tabelle 3 Save und Schließfächer (Kosten p.A.)	39
Tabelle 4 Jugendkonten (Kosten p.A.)	40
Tabelle 5 Bankomatkartensperrung.....	41
Tabelle 6 Überziehungsrahmen (Kosten p.A.)	42
Tabelle 7 Valutengeschäft	43
Tabelle 8 Verlassenschaftsgebühr	44

3 Ziel der Arbeit

Das Ziel dieser Arbeit ist es, die AGB von bestimmten Banken auf ihre Gültigkeit zu prüfen und miteinander zu vergleichen. Zusätzlich werden die Zahlungsbedingungen und bestimmte Gebühren auf ihre Angemessenheit überprüft.

Die AGB haben einen großen Wandel von 1999, als die Banken sie noch selbst geführt haben, bis heute 2011 wo die Wirtschaftskammer Muster- AGB zur Verfügung stellt. Zusätzlich trat das Zahlungsdienstgesetz am 01.11.2009 in Kraft und führte wiederum zu einer großen Umstellung der Gesetzeslage in Österreich. Zusätzlich werden die gesetzlichen Rahmenbedingungen genauer erläutert auf Grund dessen die AGB geprüft werden. Ob diese Gesetze tatsächlich und richtig in den AGB beachtet und umgesetzt wurden, ist Ziel dieser Arbeit.

Die Zahlungsbedingungen und Gebühren werden nicht dahingehend analysiert, ob die Bank wirtschaftlich und ökologisch handelt, sondern ob die verursachten Kosten einer Leistung in einem angemessenen Rahmen an den Kunden weiterverrechnet werden. Es werden vor allem Gebühren untersucht, die nicht alltäglich sind.

Es wird auch darauf Wert gelegt, welche gerichtlichen Verfahren und Urteile zum Zeitpunkt der Erstellung der Arbeit offen und kürzlich entschieden worden sind. Um einen Überblick zu erhalten in welchem Status sich die AGB und Gebühren derzeit befinden.

4 Oligopol

Unter einem Oligopol versteht man einen Markt in dem sich nur einige wenige Unternehmen als Konkurrenten gegenüberstehen. Das bedeutet, dass diese die gesamte Produktion der Güter durchführen und damit auch die Möglichkeit haben, den Preis des Produktes zu beeinflussen.

Ein Oligopol kommt durch Eintrittsbarrieren zustande, hier kann zwischen natürlichen Eintrittsbarrieren, wie hohe Markteintrittskosten, oder strategischen Maßnahmen bestehender Unternehmen im Markt, unterschieden werden, welche den Markteintritt, durch zum Beispiel überschwemmen des Marktes mit Produkten um den Preis künstlich fallen zu lassen, erschweren. Durch diese Barrieren werden immer nur wenige Unternehmen, in diesem Markt, miteinander konkurrieren.

Oligopole können sich auf verschiedenste Weise unterscheiden:
Angebotsoligopol: Wenige Anbieter sehen sich einer großen Zahl Nachfragern gegenüber.

Nachfrageoligopol: Wenige Nachfrager sehen sich einer großen Zahl von Anbietern gegenüber.

Heterogenes Oligopol: Die angebotenen Güter lassen sich nur begrenzt substituieren.

Homogenes Oligopol: Die angebotenen Güter lassen sich perfekt substituieren.

Auf Grund der Tatsache, dass der Preis des Produktes am Markt, von jedem Unternehmen beeinflusst werden kann, zeichnet sich ein oligopolistischer Markt durch einen sehr intensiven Wettbewerb aus. Dieser kann durch ausdrückliche Absprachen, auch Kartell genannt, unterbunden werden, um den Gewinn der einzelnen Unternehmen zu maximieren. In einem Kartell einigen sich die beteiligten Unternehmen auf ein Preis - und Produktionsniveau um ihre Gewinne zu erhöhen. Im besten Fall, für die Unternehmen, einigen sie sich auf den Preis und die Produktionsmenge, welche bei einem Monopol herrschen würde.

Um eine derartige Absprache treffen zu können, müssen die beteiligten Unternehmen einen Einfluss auf den Preis bzw. Produktionsmenge haben, um eine wirksame

Vereinbarung treffen zu können. Diese Voraussetzung ist bei Oligopolen allerdings gegeben.

Diese Form der Vereinbarung ist gewöhnlich vom Gesetz verboten, in Österreich finden sich derartige Bestimmungen im Kartellgesetz (KartG).

Oftmals wird der Wettbewerb auch durch Preisstarrheit abgeschwächt. Das bedeutet, dass die Unternehmen nur sehr zögerlich den Preis ihrer Produkte verändern, da es sonst zu einem Preiskrieg kommen könnte. [PiRu09, 581 - 615], [StKe05]

5 Allgemeine Geschäftsbedingungen Theorie

Allgemeine Geschäftsbedingungen erfüllen vor allem zwei Aufgaben, einerseits werden sie zur Rationalisierung verwendet und andererseits zur Gestaltung der Rechtspositionen zwischen den Vertragsparteien.

Rationalisierung bedeutet in diesem Aspekt, dass die Vertragsbestimmungen nicht jedesmal neu Verhandelt werden müssen. Bei vielen kleinen Vertragsabschlüssen zeigt sich der Nutzen dieses Instrumentes, da es für einen Unternehmer ein irrsinniger Zeit- und Kostenaufwand wäre, jeden Vertrag im Einzelnen neu zu verhandeln. Somit tragen die AGB zur Wirtschaftlichkeit eines Unternehmens bei.

Nicht immer steht der Rationalisierungsgedanke im Vordergrund, oft werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendet, um Spielräume, die vom Gesetz gegeben sind, für den Verwender der Bestimmungen zu gestalten. Was zur Folge hat, dass sie auf Kosten der anderen Vertragspartei ausgelegt werden.

Die AGB kommen nur subsidiär zur Anwendung, d.h. werden bei der Vertragsverhandlung abweichende Bestimmungen zu diesen getroffen, gelten diese neu verhandelten. Weiters muss die Möglichkeit bestehen, die AGB einzusehen, damit sie Vertragsbestandteil werden. Das kann bedeuten, dass im Zuge der Angebotsphase dem Kunden übergeben werden, oder dass sie im Geschäftslokal ausgehängt sind.

Unternehmen besitzen meist eine wirtschaftliche Übermacht im Vergleich zum Konsumenten. Damit dieses Ungleichgewicht nicht ausgenutzt wird und stark benachteiligende Bestimmungen in die AGB aufgenommen werden, müssen sich diese einer Geltungs- und Inhaltskontrolle unterwerfen. Zusätzlich gibt es noch die Unklarheits-

regel, das Transparenzgebot und eine Liste von Bestimmungen, welche den Vertragspartner des AGB Nutzenden schützen sollen und folgend genauer beschrieben werden. [BoKa08], [DoKa07]

5.1 Geltungskontrolle

Die Bestimmung findet sich in § 864a ABGB. Sie besagt, dass nachteilige, ungewöhnliche und versteckte AGB-Klauseln nicht Vertragsinhalt werden, wenn der Vertragspartner nicht damit rechnen musste und auch nicht aufgeklärt wurde. Es spielt dabei keine Rolle, ob Haupt - oder Nebenpflichten betroffen sind, die Klausel wird als nicht vereinbart angesehen. Somit findet sich hier eine Ausnahme davon, dass man unterschriebenes gegen sich gelten lassen muss. [Neum04], [DoKa07]

Bei dieser Kontrolle spielte das Aussehen der Urkunde und die Positionierung der einzelnen Klauseln eine große Rolle. Es ist wichtig, dass keine Bestimmung an Orten versteckt wird, wo der Kunde sie nicht vermuten würde. Die Schriftart- und Größe werden ebenfalls kontrolliert, um eine Überraschung des Verbrauchers ausschließen zu können. [GeJu11]

5.2 Inhaltskontrolle

Die gesetzliche Grundlage zur Inhaltskontrolle findet man in § 879 Abs. 3 ABGB. Hat eine AGB Klausel die Geltungskontrolle überstanden, heißt das nicht, dass sie gilt. Benachteiligt sie den AGB Unterworfenen gröblich und betreffen auch nicht eine der beiden Hauptleistungspflichten, ist sie jedenfalls nichtig. [Neum04a], [DoKa07]

Ist eine Hauptleistungspflicht betroffen, können die Vorschriften von Wucher, §879 Abs. 2 Z4 ABGB, und laesio enormis, §§ 934f ABGB, angewendet werden. [BoKa08]

5.3 Unklarheitsregel

Die Unklarheitsregel ist in § 915 Satz 2 ABGB verankert und besagt, dass bei entgeltlichen Geschäften eine mehrdeutige Klausel immer zu Lasten des AGB-Verwenders auszulegen ist. [Neum04a]

5.4 §6 Abs. 1 KSchG

In diesem Paragraphen werden Bestimmungen aufgezählt, welche überhaupt nicht Teil eines Vertrages, auch außerhalb der AGB, nicht vereinbart werden dürfen. Beispiele dafür sind, Ausschluss der Anfechtung wegen Irrtums und Preisgleitklauseln. [Neum04a]

5.5 §6 Abs. 2 KSchG

In diesem Paragraphen werden Bestimmungen aufgezählt, welche nur gültig sind, wenn sie im Einzelnen ausgehandelt wurden. Ein Beispiel dafür wäre die Vereinbarung eines Rücktrittsrechtes des Unternehmens ohne sachliche Rechtfertigung. [Neum04a]

5.6 Transparenzgebot

Dieses Gebot findet man in § 6 Abs. 3 KSchG und besagt, dass unklare oder unverständliche Bestimmungen in AGB unwirksam sind. Hierbei wird auf das Verständnis eines Durchschnittskunden abgestellt, der besagte Klausel nicht verstehen kann. [Neum04a]

Die in Punkt 4.4, 4.5, 4.6 aufgezählten Möglichkeiten AGB Klauseln nichtig zu erklären, finden ihre Anwendung nur in Verbrauchergeschäften. Das zeigt, dass dem Gesetzgeber die wirtschaftliche Übermacht der Unternehmen sehr wohl bewusst ist und den Konsumenten besondere Rechte einräumt, um sich vor der Übermacht zu schützen.

5.7 Verbandsklage

Die Verbandsklage wurde vom Gesetzgeber eingeführt, um eine präventive Kontrolle von AGB auf Sitten- oder Gesetzeswidrigkeit zu ermöglichen (§§ 28 f KSchG). Verbände wie der Verein für Konsumenten Information oder die Arbeiterkammer können Unternehmen auf Unterlassung, sitten- oder gesetzeswidriger Klauseln klagen.

Die Voraussetzung einer Verbandsklage ist dann gegeben, wenn ein Verstoß die allgemeinen Interessen der Verbraucher beeinträchtigt. Stellt der VKI oder die AK einen möglichen Verstoß fest, teilen sie es dem Unternehmen mit. Danach können die

Verbände eine Unterlassungserklärung von dem betroffenen Unternehmen verlangen. Gibt dieses binnen 4 Wochen die geforderte Unterlassungserklärung ab, wird keine Anklage erhoben. Erfolgt diese nicht, ist eine sogenannte Wiederholungsgefahr gegeben und die Verbände können klagen.

Wird im Verfahren festgestellt, dass die Klausen gesetzeswidrig sind, dürfen die Unternehmen diese nicht mehr verwenden oder müssen sie abändern. Wurden auf Basis dieser Bestimmungen Verträge abgeschlossen, hat der Verbraucher das Recht, zum Beispiel, zu viel verrechnete Entgelte zurückzuverlangen und kann sich auf das Urteil der Verbandsklage berufen. [GeJu11]

6 Wichtige Regelungen im Kontext Gebühren

6.1 Allgemeines

Eine Sache wird jemand anderen für einen bestimmten Preis überlassen, so wird im § 1053 der Kaufvertrag definiert. Weiterführend wird im § 1054 erwähnt, dass der Kaufpreis aus Geld bestehen und bestimmt sein muss und nicht gesetzeswidrig sein darf. Ob der Preis angemessen oder gerecht sein muss, wird weiter nicht genauer definiert. Das einzige Gesetz, welches sich genauer mit dem Preis auseinandersetzt ist §§ 934 – 935 ABGB, *laesio enormis* oder „Verkürzung über die Hälfte. Mit dieser geringen Anzahl an Gesetzten, welche ich mit dem Preis auseinandersetzen wird der freien Marktwirtschaft Rechnung getragen, in der den Wirtschaftstreibenden möglichst große Freiheit gewährt werden soll. [Buda05]

6.2 *Laesio enormis*

Wenn jemand weniger als die Hälfte des gemeinen Wertes der gegebenen Sache erhält, hat er die Möglichkeit den Vertrag aufzulösen. Die Gegenseite kann aber durch Aufzahlung bis zum gemeinen Wert am Vertrag festhalten. Nach dieser Regelung bleiben Preise bis 200% über dem gemeinen Wert ungestraft.

Da im Zuge dieser Arbeit nur die Nebengebühren der Banken analysiert werden und diese oft nur einen kleinen Teil des gesamten Preises ausmachen, kann Verkürzung über die Hälfte nicht angewendet werden, da sich dieses Gesetz immer auf die ge-

samte Leistung und Gegenleistung bezieht. Darum würde eine erfolgreiche Anfechtung des Vertrages eine komplette Auflösung dieses nach sich ziehen und nicht nur die Nebenbestimmung in der die Gebühr verankert ist. Darum wird nicht mehr genauer auf dieses Rechtsinstrument eingegangen. [Buda05]

6.3 Wucher

Eine weitere Regelung, die aber nur indirekt den Preis betrifft, ist in § 879 Abs 4 zu finden. Nützt jemand die Zwangslage, Verstandesschwäche, Unerfahrenheit oder Gemütsaufregung eines anderen aus und verspricht sich dadurch eine Gegenleistung die in grobem Missverhältnis zu der gegebenen Leistung steht, ist der Vertrag nichtig.

Man kann sehr leicht erkennen, dass diesen Paragraphen nicht alle zur Bekämpfung etwaiger zu hoher Nebengebühren heranziehen können, da nur eine bestimmte Gruppe dazu vom Gesetz ermächtigt wird. Im Vergleich zu Verkürzung über die Hälfte, kann mit diesem Gesetz auch kein gerecht Preis erzwungen werden, sondern nur der bestehende Vertrag rückabgewickelt werden. Aufgrund dieser Tatsachen bietet diese Bestimmung keinen guten Schutz. [Buda05]

6.4 Kartellgesetz (KartG)

Unternehmen bilden Kartelle, um den Wettbewerb auszuschalten oder zu vermindern um ihren Ertrag zu steigern. Dabei geht es vor allem um Preisabsprachen oder abgestimmtes Verhalten auf deren Markt. Der österreichische Gesetzgeber schreitet hier ein und hat das Kartellgesetz verfasst um derartige Absprachen zu verhindern, was eine Einschränkung der wirtschaftlichen Macht der Unternehmen zur Folge hat. § 1 KartG Abs 1 besagt, dass alle Vereinbarungen zwischen Unternehmen, Beschlüsse von Unternehmervereinigungen und aufeinander abgestimmte Verhaltensweisen, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken verboten sind.

Man kann zwischen horizontalen Vereinbarungen, welche zwischen Unternehmen derselben Wirtschaftsstufe und vertikalen Vereinbarungen unterscheiden, welche zwischen Unternehmen verschiedener Wirtschaftsstufen abgeschlossen werden.

Nicht alle Kartelle sind Gesetzeswidrig, § 24, § 34 zeigen auf, dass Ausnahmen bestehen können. Genehmigte Kartelle dürfen dann bestehen, wenn es zum Vorteil des Konsumenten geschieht oder wenn es sonst nicht möglich wäre, waren auf diesem speziellen Markt anzubieten (Monopol). [GrGr08, 191 - 200]

6.5 Konsumentenschutzgesetz (KschG)

Das KschG wurde, wie die Bezeichnung schon aussagt, zum Schutz der Konsumenten gegen die wirtschaftliche Übermacht der Unternehmen verfasst. Es kommt auch nur zum Einsatz, wenn ein Verbrauchergeschäft vorliegt, d.h. eine Partei ist Konsument, die andere ein Unternehmer. Folgend werden die Teile des Gesetzes betrachtet, welche die Preisgestaltung der Gebühren beeinflussen können.

Im § 6 Abs 1 Z 5 befindet sich die Regelung, dass Preisgleitklauseln (nachträgliches verändern der Preise) nur dann vereinbart werden dürfen, wenn sie sachlich gerechtfertigt sind und die für die Erhöhung des Preises maßgeblichen Umstände konkret umschrieben sind.

Weiters findet sich im § 6 Abs 2 Z 4 eine ähnliche Bestimmung wie eben beschrieben. Sie besagt, dass Entgeldserhöhungen für Leistungen, 2 Monate nach Vertragsabschluss, unzulässig sind, wenn sie nicht im Einzelnen ausgehandelt wurden.

Letztendlich findet sich in § 6 Abs 1 Z 15 die Bestimmung, dass der Konsument nach Eintritt des Verzugs zur Zahlung von Betreibungs- oder Einbringungskosten verpflichtet, sofern diese Kosten in der Vereinbarung nicht gesondert und aufgeschlüsselt ausgewiesen sind oder soweit diese Kosten zur zweckentsprechenden Betreibung oder Einbringung der Forderung nicht notwendig waren nicht zulässig sind. [Buda05]

7 Zahlungsdienstgesetz (ZaDiG)

Mit 1.11.2009 trat das Zahlungsdienstgesetz in Kraft. Es basiert auf einer Richtlinie der Europäischen Gemeinschaft (RL 2007/64/EG) und versucht den Zahlungsverkehr innerhalb der Gemeinschaft zu harmonisieren und einen einheitlichen gesetzlichen Rahmen zu schaffen.

Insbesondere wird dadurch versucht den Konsumentenschutz zu forcieren, was damit auch gelungen ist, allerdings kam es punktuell auch zu Verschlechterungen.

Die wichtigsten Neuerungen durch das Gesetz traten in den Bereichen Entgeltvereinbarungen, Entgeltänderungsmöglichkeiten, günstigere Kündigungsbestimmungen, klare Bestimmungen über Ausführungsfristen von Überweisungen, Verlängerung des Widerspruchrechts und Änderungen der Haftungsregelungen bei Missbräuchen.

Das ZaDiG findet Anwendung auf alle wichtige Zahlungsdienste wie Barein- und Barauszahlung, Führung von Zahlungskonten, Daueraufträge, Kreditkartenzahlungen und viele mehr. Nicht mit eingeschlossen sind Postanweisungen. In den Geltungsbereich eingeschlossen sind vor allem innerstaatliche oder grenzüberschreitende Zahlungsdienste bei denen der Zahlungsdienstnutzer oder Zahlungsdienstleister in Österreich ansässig ist.

In §§ 26 ff ZaDiG werden Preistransparenz und Entgelte geregelt. Der Zahlungsdienstleister hat Informationen bezüglich des Vertrags zur Verfügung zu stellen und zwar nicht nur einmal sondern auch öfters während der Vertragslaufzeit wenn der Kunde diese anfordert. Entgelte werden nur dann geschuldet, wenn diese im Vertrag einzeln aufgeführt und vereinbart wurden. Viele Banken versuchen mit dem sogenannten Aufwandserstatt die strengen Regelungen der Entgelte zu umgehen, was das ZaDiG aber verbietet. Genauer betrachtet darf Aufwandsersatz nur bei drei Ausnahmen geltend gemacht werden, diese wären, Widerruf eines unwiderruflichen Zahlungsauftrages, Wiederbeschaffung eines Geldbetrages und bei Ablehnung eines Zahlungsauftrages mangels Deckung. Weiters dürfen für die Verwendung unterschiedlicher Zahlungsinstrumente keine Aufschläge verrechnet werden. Das bedeutet, dass es egal ist, ob man bar oder mit Kreditkarte zahlt. Das gleiche müsste auch

für die Zahlscheingebühr fallen, da es sich nur um ein anderes Zahlungsinstrument handelt.

Änderungen des Rahmenvertrages werden in § 29 ZaDiG behandelt. Es wird geregelt, dass Änderungen mindestens 2 Monate vor Inkrafttreten dieser an den Kunden übermittelt werden müssen. Wurde vereinbart, dass diese per Erklärungsfiktion erfolgen kann, hat der Kunde die Möglichkeit zuzustimmen, zu widersprechen, oder er kann frist- und kostenlos zurücktreten. Eine weitere wichtige Bestimmung ist, dass nur Zinssätze und Wechselkurse einseitig geändert werden dürfen, was für den Konsumenten offenbar eine Verschlechterung darstellt und die Zinsen und Wechselkurse auch innerhalb der 2 monatigen Verständigungsfrist einseitig geändert werden dürfen. Weiter kann die Verständigung darüber auch erst im Nachhinein erfolgen.

Die Kündigung eines Rahmenvertrages wird in § 30 ZaDiG behandelt. Auf unbestimmte Zeit vereinbarte Rahmenverträge können fristlos und kostenlos gekündigt werden. Eine einmonatige Kündigungsfrist kann aber vereinbart werden. Bei auf bestimmte Zeit abgeschlossenen Verträgen kann der Zahlungsdienstleister eine angemessene Kündigungsentschädigung verlangen. Gebühren dürfen nur anteilig verrechnet werden und im Voraus gezahlte Gebühren müssen zurückerstattet werden.

Im § 35 ZaDiG wird die Sorgfaltspflicht des Zahlungsdienstleisters geregelt. Hier geht es vor allem darum, dass die Bank, soweit es technisch und ohne manuelles eingreifen möglich ist, die Übereinstimmung des Empfängers mit dem angegebenen IBAN und BIC durchführen muss.

Sorgfaltspflichten der Konsumenten werden im § 36 ZaDiG reguliert. Es wird festgehalten, dass bei einer fehlerhaften Zahlung der Konsument diese sofort rügen muss. Fehlerhaft bedeutet in diesem Fall wenn ein Betrag gar nicht, verspätet oder nur teilweise überwiesen wurde. Die Frist beträgt 13 Monate nach der Information über die Belastung.

Eine wichtige Regelung findet sich in §§ 23 – 43 ZaDiG. Hier werden Ausführungsfristen und Wertstellung geregelt. Prinzipiell muss zwischen Push und Pull Zahlungen unterschieden werden, wenn man Ausführungsfristen behandelt. Push Zahlung bedeutet, dass der Zahler den Auftrag auslöst. Hierbei muss der Betrag am nächsten Tag, nach aufgabe des Auftrags, beim Empfänger eingehen. Bei Aufträgen auf Papier darf diese Frist um einen Tag verlängert werden. Jedoch ist bis 1.1.2012 eine

Übergangsfrist erlaubt und die Zahlungsdienstleister können bis dahin die Frist auf 3 bzw. 4 Tage verlängern. Haben Zahler und Empfänger die Konten beim selben Zahlungsdienstleister fällt die Ausführungsfrist weg. Bei Pull Zahlungen übernimmt der Empfänger die Aufgabe die Zahlung für sich auszulösen. Die Ausführungsfristen hängen von den Vereinbarungen zwischen Zahlungsdienstleister und dem Empfänger ab.

Haftung und Erstattungspflichten werden in §§ 44 – 48 ZaDiG behandelt. Wird eine nicht autorisierte Zahlung durchgeführt, z.B. mittels Kreditkarte oder Bankomatkarte, liegt das Risiko prinzipiell beim Zahlungsdienstleister. Folglich muss er den Stand des Kontos wieder auf den Ursprung zurücksetzen, vor der nicht autorisierten Zahlung. Es ist aber die 13 Monats Frist und die Rügeobliegenheit nach § 36 ZaDiG zu beachten. Trifft aber den Konsumenten ein verschulden am Missbrauch, wird er gegenüber dem Zahlungsdienstleister schadensersatzpflichtig. Bei leichter Fahrlässigkeit des Konsumenten ist die Haftung auf 150€ beschränkt, was aber eine Verschlechterung darstellt, da das Limit vor dem ZaDiG bei 72€ war. Wird der Verlust einer Kreditkarte angezeigt, ist der Konsument ab diesem Zeitpunkt nicht mehr Haftungspflichtig gegenüber dem Zahlungsdienstleister. Bei autorisierten Pull Zahlungen wie z. B. Kreditkartenzahlungen kann der Konsument nach § 45 ZaDiG innerhalb von 8 Wochen den Betrag in voller Höhe zurückverlangen und das ohne Angabe von Gründen. Vor ZaDiG lag die Frist bei 6 Wochen, das bedeutet eine Besserstellung des Konsumenten. Bei nicht autorisierten Pull Zahlungen liegt keine Einzugsermächtigung vor. Es gilt hier nicht die 8 Wochen Frist sondern die Rügeobliegenheiten und die 13 Monats-Frist. §§ 44 46 ZaDiG gelten nicht bei höherer Gewalt. [Verb11]

8 AGB der Banken in Österreich

8.1 Struktur und Umfang

Der Aufbau der AGB ist bei allen Banken in Österreich sehr ähnlich, sie bestehen aus einem Hauptteil und diversen Anhängen und Sonderbestimmungen. Da die Banken aber nicht verpflichtet sind AGB zu führen, ist der Umfang und Regelungsbereich dieser sehr unterschiedlich. Folgend wird eine Liste aufgeführt, aus der die Struktur der AGB der einzelnen Banken ersichtlich ist.

8.1.1 Raiffeisenlandesbank Wien-Niederösterreich:

Hauptteil: Allgemeine Geschäftsbedingungen-Fassung 2009

- Anhang:
- Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen der Raiffeisenbank, Fassung 2009
 - Teilnahmebedingungen mein.raiffeisen.at, ELBA-Internet und Telefonbanking
 - Teilnahmebedingungen Elba-Classic - (Software-Lizenz und Datenfernübertragung)
 - Besondere Bedingungen für Bezugskarten - Ausgabe 2009
 - Besonderen Bedingungen für bargeldlose Zahlungen im Internet im Rahmen des Maestro Service
 - Besondere Geschäftsbedingungen für bargeldlose Zahlungen im Internet mit dem MasterCard SecureCode (MCSC) Zahlungsverfahren
 - Sonderbedingungen für börsliche und außerbörsliche Optionen- und Termingeschäfte
 - Bedingungen für die Benutzung der "Raiffeisen Online Sparen Wien" - Fassung 2011
 - Bedingungen für die Benutzung der "Raiffeisen Online Sparen fix" - Fassung 2011
 - Bedingungen für die Benutzung der "Raiffeisen-Direkt-Anlage" Fassung 2011
 - Bedingungen für das Spareinlagengeschäft - Fassung 2011
 - Zinsgleitklausel

8.1.2 Erste Bank

Hauptteil: Allgemeine Geschäftsbedingungen der Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG

- Anhang:
- Sonderbedingungen für börsliche und außerbörsliche Optionen- und Termingeschäfte
 - Anhang zu den Sonderbedingungen für börsliche und außerbörsliche Optionen- und Termingeschäfte
 - Bestimmungen für anonyme Spareinlagen
 - Bestimmungen für das Individual Sparen / Sparbuch
 - Bestimmungen für das Individual Sparen / Karte
 - Bestimmungen für das Komfort Sparen / Sparbuch
 - Bestimmungen für das Komfort Sparen / Karte
 - Bestimmungen für das Kapital Sparen / Sparbuch
 - Bestimmungen für das Plus Sparen / Sparbuch
 - Bestimmungen für das Plus Sparen Kommerz / Sparbuch
 - Bestimmungen für das Prämien Sparen / Sparbuch
 - Bestimmungen für das Termin Sparen / Sparbuch
 - Bestimmungen und Bedingungen für das Kapital Sparen Select
 - Bestimmungen für das Kapitalsparbuch mit Europa Bonus
 - Bestimmungen für das Kapitalsparbuch mit doppeltem Europa Bonus
 - Bestimmungen und Bedingungen für Wachstums-Kapitalsparbücher
 - Bestimmungen und Bedingungen für das Jubiläums-Kapitalsparbuch
 - Bestimmungen für das Gewinnsparbuch
 - Bestimmungen und Bedingungen für Jubiläums-Gewinnsparbücher
 - Bestimmungen und Bedingungen für Baby-Gewinnsparbücher
 - Bedingungen für die Überlassung von Sparbuchschließfächern
 - Bedingungen für die Sparbuch-Selbstbedienung
 - Zusätzliche Bedingungen für Spadat/ex-GiroCredit-Filialen
 - Zinsanpassung ab 01.01.2007
 - Zinsgleitklausel für Verbraucherkredite / Anpassung 1
 - Zinsgleitklausel für Verbraucherkredite / Anpassung 15
 - Zinsgleitklausel für ehem. GiroCredit
 - Immobilientransaktionen
 - Besondere Bedingungen für den Giroverkehr der österreichischen

Sparkassen

- Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher
- Informationen zum Überweisungsverkehr unter Nutzung des SWIFT – Netzwerkes
- Anderkonten Immobilienmakler und Immobilienverwalter
- Anderkonten Notare
- Anderkonten Rechtsanwälte
- Anderkonten Wirtschaftstreuhänder
- Anderkonten Ziviltechniker
- Scheckbedingungen
- Giroverkehr
- ErsteCard
- Benützung der KontoCard
- Bedingungen für das Bonus-Konto
- Bedingungen für den Gebrauch einer Kreditkarte
- Bedingungen für PayLife Kreditkarten (Privat, Platinum, Firmen)
- Besondere Geschäftsbedingungen für MasterCard SecureCode und Informationen gemäß §§ 5, 7 und 8 des FernFinG
- Kundenrichtlinien für das Maestro-Service und für das Quick-Service
- Bedingungen Karten-Airbag
- Ergänzende Bedingungen zu den Kundenrichtlinien für das Maestro-Service und für das Quick-Service
- Tag- und Nachttresor
- Bedingungen für die Selbstabholung von Briefen und für die Beistellung von Briefschließfächern
- Vermietung von Safes
- Annahme von Verwahrstücken (gültig für Altbestand)
- Bedingungen für die Nutzung von Electronic Banking
- Bedingungen für die Nutzung von Telebanking/Telebanking mit Multi Bank Standard
- Einlagensicherung und Anlegerentschädigung
- Bedingungen für das Golddepot
- AGB S Portal

8.1.3 Volksbank

Hauptteil: Allgemeine Geschäftsbedingungen

- Anhang:
- Bedingungen für Volksbank Electronic Banking
 - Nutzungsbedingungen für Volksbank Wertpapier Banking
 - Besondere Bedingungen für das Volksbank Online Sparen
 - Kundenrichtlinien MaestroService 2009

8.1.4 BAWAG PSK – Bank

Hauptteil: Allgemeine Geschäftsbedingungen der BAWAG P.S.K. in der aktuellen Fassung

Anhang: keine weiteren AGB vorhanden.

Anhand der Listen sieht man den großen Unterschied im Regelungsausmaß der Banken AGB. Auf der einen Seite gibt es die Erste Bank, welche fast für jedes einzelne Produkt eine AGB zur Verfügung stellt, und auf der anderen Seite die BAWAG PSK – Bank, welche nur den Hauptteil der AGB verwendet.

Der Hauptteil der AGB wurde bis 1999 von jeder Bank selbst erstellt und verwaltet. Da in diesem Jahr zahlreiche Klagen von Konsumenten gegen einzelne Klauseln eingereicht und gewonnen wurden, was zur Folge hatte, dass besagte Klauseln nichtig wurden, hat man sich dazu entschlossen, den besagten „Hauptteil“ zu standardisieren. Dafür erstelle die Bankensparte der Wirtschaftskammer im Jahr 2000 eine sogenannte Muster - AGB welche von den Banken akzeptiert wurden und bis Dato (Juni 2011) in Verwendung ist. [StKe05]

Folglich ist dieser Teil der AGB bei allen Banken sehr ähnlich, wenn nicht sogar gleich. Im weiteren Verlauf der Arbeit wird dieser genau analysiert um Unterschiede aufzudecken.

8.2 Analyse des AGB Hauptteils

Im folgenden Abschnitt werden die Klausen des AGB Hauptteils der Banken analysiert. Besonderen Wert wird auf die im Kapitel 4 und 5 genannten Regelungen gelegt. Außerdem werden die AGB der Raiffeisenlandesbank Wien-Niederösterreich, Erste Bank, BAWAG PSK Bank und der Volksbank miteinander verglichen um mögliche Unterschiede aufzuzeigen. Als Ausgangspunkt werden die AGB der Raiffeisenkassa herangezogen und die Veränderungen zu den anderen Banken dokumentiert. Auf die Anfrage bei der Wirtschaftskammer, ob sie die originalen Muster AGB des Hauptteils zur Verfügung stellen können, kam als Antwort:

„Wie bedauern Ihnen diese Muster-AGB nicht zur Verfügung stellen zu können. Sie finden diesen aber auf der Homepage eines der Kreditinstitute“ [Email 11]

Es wird auch besonders darauf geachtet, ob und wie, die ZaDiG Neuerungen, die mit 1.11.2009 in Kraft traten, implementiert wurden.

Dieser Teil der AGB gliedert sich wie folgt:

- Grundregeln für die Beziehung zwischen Kunden und Kreditinstitut
- Bankauskunft
- Eröffnung und Führung von Konten
- Giroverkehr
- Entgelt und Aufwandsatz
- Sicherheiten
- Aufrechnung und Verrechnung
- Handel in Wertpapieren und anderen Werten
- Verwahrung von Wertpapieren und anderen Werten
- Handel in Devisen und Valuten
- Fremdwährungskredite
- Inkasso und Diskontgeschäft, Wechsel- und Scheckverkehr

Insgesamt besteht der Hauptteil aus 81 Ziffern wobei nur die Bestimmungen aufgeführt werden, bei denen ein Verdacht auf Gesetzeswidrigkeit besteht.

8.2.1 Rahmenvertrag

Ein Rahmenvertrag kann die Bedingungen über Zahlungsvorgänge enthalten und regelt die Einrichtung eines Zahlungskontos § 3 Z 12 ZaDiG. Beispiele für Rahmenverträge sind Girokontovertrag, Kreditvertrag oder ein Bankomatkartenvertrag. Um eine bessere Vergleichbarkeit der Zahlungsdienstleister zu ermöglichen, knüpfen viele Bestimmungen und Verpflichtungen des ZaDiG an diesen Vertrag an. Aus diesem Grund müssen Informationen bezüglich eines Rahmenvertrages sehr umfassend sein. [GeJu11]

8.2.2 Entgelte

Die Banken unterscheiden zwischen Entgelten und Aufwandsersatz. Bei Entgelten werden zusätzlich zu den Kosten der Leistung die die Bank erbringt, auch Gemeinkosten dazugerechnet. Hingegen bei Aufwandsersatz werden nur die Einzelkosten zur Berechnung der Höhe herangezogen.

Entgelte müssen im Einzelnen mit dem Kunden verhandelt und aufgeschlüsselt im Vertrag angeführt werden nach § 27 Abs. 2 ZaDiG.

Aufwandsersatz nimmt Bezug auf § 1014 ABGB ist eingeführt worden um den Ersatz aller notwendigen und nützlichen Aufwendungen zu ermöglichen. Dabei müssen die Aufwendungen nicht im Detail aufgeschlüsselt und im Vorhinein vereinbart worden sein, so lange der Kunde keine genau Aufschlüsselung der Kosten wünscht. Bevor das ZaDiG in Kraft trat, versuchten viele Banken den harten Entgelt Bestimmungen auszuweichen, indem sie viele Entgelt als Aufwandsersatz bezeichneten. Seit dem neuen Gesetz ist dies aber nicht mehr möglich, da es abschließen regelt, welche Leistungen als Aufwandsersatz verrechnet werden dürfen. [GeJu11]

8.2.3 Ziffer 1

*„(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) gelten für die gesamte Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und allen in- und ausländischen Geschäftsstellen des Kreditinstituts. Vorrangig gelten Bestimmungen in mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen oder in Sonderbedingungen.
(2) Die Begriffe „Verbraucher“ und „Unternehmer“ werden im Folgenden im Sinn des Konsumentenschutzgesetzes verstanden.“*

8.2.3.1 Analyse

Es wird der Geltungsbereich vereinbart und es wird darauf hingewiesen, dass die AGB nur gelten, wenn nichts anderes vereinbart wurde. Außerdem wird der Begriff Verbraucher und Unternehmer definiert. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.4 Ziffer 2

„(1) Änderungen der AGB oder des Girokontovertrages erlangen nach Ablauf von 2 Monaten ab der Verständigung des Kunden Rechtsgültigkeit für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen des Kunden zum Kreditinstitut, sofern nicht bis dahin ein schriftlicher Widerspruch des Kunden beim Kreditinstitut einlangt. Die Verständigung des Kunden kann in jeder Form erfolgen, die mit ihm im Rahmen der Geschäftsverbindung vereinbart worden ist, insbesondere durch Benachrichtigung auf einem Kontoauszug. Eine mit dem Kunden getroffene Vereinbarung über den Zugang von Erklärungen des Kreditinstituts gilt auch für die Verständigung von Änderungen der AGB oder des Girokontovertrages. Hat der Kunde dem Kreditinstitut keine Anschrift bekannt gegeben und wurde auch keine Vereinbarung über die Zustellung getroffen, so ist der Aushang der geänderten AGB im Schalterraum des Kreditinstituts maßgebend; der erste Satz dieses Absatzes gilt entsprechend.

(2) Das Kreditinstitut wird den Kunden in der Verständigung auf die Tatsache der Änderung der AGB oder des Girokontovertrages und darauf aufmerksam machen, dass sein Stillschweigen nach Ablauf von 2 Monaten ab Verständigung als Zustimmung zur Änderung gilt. Für Kunden, die dem Kreditinstitut keine Anschrift bekannt gegeben haben, wird ein entsprechender Hinweis in den Aushang der geänderten AGB aufgenommen.

(3) Im Falle einer solchen beabsichtigten Änderung der AGB oder des Girokontovertrages hat der Kunde, der Verbraucher ist, das Recht, seinen Girokontovertrag vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen.“

8.2.4.1 Analyse

Mit dieser Bestimmung versucht die Bank die Formalitäten bei einer Änderung der AGB oder eines Rahmenvertrages zu klären. In dieser Klausel mussten die Fristen von 6 Wochen auf 2 Monate nach §29 ZaDiG geändert werden. Außerdem wird in (3) ausdrücklich auf das Kündigungsrecht hingewiesen, welches bei einer Änderung der AGB oder des Rahmenvertrages in Kraft tritt. Es wird aber darauf hingewiesen, dass Änderungen des Rahmenvertrages für jeden

Rahmenvertrag einzeln mitgeteilt werden müssen. Für einen bestehenden Vertrag geänderte Entgelte dürfen nicht alle derzeitigen und zukünftig abgeschlossenen Rahmenverträge beeinflussen. In weiterer Folge verstößt die Klausel auch gegen das Transparenzgebot nach § 6 Abs. 3 KSchG, da der maßgebliche Inhalt nicht mit dem Kunden vereinbart werden muss, sondern sich nach den AGB und den bisher mitgeteilten Änderungen richtet. Dadurch wird der maßgebliche Inhalt für den Kunden verschleiert. Aus dieser Tatsache kann auch ein Verstoß gegen § 864a ABGB abgeleitet werden. Ein Kunde kann nicht damit rechnen, dass eine vereinbarte Änderung für alle derzeitigen und zukünftigen sonstigen Verträge maßgeblich ist. Weiters verstößt (2) gegen die §§ 29 Abs 1 iVm § 26 Abs. 1 ZaDiG. Es ist festgehalten, dass eine bloße zur Verfügung stellen durch Aushängen im Schalterraum einer Bank, einer Vertragsänderung, keine Mitteilung im Sinne des § 26 Abs. 1 ZaDiG ist, sondern nur ein Zugänglich machen bedeutet, und in diesem Fall nicht genügt. Daraus würde sich ableiten lassen, dass eine Änderung als zugegangen gilt, wenn sie im Geschäftslokal ausgehängt und eine Information an eine veraltete oder falsche Adresse des Kunden geschickt wurde. Daraus ergibt sich ein Verstoß gegen §§ 6 Abs. 1 Z 3 KSchG. [Verb11b] [Verb11c]

Es liegen keine nennenswerten Unterschiede zwischen den AGB der Bank vor.

8.2.5 Ziffer 3

„(1) Aufträge sind schriftlich zu erteilen.
(2) Das Kreditinstitut ist jedoch auch berechtigt, die ihm mittels Telekommunikation (insbesondere telefonisch, telegrafisch, fernschriftlich, mittels Telefax oder Datenfernübertragung) erteilten Aufträge durchzuführen. Zur Durchführung solcher Aufträge ist das Kreditinstitut bei Vorliegen der sonstigen Voraussetzungen nur dann verpflichtet, wenn dies der Kunde mit dem Kreditinstitut vereinbart hat.
(3) Das Kreditinstitut ist berechtigt, Aufträge in jeglicher Form, die ihm im Rahmen einer Geschäftsverbindung mit einem Unternehmer erteilt werden, auf dessen Rechnung durchzuführen, wenn es ohne Verschulden zur Ansicht kommt, dass sie von diesem stammen, und der unwirksame Auftrag nicht dem Kreditinstitut zurechenbar ist.“

8.2.5.1 Analyse

Die Klausel regelt wie Aufträge von Kunden an die Bank zu erteilen sind. Nur die Raiffeisenlandesbank Wien Niederösterreich hat (3) in ihren AGB aufgeführt, alle anderen Bank nicht. Möglicherweise hat die Mehrzahl darauf verzichtet, weil es sich um eine Klausel handelt, die Unternehmer betrifft, um den Verbraucher nicht zu verwirren. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.6 Ziffer 5

„Z 5. (1) Die mittels Telekommunikation gemachten Mitteilungen und Erklärungen des Kreditinstituts gelten – sofern keine abweichenden schriftlichen Vereinbarungen getroffen wurden oder Usancen der Kreditinstitute bestehen – vorbehaltlich schriftlicher Bestätigung. Dies gilt nicht gegenüber Verbrauchern. (2) Erklärungen und Informationen, die das Kreditinstitut dem Kunden mitzuteilen oder zugänglich zu machen hat, erhält der Kunde auf Papier (insbesondere mittels Kontoauszug), sofern mit ihm nicht die Abrufbarkeit oder Übermittlung auf elektronischem Weg vereinbart wurde.“

8.2.6.1 Analyse

Es wird geregelt wie die Abgabe von Erklärungen der Bank zu erfolgen hat

Die BAWAG PSK Bank hat (2) anders formuliert und schließt den Verbraucher einfach von (1) aus. Die restlichen Banken schließen den Verbraucher schon in (1) aus und erklären nochmal genau, wie eine Erklärung an den Kunden zu erfolgen hat. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.7 Ziffer 8

„(1) Einen Auftrag, der seinem Inhalt nach typischerweise die Heranziehung eines Dritten erforderlich macht, erfüllt das Kreditinstitut durch Betrauung eines Dritten im eigenen Namen. Wählt das Kreditinstitut den Dritten aus, so haftet es für die sorgfältige Auswahl.“

(2) Das Kreditinstitut ist verpflichtet, dem Kunden über dessen Aufforderung die etwa bestehenden Ansprüche gegen den Dritten abzutreten.

(3) Darüber hinaus haftet das Kreditinstitut für Zahlungsdienste innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) in Euro oder einer anderen Währung eines EWR-Vertragsstaates gegenüber Verbrauchern (nicht aber gegenüber Unterneh-

mern) für die ordnungsgemäße Ausführung der Überweisung bis zum Eingang beim Zahlungsdienstleister des Empfängers (Z 39a dieser Bedingungen).

8.2.7.1 Analyse

Hier wird die Auftragsausführung geregelt.

Nach der ZaDiG Einführung mussten die Banken diese Ziffer um (3) ergänzen, da sonst den Haftungsansprüchen dieses Gesetzes nach §§ 44-48 ZaDiG nicht entsprochen wäre. Es findet eine Klarstellung der Haftungsansprüche bei Zahlungsaufträgen statt. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.8 Ziffer 15

„Werden vom Kunden mittels Telekommunikation Aufträge erteilt, oder sonstige Erklärungen abgegeben, so hat er geeignete Vorkehrungen gegen Übermittlungsfehler und Missbräuche zu treffen.“

8.2.8.1 Analyse

Es wird definiert mit welcher Sorgfalt der Kunde handeln muss, um Missbräuchen vorzubeugen.

Nach § 44 Abs 2 ZaDiG widerspricht diese Klausel aber dem Gesetz, da sie die Haftung nicht abschließend definiert und zu allgemein gehalten ist. In § 36 Abs. 1 ZaDiG wird genau aufgeführt welche Sorgfaltspflichten der Kunde treffen muss. Daraus ergibt sich das nur zumutbare und nicht alle geeigneten Vorkehrungen zu treffen sind. Dieser Umstand wird erst in der nächsten Ziffer Rechnung getragen. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.9 Ziffer 15a

„(1) Der Kunde hat bei der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes, das vereinbarungsgemäß zur Erteilung eines Auftrags an das Kreditinstitut verwendet werden kann, alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale vor unbefugten Zugriffen zu schützen, sowie den Verlust, den Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonst nicht autorisierte Nutzung des Zahlungsinstrumentes unverzüglich dem Kreditinstitut oder der von diesem benannten Stelle anzuzeigen, sobald er davon Kenntnis hat. Unternehmer haften für Schäden, die dem Kreditinstitut aus der Verletzung dieser Sorgfaltspflichten entstehen, bei jeder Art des Verschuldens des Unternehmers betraglich unbegrenzt.“

(2) Das Kreditinstitut ist berechtigt, Zahlungsinstrumente, die es an den Kunden ausgegeben hat, zu sperren, wenn- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments dies rechtfertigen, oder

- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht, oder

- das beträchtlich erhöhte Risiko besteht, dass der Kunde seinen Zahlungspflichten im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie nicht nachkommt.

Das Kreditinstitut wird den Kunden – soweit zulässig - von einer solchen Sperre und deren Gründe in einer der mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsformen möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre informieren.“

8.2.9.1 Analyse

In dieser Klausel wird genau geregelt welche zumutbaren Vorkehrungen getroffen werden müssen, damit die Sorgfaltspflicht des Kunden erfüllt ist. Danach wird normiert aus welchen Gründen die Bank ein Zahlungsinstrument des Kunden sperren darf.

Alle Banken, außer der Raiffeisen, erklären im letzten Absatz dieser Klausel noch, dass sie dem Kunden die Sperre nur bekannt geben, wenn sie dabei keinen Gerichtlichen Beschluss oder Anordnung verletzen. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.10 Ziffer 16

„(1) Der Kunde hat Erklärungen des Kreditinstituts, wie zB Bestätigungen von ihm erteilter Aufträge, Anzeigen über deren Ausführung, Kontoauszüge, Depotaufstellungen, Rechnungsabschlüsse und sonstige Abrechnungen aller Art, sowie Sendungen und Zahlungen des Kreditinstituts auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen und etwaige Einwendungen unverzüglich zu erheben.

(2) Gehen dem Kreditinstitut innerhalb von zwei Monaten keine schriftlichen Einwendungen zu, so gelten die angeführten Erklärungen und Leistungen des Kreditinstituts als genehmigt; das Kreditinstitut wird den Kunden jeweils bei Beginn der Frist auf diese Bedeutung seines Verhaltens hinweisen. Hierfür genügt auch die Information mit einem Kontoauszug.

(3) Im Falle einer aufgrund eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zah-

lungsvorganges erfolgten Belastung kann der Kunde nur dann eine Berichtigung durch das Kreditinstitut erwirken, wenn er das Kreditinstitut unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorganges, jedoch spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung hiervon unterrichtet hat, es sei denn das Kreditinstitut hat dem Kunden die in Z 39 (8) dieser Bedingungen vorgesehenen Informationen zu dem betreffenden Zahlungsvorgang nicht in der mit ihm vereinbarten Form mitgeteilt oder zugänglich gemacht. Gegenüber Unternehmern verkürzt sich die vorstehend angesprochene Frist von 13 Monaten auf 3 Monate.“

8.2.10.1 Analyse

Durch das ZaDiG musste die Widerspruchsfrist von 6 Wochen auf 2 Monate angehoben werden. Weiters wurde die Frist des Widerspruchsrechts von nicht autorisierten Zahlungen mit 13 Monaten festgesetzt.

In (1) und (2) liegt ein Verstoß gegen § 36 ZaDiG vor, da beides auch bei nicht autorisierten Zahlungen anzuwenden wäre. (3) widerspricht § 44 Abs. 1 ZaDiG und der Rügeobliegenheiten betreffend nicht autorisierter Zahlungen. Eine Verletzung der Rügeobliegenheiten schließt nur dann eine Rückerstattung des Betrages aus, wenn die Verletzung für seine Erfüllung kausal war. Weiters müsste die Bank auch den Betrag zurückerstatten wenn die anders, als durch Rüge des Kunden, Kenntnis vom nicht autorisierten Zahlungsvorgang bekäme. Durch Verschulden der Bank blieben Schadenersatzansprüche durch Naturalrestitution unberührt. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.11 Ziffer 17

„Der Kunde hat das Kreditinstitut unverzüglich zu benachrichtigen, falls ihm regelmäßige Mitteilungen des Kreditinstituts (wie zB Rechnungsabschlüsse oder Depotaufstellungen) oder sonstige Mitteilungen oder Sendungen des Kreditinstituts, mit denen der Kunde nach Lage des Falles rechnen musste, nicht innerhalb der Frist die üblicherweise für die vereinbarte Übermittlung zu veranschlagen ist, zugehen.“

8.2.11.1 Analyse

Mitteilungen noch Zeitpunkt deren Zusendung sind hier genauer definiert worden, darum widerspricht diese Klausel dem Transparenzgebot § 6 Abs. 3 KschG.

8.2.12 Ziffer 22

„(1) Soweit keine Vereinbarung auf bestimmte Dauer vorliegt, können das Kreditinstitut und der Kunde die gesamte Geschäftsverbindung oder einzelne Teile davon jederzeit unter Einhaltung einer angemessenen Frist kündigen;“

8.2.12.1 Analyse

Diese Klausel widerspricht eindeutig dem § 30 Abs. 1 ZaDiG aus dem hervorgeht, dass ein Kunde einen Vertrag der auf unbestimmte Dauer geschlossen wurde, fristlos kündigen kann. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.13 Ziffer 39

„(1) Überweisungsaufträge müssen den Zahlungsdienstleister des Empfängers (Bankleitzahl bzw. Bank Identifier Code =BIC) und die Kontonummer bzw. die International Bank Account Number (=IBAN) enthalten. Diese Angaben stellen den "Kundenidentifikator" dar.

(5) Macht der Kunde weiter gehende Angaben als in Absatz 1 festgelegt, so wird der Überweisungsauftrag ausschließlich auf Grundlage des vom Kunden angegebenen Kundenidentifikators (Absatz 1) durchgeführt.“

8.2.13.1 Analyse

Es wird der korrekte Kundenidentifikator nach ZaDiG definiert um den Zahlungsempfänger richtig bezeichnen zu können. Die Bestimmung verstößt aber gegen § 35 Abs. 4 Z 2 und 3 ZaDiG, denn der Bank wird es ermöglicht einen Zahlungsauftrag nur mit Hilfe des Kundenidentifikators durchzuführen. In weiterer Folge würde das bedeuten, dass die Bank den Zahlungsauftrag durchführen könnte, auch wenn der Identifikator nicht korrekt ist. Hier wird die Sorgfaltspflicht nach ZaDiG umgangen und ist somit keine gültige Klausel. [Verb11b] [Verb11c]

„(6) Beim Kreditinstitut eingelangte Überweisungsaufträge können vom Kunden nicht einseitig widerrufen werden. Ist zu einem Überweisungsauftrag ein späterer Durchführungstermin vereinbart, tritt die Unwiderruflichkeit erst mit Ablauf des dem Durchführungstermin vorangehenden Geschäftstages ein.“

8.2.13.2 Analyse

Hier wird vereinbart, wann ein aufgegebenen Zahlungsauftrag vom Kunden einseitig widerrufen werden kann. Es ist wichtig hier hervorzuheben, dass bei in Zukunft liegenden Zahlungen, bis zum Geschäftstag vor der Zahlung der Überweisungsauftrag

widerrufen werden kann § 40 ZaDiG . Vor dem ZaDiG war dieser Absatz nicht so genau geregelt und bat Spielraum für Interpretationen. [Verb11b] [Verb11c]

„(7) Sofern das Kreditinstitut die Durchführung eines Überweisungsauftrages ablehnt, wird es den Kunden in der mit dem Kunden vereinbarten Form über die Ablehnung, sofern möglich über die Gründe der Ablehnung und darüber informieren, wie der Überweisungsauftrag berichtigt werden kann, um die Durchführung künftig zu ermöglichen. Überweisungsaufträge, die das Kreditinstitut berechtigter Weise ablehnt, lösen die in Z 39a dieser Bedingungen vereinbarten Ausführungsfristen nicht aus.“

8.2.13.3 Analyse

Es wird die Vorgehensweise bei nicht durchführbaren Überweisungsaufträgen geregelt. Jedoch fehlt die gesetzlich festgelegt Frist von „ so rasch als möglich“, darum widerspricht dieser Absatz § 39 Abs. 2 ZaDiG. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.14 Ziffer 39a

„(1) Zahlungsaufträge, die nach den für die jeweilige Zahlungsart festgelegten Zeitpunkten oder an einem Tag, der kein Geschäftstag ist, bei dem Kreditinstitut einlangen, werden so behandelt, als seien sie am folgenden Geschäftstag eingegangen. Als Geschäftstag gilt jeder Tag, an dem das Kreditinstitut geöffnet hat und den für die Ausführung von Zahlungsvorgängen erforderlichen Geschäftsbetrieb unterhält.“

8.2.14.1 Analyse

Es wird hier eine Frist festgelegt, ab wann ein Zahlungsauftrag als zu spät aufgegeben behandelt werden kann und somit erst am nächsten Geschäftstag bearbeitet wird. Nach § 38 Abs. 3 muss dieser Zeitpunkt nahe am Ende des Geschäftstages (kann man als eine Stunde vor Geschäftsschluss interpretieren) sein, da das aber nicht aus der Bestimmung hervorgeht ist diese Bestimmung ungültig. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.15 Ziffer 42

„(1) Der Kunde stimmt der Belastung seines Girokontos mit Beträgen, die von ihm ermächtigte Dritte zulasten seines Girokontos beim Kreditinstitut einziehen, zu. Diese Zustimmung kann vom Kunden jederzeit schriftlich widerrufen werden. Ein derartiger Widerruf wirkt ab dem seinem Eingang beim Kreditinstitut folgenden Geschäftstag.“

8.2.15.1 Analyse

Der Widerruf von Lastschriften und Einzugsermächtigungen wird in diesem Abschnitt behandelt. Grundsätzlich kann der Kunde davon ausgehen, dass der Widerruf einer Einzugsermächtigung oder Lastschriftverfahrens nicht zwingen schriftlich sein muss, auch wenn die Ermächtigung dazu schriftlich verfasst wurde. Da diese Klausel aber eine Schriftform voraussetzt ist dieser Inhalt überraschend und im Sinne des § 864a unzulässig. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.16 Ziffer 43 und 44

„(1) Das Kreditinstitut ist berechtigt, für seine Leistungen vom Kunden Entgelte, insbesondere Zinsen, Gebühren und Provisionen, zu verlangen.

(3) Abs 1 gilt nicht für die einmalige Bereitstellung von Informationen an Verbraucher über das Kreditinstitut, über die Nutzung des Zahlungsdienstes, über Entgelte, Zinsen und Wechselkurse, über die Kommunikation, über Schutz- und Abhilfemaßnahmen, über Änderungen und Kündigung des Girokontovertrags und über Rechtsbehelfe, sofern die Bereitstellung in einer mit dem Kunden im Rahmen der Geschäftsverbindung vereinbarten Form erfolgt.

Z 44 Das Kreditinstitut hat für seine Leistungen Anspruch auf ein angemessenes Entgelt, dessen Höhe das Kreditinstitut für bestimmte typische Leistungen in einem Preisaushang festlegen wird. Entgelte für Leistungen, die im Rahmen eines Verbraucherkreditvertrag oder Verbrauchergirokontovertrages erbracht werden, fallen nur dann an, wenn sie mit den Kunden vereinbart wurden.“

8.2.16.1 Analyse

Man könnte aus dem Wortlaut der Bestimmung schließen, dass nur eine einmalige Aufstellung von Informationen und Vertragsbedingungen kostenlos erfolgen kann § 28 ZaDiG. Laut §§ 26 iVm 27 ZaDiG muss ein Kunde öfters eine kostenlose Informationen erhalten können. Sollten regelmäßige Informationen vom Kunden gewünscht sein, müssen die dazu erforderlichen Entgelte in aufgeschlüsselter Form, vorvertraglich gesondert vereinbart werden. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.17 Ziffer 45

„(2) Mangels anderer Vereinbarung werden die mit Verbrauchern vereinbarten Entgelte für die vom Kreditinstitut erbrachten Dauerleistungen (ausgenommen Zinsen), jährlich mit Wirkung ab dem 1. April jeden Jahres der Entwicklung des von der Statis-

tik Austria veröffentlichten nationalen Verbraucherpreisindex 2000 (Indexwert des der Entgeltsanpassung vorangehenden Dezember verglichen mit der Ausgangsbasis Dezember 2002) angepasst (erhöht oder gesenkt), wobei jeweils eine kaufmännische Rundung auf ganze Cent erfolgt. Erfolgt bei Erhöhung des Index eine Anhebung der Entgelte aus welchen Gründen immer nicht, so ist dadurch das Recht auf Anhebung in den Folgejahren nicht verloren gegangen...“

8.2.17.1 Analyse

Eine einseitige Anpassung darf nach § 29 Abs. 2 ZaDiG nur bei Zinssätzen und Wechselkursen von der Bank vorgenommen werden. Diese Anpassungen dürfen auch nur dann vorgenommen werden, wenn ein Zinsanpassungs- oder Zinsgleitklausel im Vertrag vorhanden ist. Andere Entgelte als die eben genannten dürfen nicht einseitig geändert werden sondern müssen nach dem Chema, welches in § 29 Abs 1 ZaDiG festgelegt ist, kommuniziert und beschlossen werden. Es muss der Kunde der Änderung zustimmen, und wenn er das nicht will, kann er kosten und fristlos vom Vertrag zurück treten

Diese Klausel weist den größten Unterschied zwischen den einzelnen Banken AGB auf. Raiffeisen und Erste Bank geben als Anpassungszeitpunkt den 1. April an und die BAWAG PSK Bank nimmt den 1. Juli als Anpassungsdatum. Ansonsten unterscheidet sich nur die Wortstellung zwischen diesen 3 Banken. Eine komplett andere Klausel hat hingegen die Volksbank, sie gibt nur an, dass sie ihr Entgelt nach billigem Ermessen gegenüber von Unternehmen ändern kann. Auf Konsumenten wird nur peripher eingegangen und angegeben, dass die Entgelte geändert werden können, aber auf die Methode oder Zeitpunkt wird nicht weiter eingegangen. [Verb11b] [Verb11c]

8.2.18 Ziffer 46

„(1) Der Kunde trägt alle aufgrund der Geschäftsverbindung mit ihm entstehenden, notwendigen und nützlichen Aufwendungen, Auslagen, Spesen und Kosten, insbesondere Stempel und Rechtsgebühren, Steuern, Porti, Kosten für Versicherung, Rechtsvertretung, Betreuung und Einbringung, betriebswirtschaftliche Beratung, Telekommunikation sowie Bestellung, Verwaltung und Verwertung oder Freigabe von Sicherheiten. Kann das Kreditinstitut eine Zahlungsanweisung des Kunden mangels Deckung nicht durchführen oder muss es aufgrund von Zwangsmaßnahmen Dritter

gegen den Kunden tätig werden, ist es zur Einhebung eines angemessenen pauschalen Aufwandsatzes gemäß Aushang berechtigt.“

8.2.18.1 Analyse

In § 27 Abs. 3 ZaDiG wird aufgezählt für welche Nebenpflichten der Zahlungsdienstleister Entgelte verlangen darf. Die Kosten müssen an den tatsächlichen Kosten ausgerichtet und ausdrücklich vereinbart worden sein. Einerseits widerspricht die Klausel dem § 27 Abs. 3 ZaDiG indem mehr Fälle für Entgelte aufgezählt wurden als erlaubt, und andererseits wird versucht die vorgeschriebene Art der Vereinbarung dieser Entgelt zu umgehen. [Verb11b] [Verb11c]

8.3 Zusammenfassung

Aus der Analyse der AGB geht hervor, dass diese eine große Veränderung, seit Einführung der Muster AGB 2000 gemacht haben. Einerseits durch gesetzeswidrige Klauseln, die abgeändert werden mussten, und andererseits durch die Einführung des ZaDiG. Die Änderungen waren nicht immer zum Vorteil des Konsumenten, aber größten Teils erhöht das ZaDiG die Konsumentensicherheit.

Nachdem das ZaDiG am 01.01.2009 schlagend wurde, haben die Banken ihre AGB darauf angepasst. Vor allem sind hier die neuen Informationsbestimmungen gegenüber den Kunden sowie die neuen Entgeltbestimmungen zu nennen. Weiters wurden Fristen für Widerspruchsrechte sowie Rügeobliegenheiten geändert. Nach der ersten Anpassung an dieses neue Gesetz wurden viele Bereiche umgesetzt und implementiert, jedoch gibt es noch einige gesetzeswidrige Passagen in den AGB die korrigiert werden müssen.

Nicht nur ZaDiG-Widrige Klauseln finden sich in den AGB der Banken, sondern auch Verstöße gegen das Transparenzgebot und Sittenwidrige Bestimmungen sind vorhanden, die nicht durch eine Änderung vom ZaDiG her rühren.

Der Vergleich des Hauptteils der verschiedenen Banken AGB brachte ein eindeutiges Ergebnis. Es gibt kaum Unterschiede in der Semantik oder Syntaktik der Klauseln. Nur in der Ziffer 45 unterscheiden sich die Banken voneinander, dafür aber beträchtlich, im Vergleich zu den restlichen Bestimmungen.

Der Kunde kann auf Grund des gleichen Hauptteils nicht mehr zwischen den verschiedenen Banken differenzieren und muss die Auswahl der richtigen Bank alleine auf die Produkte, welche diese anbietet, treffen.

9 Gebühren der Banken

9.1 Einführung

Um die Gebühren einer Bank in Erfahrung zu bringen, genügt es nicht, die AGB durch zu lesen. Man wird schnell feststellen, dass sich keine absoluten Preise in den Bestimmungen finden lassen, sondern es wird immer auf einen Aushang in den Bankfilialen verwiesen, auf dem die Gebühren aufgelistet sind. Um sich über gültige Preise zu informieren muss man die Bankfiliale besuchen, denn im Internet werden diese ebenso nicht veröffentlicht.

Der Aushang in den Filialen ist nicht sehr übersichtlich gestaltet und umfasst meist einen ganzen Büroordner. Es ist anscheinend auch nicht vorgesehen diese Liste an Kunden auszuhändigen, denn auf die Bitte eine Kopie zur Verfügung zu stellen, wurde nur sehr ungern entsprochen. Außerdem mussten bei den meisten Banken die Liste erst ausgedruckt werden, nur eine Bank hatte diese zur freien Entnahme aufgelegt. Auf die Nachfrage, warum die Gebühren nur in der Filiale ausgehängt werden und nicht im Internet verfügbar sind, wurde mir von den Bankberatern mitgeteilt, dass eine Wartung der Listen im Internet zu aufwendig sei. Außerdem würde man besonderen Wert auf Kundenkontakt legen und den Kunden lieber selbst erklären wie die Preislage ist.

Die Liste ist sehr unübersichtlich gestaltet und es werden unterschiedliche Bezeichnungen für die gleiche Gebühren in den Aushängen der verschiedenen Banken verwendet. Somit ist es sehr schwer Vergleiche zwischen den Banken anzustellen, da es nicht immer ersichtlich ist, welche Preise man miteinander vergleichen muss. Auf meine Nachfrage nach speziellen Preisen und Gebühren oder für mich nicht verständliche Absätze wurden mir teilweise unvollständige oder sogar falsche Auskünfte gegeben.

Auf Grund der oben genannten Punkte sieht es so aus, als ob die Banken ihre Gebühren und Preise so geheim und unvergleichbar wie möglichen halten wollen. Weiters ist die Liste nicht allgemein und uneingeschränkt zugänglich und auch nicht in einer unmissverständlichen Sprache abgefasst. Das führte dazu, dass dieses Vorgehen der Banken erfolgreich vom VKI angefochten wurde. [Buda05]

9.2 Personalkosten

Um einen Vergleich zwischen anfallenden Gebühren und entstehenden Kosten zu ermöglichen, wird folgend eine Berechnung der Kosten eines Dienstnehmers für eine Bank durchgeführt. Die Kosten belaufen sich auf Schätzungen.

Netto Gehalt	1.200
+ Sozialversicherung (18,07%)	288,57
+ Lohnsteuer laut Tarif	108,39
= Brutto Gehalt	1.596,96
+ Sozialversicherung Dienstgeber (21,83%)	348,62
+ Lohnnebenkosten (7,90%)	126,16
+ Betriebliche Vorsorgekasse (1,53%)	24,43
= Monatliche Kosten für den Dienstgeber	2.096,17
= Monatliche Kosten bei Sonderzahlung	2.088,18
➔ Jährlich Kosten	29.330,39

Wenn man von einem Jahresurlaub von 5 Wochen ausgeht und einem durchschnittlichen Krankenstand von 14 Tagen, für eine einfachere Berechnung, ergeben sich € 0,28 Kosten pro Minute. [Szab11] [Stat11]

9.3 Depot und Aktienhandel

	Raiffeisenbank	Erste Bank	BAWAG PSK	Volksbank
Kauf von Schuldverschreibungen	0,7% min. € 29,07	0,6% min. € 50	0,7% min. € 30	0,75% min. € 50
Kauf/Verkauf von Aktien	1,1% min. € 36,64	1,1% min. € 36	1,1% min. € 30	1,5% min. € 50
Depotentgelt Sammelverwahrung	0,24% min. € 19,46	0,22% min. € 14,25	0,20% min. € 20,39	0,25% min. € 25
Depotentgelt Streifbandverwahrung	0,36% min. € 19,46	0,5% min. € 14,25	0,5% min. € 25	0,6% min. € 25

Tabelle 1 Depot und Aktienhandel

Die oben angeführten Preise stellen nur einen kleinen Ausschnitt der Gebühren da, die beim Handel mit Wertpapieren anfallen. Es sind aber die wichtigsten und häufigsten, darum werden sie hier genauer betrachtet.

Man muss bei den „großen“ Banken in Österreich unterscheiden, ob der Kunde den Auftrag an seinen Bankberater weitergibt um Wertpapiere zu kaufen, oder ob es die Möglichkeit gibt, selbst den Kauf per Internet durchzuführen. Die angeführten Preise gelten vor allem für ersteres, d.h. der Bankberater führt den Kauf durch.

Es wird eine Kostenabschätzung anhand eines Aktienkaufes vorgenommen. Im Vorfeld bei der Erstellung des Depots, vereinbart der Kunde mit dem Bankberater die gewünschte Form, in der ein Auftrag abgegeben werden soll. Normalerweise gibt es dafür 2 Möglichkeiten, entweder während eines persönlichen Beratungsgespräches oder per Telefon. Prinzipiell muss ein Auftrag nur den Namen der gewünschten Aktie und den Preis beinhalten.

In Zahlen würde das bedeuten:

+ Telefonanruf des Kunden (5min)	€ 1,4
+ Eingabe des Beraters des Kaufauftrags in das System (5min)	€ 1,4
= Personalkosten	€ 2,8

Außer Personalkosten fallen keine Kosten an, da der Aktienkauf voll automatisch abläuft. Wenn man die Kosten von € 2,8 dem Mindestpreis der Banken pro Aktienkauf gegenüberstellt, fällt einem sofort das Missverhältnis ins Auge. Es wird zwischen

€ 30 und € 50 verlangt. Zusätzlich muss noch bedacht werden, dass diese Gebühr nicht nur beim Kauf, sondern auch beim Verkauf der Aktie anfällt.

9.4 Zahlscheingebühr (Bareinzahlung an der Kassa)

	Raiffeisenbank	Erste Bank	BAWAG PSK	Volksbank
Auf ein Konto einer Fremdbank	€ 4,50	€ 4,70	€ 3,90	€ 6,00
Eigenes Konto	€ 0,00	€ 3,50	€ 0,00	€ 2,00
Anderes Konto der gleichen Bank	Raika Nö-Wien € 1,00 andere € 1,45	€ 3,50	€ 3,90	€ 2,00

Tabelle 2 Zahlscheingebühr

Bei einer Bezahlung per Zahlschein müssen folgende Arbeitsschritte durchgeführt werden. Der Bankmitarbeiter übernimmt den Zahlschein an der Kassa und überprüft, wenn notwendig, die Identität des Einzahlers. Danach übernimmt er das Geld und überprüft, ob es mit dem Betrag, welcher am Zahlschein vermerkt ist, überein stimmt. Zusätzlich kassiert er noch die anfallenden Zahlscheingebühren, wenn notwendig. Danach wird der Zahlschein eingescannt und digital an die Zentrale per übermittelt. Zusätzlich wird die Hardcopy des Zahlscheins per Internem Postservice ebenfalls in die Zentral geschickt, um diesen zu archivieren.

Mir wurde von dem Bankberatern im Zuge meiner Interviews zugesichert, dass sich die Arbeitsschritte bei einer Einzahlung auf ein Bank internes oder Bank externes Konto nicht unterscheiden.

Die Arbeitsschritte aufgeschlüsselt:

+ Kunde an der Kassa betreuen (3min)	€ 0,84
+ Einscannen und übermitteln des Zahlscheins (2min)	€ 0,56
= Personalkosten	€ 1,4

Wenn sich wie oben beschrieben, die Arbeitsschritte bei einer Einzahlung auf ein eigens bzw. ein Konto bei einer Fremdbank nicht unterscheiden, stellt sich die Frage, wie der große Preisunterschied bei z.B. der Volksbank zustande kommt. Prinzipiell wurde immer wieder darauf hingewiesen, dass man den Kunden dazu bringen will,

möglichst Bargeldlos zu zahlen, da es nicht so aufwändig ist wie mit Zahlschein. Denn Bargeld muss transportiert und Versichert werden, genauer Angaben konnten mir die Bankangestellten leider nicht machen.

9.5 Save und Schließfächer

	Raiffeisenbank	Erste Bank	BAWAG PSK	Volksbank
Miete bis 8 dm ³	€ 60,00	€ 56,61	€ 55,90	€ 50,00
Miete bis 18 dm ³	€ 91,81	€ 130,89	€ 78,20	€ 110,00
Sparbuchschießfach				
Benützungsgebühr	€ 12,45	€ 12,00	€ 13,40	€ 25,00

Tabelle 3 Save und Schließfächer (Kosten p.A.)

Hier möchte ich besonders auf die Benützungshinweise des Safes und des Sparbuchschießfaches eingehen. Die Besonderheit bei den Safes liegt darin, dass sie nur bis zu einem Wert von € 3.000 bis € 4.000 oder gar nicht versichert sind. Das bedeutet, wenn ein Kunde etwas im Safe lagert, dass mehr als € 3.000 bis € 4.000 Wert ist, bekommt er das Geld nur bis zu dieser Grenze erstattet, falls die Bank ausgeraubt wurde oder abgebrannt ist, außer er hat eine Zusatzversicherung abgeschlossen, welche die Banken auch anbieten. Dennoch ist hier zu sagen, dass dies den Kunden deutlich gemacht werden muss, da sonst großer Schaden beim Kunden entstehen kann. Diese Bestimmungen finden sich regelmäßig in den Nutzungshinweisen bei oder AGB der jeweiligen Bank, aber auf Grund der Wichtigkeit dieses Umstandes, muss der Kunde meiner Meinung nach, auf jeden Fall darauf hingewiesen werden.

Auszug aus den Bedingungen der Volksbank:

„Die Bank wird als Vermieterin, vor allem bei der Sicherung des Safes, die im Verkehr erforderliche Sorgfalt anwenden, haftet jedoch, soweit sie nicht für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit einzustehen hat, im Höchstfall nur bis zu dem im Mietvertrag angegebenen Betrag für jeden Safe und nicht für den Liebhaberwert.“

Bei den Sparbuchschießfächern ist das etwas anders. Hier hat der Kunde nicht die Möglichkeit den Inhalt zu versichern. Sprich wenn der Inhalt verschwindet oder zerstört wird, übernehmen die Banken keine Haftung dafür. Auch hier ist es wieder sehr

wichtig, den Kunden auf die Bestimmungen hinzuweisen, auch wenn diese in den Nutzungsbedingungen und AGB aufgelistet sind. [Kons11]

Auszug aus den AGB der Erste Bank:

„Die Erste Bank übernimmt für den Inhalt der Schließfächer keine wie immer geartete Haftung. Der Inhalt des Schließfaches ist durch die Erste Bank nicht versichert und über diese auch nicht versicherbar.“

9.6 Jugendkonten

	Raiffeisenbank	Erste Bank	BAWAG PSK	Volksbank
Kontoführungsgebühr	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Bankomatkarte	inkludiert	inkludiert	inkludiert	inkludiert
Sollzinssatz	0,00%	9,5%	0,5%	8,00%
Habenzinssatz	1,00%	0,25%	9,5%	0,625%
Innerhalb des Rahmens				

Tabelle 4 Jugendkonten (Kosten p.A.)

Das Besondere an den Jugendkonten sind sicherlich die geringen Kosten. Das ist auch der Hauptgrund warum ich diesen Bereich genauer analysieren will. Natürlich wollen die Banken so früh wie möglich versuchen Kunden zu gewinnen und diese an sich zu binden. Zusätzlich zu den günstigen Kontobedingungen locken die Banken mit Einstiegsgeschenken wie USB Sticks, Startguthaben am Konto und ähnlichem.

Natürlich kann man argumentieren, dass Junge Leute weniger Geld zur Verfügung haben wie ältere, jedoch darf man nicht außer acht lassen, dass Österreicher sehr „Banken-Wechselfaul“ sind. Die Tatsache, dass die Banken ihre Preise und Gebühren nicht Online zur Verfügung stellen, erschwert für den Verbraucher den Preisvergleich. Das könnte erklären, warum wenige die Bank wechseln, weil ihnen der Aufwand zu groß ist sie zu vergleichen.

Aus diesem Grund sind die Banken gut Beraten, möglichst früh die Kunden für sich zu gewinnen, denn die Chance, dass sie zu einem Konkurrenten wechseln ist relativ gering. [Jang11] [Oswa11]

9.7 Bankomatkartensperrung

	Raiffeisenbank	Erste Bank	BAWAG PSK	Volksbank
Sperrgebühr	€ 30,00	€ 36,00	€ 36,34	€ 40,00

Tabelle 5 Bankomatkartensperrung

Um eine Bankomatkarte sperren zu lassen, ruft der Kunde gewöhnlich in einem 24h erreichbaren Servicecenter der Bank an. Dabei werden die Kundeninformationen aufgenommen und abgeglichen. Danach führt der Servicemitarbeiter die Bonitätssperre durch. Hier fallen vor allem Personalkosten und man kann annehmen, dass das aufnehmen und abgleichen der Kundendaten sowie die Sperrung nicht viel Zeit in Anspruch nimmt.

Aufgeschlüsselt:

+ Aufnahme und abgleich der Kundendaten (4 min)	€ 1,12
+ Bonitätssperrung der Karte (1min)	€ 0,28
= Personalkosten	€ 1,4

Zusätzlich werden Spesen von einer 3. Firma verrechnet, welche die eigentliche Kartensperrung auslöst. Die der Spesen konnte aber nicht in Erfahrung gebracht werden. Es kann aber angenommen werden, dass die Gebühr nicht so groß ist, um eine Sperrgebühr von € 30,00 und mehr zu rechtfertigen.

Weiters muss beachtet werden, dass das im Sinne des § 35 Abs.1 Z 1 und Z2 sowie § 36 Abs. 2 eine Sperrgebühr für Zahlungsinstrumente gesetzeswidrig ist. Die Bank dürfte nur eine Sperrgebühr verrechnen, wenn sie darin auch einen Schadensersatzanspruch gegenüber dem Nutzer sieht. Bei leichter Fahrlässigkeit ist dieser Betrag auf € 150,00 beschränkt und bei schwerer Fahrlässigkeit kann der ganze verursachte Schaden, von der Bank in Rechnung gestellt werden. Liegt aber kein Verschulden des Kunden vor, dürfte die Bank nichts verrechnen. [Buda05]

9.8 Überziehungsrahmen

	Raiffeisenbank	Erste Bank	BAWAG PSK	Volksbank
Überziehungszinsen innerhalb des Rahmenvertrag	12,50%	9,50%	13,250%	9,00%
Überziehungszinsen außerhalb des Rahmenvertrag	17,50%	14,50%	17,750%	14,00%
Sparzinsen	2,25%	1,750%	2,00%	1,750%

Tabelle 6 Überziehungsrahmen (Kosten p.A.)

In einem Gespräch mit einem Vertreter des Konsumenten-Schutzes wurde offengelegt, dass viele Bankkunden in Österreich ihr einen negativen Betrag auf ihrem Girokonto haben. Wenn man sich die Überziehungszinsen der Banken genauer ansieht, stellt man sofort den großen Unterschied zu den Sparzinsen fest. Egal ob die Überziehung im Rahmenvertrag oder schon außerhalb dessen ist, sind die Zinsen extrem hoch.

Man kann versuchen sich die Zinsen durch einen hohen Kostenaufwand zu erklären, wenn man dies aber genauer betrachtet, stellt man fest, dass es keinen besonders großen Aufwand gibt. Dieser Kredit muss nämlich nicht bewilligt werden, wie ein Schalterkredit, sondern die Gewährung und Berechnung der Zinsen übernimmt komplett der Computer. Bei einem Schalterkredit, der Beratung und eine Bonitätsprüfung erfordert, sind die Zinsen niedriger.

Auf Grund der Tatsache, dass die Überziehung eines Girokontos keinen nennenswerten Aufwand für die Bank bedeutet, stehen die Zinsen in einem groben Missverhältnis zu den Aufwandskosten. [AKSm11]

9.9 Valutengeschäft

	Raiffeisenbank	Erste Bank	BAWAG PSK	Volksbank
Kunde bei der Bank	1,5% min. € 3,63	1,5% min. € 3,50	3,0% min. € 3,50	1,5% min. € 3,63
Nicht Kunde bei der Bank	1,5% min. € 3,63	3,00% min. € 3,50	3,0% min. € 3,50	1,5% min. € 3,63

Tabelle 7 Valutengeschäft

Um Valuten bei einer Bank zu erstehen, muss man sie gewöhnlich bei der Kassa bestellen. Je nach dem welche Währung gewünscht ist, kann es sein, dass die Bank sie nicht auf Lager hat. Wenn die Valuten vorhanden sind, wird dem Bankberater der Wechselkurs vom Computersystem zur Verfügung gestellt, und kann das Geschäft abschließen. Ist die Währung nicht vorhanden, muss sie in der Zentrale bestellt werden und trifft nach 2-4 Werktagen in der gewünschten Filiale ein.

+ Entgegennahme der Bestellung des Kunden (2min)	€ 0,28
+ Bestimmen des Wechselkurses (2min)	€ 0,56
+ Holen der Valuten (3min)	€ 0,56
+ Auszahlung und Abschluss (2min)	€ 0,56
= Personalkosten	€ 1,96

Wenn die Valuten in der Filiale nicht lagernd sind, müssen sie bestellt werden, was die Kosten um Transportkosten und zusätzliche Personalkosten erhöhen würde. Auf Grund dieser Tatsachen, ist diese Gebühr als gerechtfertigt anzusehen.

Die Bestimmung des Wechselkurses ist für den Kunden problematisch. Da es keinen Einheitlichen Wechselkurs mehr gibt, können die Banken unterschiedlich hohe Ab- und Zuschläge machen. Für den Verbraucher ist es sehr schwer nach zu vollziehen wie sich der Wechsel zusammensetzt. Die einzige Möglichkeit etwas Transparenz zu erhalten ist, wenn man die Wechselkurse am selben Tag, bei verschiedenen Banken vergleicht.

Zusätzlich muss bei einer Bestellung beachtet werden, wann der Stichtag für den Wechselkurs ist. Er kann bei der Bestellung (z.B. Raiffeisen) oder bei der Abholung durch den Kunden (Volksbank) festgesetzt werden. [AKwi11a]

9.10 Verlassenschaftsgebühr

	Raiffeisenbank	Erste Bank	BAWAG PSK	Volksbank
Verlassenschaftsgebühr	0,20%	0,20%	€ 19,60	0,5%
	des Saldos	des Saldos		des Saldos
	min. € 25,00	min. € 25,00		min. € 50,00
	max. € 160,00	max. € 200,00		max. € 150,00

Tabelle 8 Verlassenschaftsgebühr

Verstirbt ein Kontoinhaber, so müssen alle Konten, Sparbücher und Depots von der Bank gesperrt werden. Zusätzlich müssen Daueraufträge und Einziehungsaufträge rückabgewickelt werden. Wenn die Erben einen entsprechenden Beschluss vorweisen können, dürfen sie über das Sparguthaben und Depotwerte des Verstorbenen verfügen.

+ Sperren aller Konten, Sparbücher und Depots (10min)	€ 2,8
+ Rückabwicklung Dauer- und Einziehungsaufträge (20min)	€ 5,6
= Personalkosten	€ 8,4

Die von mir betrachteten Banken haben alle Gesetzeskonforme Entgeltregelungen bezüglich einer Verlassenschaft. Das OLG Innsbruck hat am 13.01.2011 beschlossen, dass eine Gebühr, wie 0,4% des Kontosaldos, ohne Deckelung nach oben, gesetzeswidrig ist.

Trotzdem stehen die Anfallenden Kosten, vor allem bei der Volksbank, in einem Missverhältnis gegenüber den verlangten Gebühren. [Geld11] [ORFh11]

9.11 Zusammenfassung

Bei der Betrachtung der verglichenen Entgelte fällt einem sofort das Missverhältnis der Kosten zu den Preisen auf. Nicht jede eingehobene Gebühr ist überzogen, aber die Mehrzahl davon ist überhöht.

Meine Beurteilung leitet sich von der Bestimmung des „laesio enormis“ ab. Das bedeutet, dass ein Preis der über 100% der Kosten beträgt, als überzogen anzusehen ist. Zusätzlich muss beachtet werden, dass im privaten Bereich eine freie Preiswahl herrscht, welchen nur durch die Sittenwidrigkeitsvorschriften der §§ 879 Abs. 3 eingegrenzt wird.

Auf Grund der Tatsache, dass die AGB der Banken gleich sind, muss der Kunde anhand der Preise zwischen den Banken unterscheiden. Da die Banken diese nur sehr eingeschränkt, als Aushang in den Filialen oder bei einem Beratungsgespräch, zur Verfügung stellen, und zusätzlich große Unterschiede bei der Bezeichnung der einzelnen Gebühren vorherrschen, ist es für den Verbraucher sehr schwer diese zu vergleichen.

Zusätzlich zu den AGB und Preislisten, sollten die Nutzungsbestimmungen für spezielle Services der Banken, wenn vorhanden durchgelesen werden. Wie an Hand des Safe und Bankschließfaches erläutert, können sehr wichtige Bestimmungen darin enthalten sein.

10 Literaturverzeichnis

- [GeJu11] Gelbmann, Beate; Jungwirth, Julia; Kolba, Peter: Konsumentenrecht und Banken. Linde Verlag Wien Ges.m.b.H., Wien 2011
- [PiRu09] Pindyck, Robert; Rubinfeld, Daniel: Mikroökonomie. 7. Aufl., Pearson-Studium, München 2009.
- [Neum04] Neumayr, Matthias: http://www.krru.at/ashgard/derunternehmer/-derunternehmer_2004-8.pdf, August 2004, Abruf am 03.05.2001
- [Neum04a] Neumayr, Matthias: http://www.krru.at/ashgard/derunternehmer/-derunternehmer_2004-9.pdf, September 2004, Abruf am 03.05.2001
- [DoKa07] Doralt, Peter; Kalss, Susanne; Nowotny, Christian; Wiebe, Andreas: Wirtschaftsprivatrecht I. 4. Aufl., facultas.
- [BoKa08] Bollenberger, Raimund; Kalss, Susanne; Kodek, Georg; Nowotny, Christian; Wiebe, Andreas: Wirtschaftsprivatrecht II. 6. Aufl., facultas.wuv 2008
- [GrGr08] Grabenwarter, Christoph; Griller, Stefan, Holoubek, Michael: Europäisches und öffentliches Wirtschaftsrecht I. 6. Aufl., SpringerWienNewYork
- [StKe05] Stolz, Thomas; Kegel, Rainer: Kritische Analyse der Zahlungsbedingungen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Oligopolisten. Seminararbeit, Wirtschaftsuniversität Wien, Wirtschaftsinformatik, 2005
- [Buda05] Budak, Güven: Erhebung, Analyse und (gesetzliche, kostenrechnerische) Bewertung von direkt oder indirekt IT-abhängigen Gebühren am Beispiel von Banken und/oder Telekommunikationsunternehmen. Bachelorarbeit, Wirtschaftsuniversität Wien, 2005

- [Verb11] Verbraucher: Neuerungen durch das Zahlungsdienstgesetz.
[http://verbraucherrecht.at/cms/index.php?id=49&no_cache=1&tx_ttnews\[tt_news\]=2102](http://verbraucherrecht.at/cms/index.php?id=49&no_cache=1&tx_ttnews[tt_news]=2102), 30.10.2009, Abrufdatum 10.05.2001
- [Verb11a] Verbraucher: Urteil: Einseitige Entgelterhöhungen der Banken unzulässig. OLG Wien nimmt zur „Index -Klausel“ Stellung.
[http://verbraucherrecht.at/cms/index.php?id=49&no_cache=1&tx_ttnews\[tt_news\]=2468](http://verbraucherrecht.at/cms/index.php?id=49&no_cache=1&tx_ttnews[tt_news]=2468), 28.03.2011, Abrufdatum 01.06.2011
- [Verb11b] Verbraucher: Banken-AGB noch nicht ZaDiG-konform.
[http://verbraucherrecht.at/cms/index.php?id=49&no_cache=1&tx_ttnews\[tt_news\]=2305](http://verbraucherrecht.at/cms/index.php?id=49&no_cache=1&tx_ttnews[tt_news]=2305), 02.07.2010, Abrufdatum 02.05.2011
- [Verb11c] Verbraucher: Im Namen der Republik.
http://verbraucherrecht.at/cms/uploads/media/HG_Wien_28.6.2010_19_Cg_226_09w.pdf, 28.06.2010, Abrufdatum 15.05.2001
- [Hypo11] Hypo Group: Informationen zum neuen Zahlungsdienstgesetz.
[http://www.hypo-alpe-adria.at/015/home.nsf/r/AGB%20&%20sonstige%20Bedingungen/\\$file/ZaDiGFolder.pdf](http://www.hypo-alpe-adria.at/015/home.nsf/r/AGB%20&%20sonstige%20Bedingungen/$file/ZaDiGFolder.pdf), Abrufdatum 05.06.2011
- [Szab11] o.A.: Netto-/Bruttolohntabelle mit Lohnnebenkosten Angestellte 2011.
http://www.szabo.at/fileadmin/Szabo-Daten/Downloads/Tools_Stb/Netto-Bruttolohntabelle_mit_Lohnnebenkosten_Angestellte_2011.pdf,
Abrufdatum 10.06.2011
- [Stat11] Statistik Austria: Krankenstandstage.
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/gesundheit/gesundheitszustand/krankenstandstage/022362.html, 29.09.2010, Abrufdatum 11.06.2011
- [AKSm11] Kaufmann, Josef: Gebühren für überzogene Bankkonten.
http://www.akstmk.at/bilder/d142/Ueberziehungskosten_2011.pdf, Februar 2011, Abrufdatum 10.06.2011
- [AKWi11] Glatz, Harald; Kollmann, Michaela; Prantner Christian: Banken erfindet bei Gebühren.

- <http://www.arbeiterkammer.at/bilder/d107/Bankgebuehren.pdf>, September 2009, Abrufdatum 04.04.2011
- [Otsx11] o.A.: Banken sind Gebührenkaiser. http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20110210_OTS0030/ak-praesident-kalliauer-banken-sind-gebuehrenkaiser, Abrufdatum 04.04.2011
- [AKTi11] Arbeiterkammer Tirol: Üppige Tarife, dazu kaum Vergleichsmöglichkeiten verärgern Kunden. <http://www.ak-tirol.com/online/bankentest-der-ak-tirol-60257.html>, 11.03.2011, Abrufdatum 12.04.2011
- [Bial11] Frasl, Erwin J.: Banken als Gebührenkaiser. <http://www.biallo.at/artikel/Kredit/untersuchung-der-ak-ooe-zeigt-banken-als-gebuehrenkaiser.php>, 11.02.2011, Abrufdatum 15.5.2011
- [Oswa11] Oswald, Günther: Österreicher bleiben von Jugend an ihrer Bank treu. <http://derstandard.at/1288659976430/Weitergabe-der-Bankenabgabe-an-Kunden-Oesterreicher-bleiben-von-Jugend-an-ihrer-Bank-treu>, 09.11.2010, Abrufdatum 3.06.2011
- [Jang11] Janger, Jürgen: Bestimmungsgründe sektoraler Preisvergleichs- und Anbieterwechselraten in Österreich. http://www.oenb.at/de/img/gewi_2010_q1_analyse04_tcm14-188814.pdf. Abrufdatum 7.05.2011
- [Kons11] Konsument: Bankschließfach Keine sichere Bank. <http://www.konsument.at/cs/Satellite?pagename=Konsument/MagazinArtikel/Detail&cid=318868913656>, 17.02.2010, Abrufdatum 20.5.2011
- [AKwi11a] Kollmann, Michaela: Geldwechseln für Urlaub Kosten des Ankaufs und Verkaufs von Valuten und Reiseschecks. http://www.arbeiterkammer.at/bilder/d41/Geldwechsel_Urlaub2006.pdf, Mai 2006, Abrufdatum 30.05.2001
- [News11] News: Konsumenten kommt Kontoüberziehung teuer. <http://www.news.at/articles/0248/30/46042/ak-konsumenten-kontoueberziehung>, 29.11.2002, Abrufdatum 01.04.2011

- [Geld11] o.A.: Verlassenschaftsgebühren für Konten und Depots.
<http://www.geldmarie.at/banken/verlassenschaftsgeb%C3%BChren.htm>
], Abrufdatum 18.05.2011
- [ORFh11] o.A.: Erfolg gegen Bank-Gebühr bei Verlassenschaft.
<http://help.orf.at/stories/1675534/>, 09.02.2011, Abrufdatum 02.06.2011
- [Verb11d] Verbraucher: Verlassenschaftsprovision der BTV ist gröblich nachteilig.
<http://www.verbraucherrecht.at/>, 08.02.2011, Abrufdatum 02.06.2011
- [Emai11] Pichler, Herbert: Anfrage Muster-AGB Banken. Eingelangt am:
04.05.2011

Interviews mit Folgenden Personen:

Erste Bank: Michael Hochmair

Raiffeisenlandesbank Wien-NÖ: Oliver Ertel

BAWAG PSK: Johann Nikowitz

Volksbank: Martina Tschoch

Zusätzlich alle AGB und Preislisten der Banken mit Abrufdatum 03.04.2011