

Kundeninformationen der Bank Gutmann Aktiengesellschaft gemäß Zahlungsdienstegesetz 2018 (ZaDiG 2018)

Fassung Oktober 2025

Das Zahlungsdienstegesetz 2018 (ZaDiG 2018) verpflichtet Banken unter anderem, den Kunden gesetzlich festgelegte Informationen zu erteilen. Dieser Verpflichtung kommt die Bank Gutmann AG mit dieser Kundeninformation nach.

1. Informationen über die Bank Gutmann AG

Bank Gutmann Aktiengesellschaft
Schwarzenbergplatz 16
1010 Wien, Österreich
Tel.: +43-1-502 20-0
Fax: +43-1-502 20-249
E-Mail: mail@gutmann.at
Internet: www.gutmann.at

Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien
Firmenbuchnummer: FN 78445k
OeNB Identnummer: 0279021
UID-Nummer: ATU15358002
DVR-Nummer: 0028533

Niederlassung Salzburg
Getreidegasse 31
5020 Salzburg
Tel.: +43-662-846 887-488
Fax: +43-662-846 887-7488

Niederlassung Linz
Hauptplatz 21
4020 Linz
Tel: +43-732-700220-265
Fax: +43-732-700220-7265

Niederlassung Tschechische Republik
Václavské nám. 19
110 00 Praha 1, Tschechische Republik
Tel.: +420-245 004 470
Fax: +420-245 004 477
E-Mail: czech@gutmann.at

Zuständige Aufsichtsbehörde

Der Bank Gutmann AG wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien (www.fma.gv.at) die Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, die die Bank Gutmann AG auch zur Erbringung von Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

2. Information über die Nutzung der Zahlungsdienste

Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs erbringt die Bank Gutmann AG folgende Dienstleistungen:

Führung von Zahlungskonten einschließlich der Abwicklung von Ein- und Auszahlungen zu diesen Konten.

Ein Zahlungskonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Es ist die Drehscheibe für die meisten Geldangelegenheiten. Das Zahlungskonto dient dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Zahlungskonto 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 Zahlungskonto auch Einlagen in laufender Rechnung genannt.

Abwicklung des Zahlungsverkehrs, insbesondere in Form von

a) 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 dem Kreditinstitut vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (in der Regel Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigungen oder gemäß sonstiger Vereinbarung, z. B. telefonisch) und für Kontodeckung sorgen. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine Dringend-Durchführung eine beschleunigte Durchführung des Zahlungsvorgangs an den Zahlungsdienstleister des Empfängers garantiert. Die Überweisung kann es in unterschiedlichen Ausprägungen geben (Überweisungsauftrag, Zahlungsanweisung, SWIFT - Zahlung, SEPA-Überweisung, etc.).

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.

Sämtliche Inlands- sowie grenzüberschreitenden Euro-Überweisungen im SEPA-Raum werden als SEPA-Überweisung durchgeführt.

Kunden können auch SEPA-Echtzeitüberweisungen in Euro an jedem Kalendertag rund um die Uhr empfangen und der eingehende Zahlungsbetrag wird innerhalb von maximal zehn (10) Sekunden dem Kundenkonto gutgeschrieben. Echtzeitüberweisungsaufträge zu Ausgängen werden von Bank Gutmann AG innerhalb der Geschäftszeiten so bald wie möglich bearbeitet und innerhalb von maximal zehn (10) Sekunden nach Eingabe in die internen Systeme der Bank Gutmann AG dem Konto des Zahlungsempfängers gutgeschrieben. Den maximalen Überweisungsbetrag in Euro kann der Kunde pro Transaktion oder Tag festlegen. Bank Gutmann AG erbringt vor der Autorisierung der Zahlungsaufträge bei SEPA-Überweisungen und SEPA-Echtzeitüberweisungen zugunsten eines Zahlungsempfängers, dessen Zahlungskonto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums geführt wird, eine Dienstleistung zur Überprüfung des Zahlungsempfängers (Empfängerüberprüfung). Dabei erfolgt ein Abgleich der vom Kunden angegebenen IBAN des Zahlungskontos mit dem Namen des Zahlungsempfängers und eine Information an den Kunden über den Grad der Übereinstimmung. Wenn keine vollständige Übereinstimmung vorliegt, wird der Kunde darüber informiert, dass die Autorisierung der Überweisung dazu führen könnte, dass die Gelder auf ein Zahlungskonto überwiesen werden, dessen Inhaber nicht der vom Kunden angegebene Zahlungsempfänger ist. Weiters informiert die Bank Gutmann AG den Kunden über die haftungsrechtlichen Folgen sowie seine Rückerstattungsrechte, wenn er sich entscheidet die Benachrichtigung bei nicht vollständiger Übereinstimmung der IBAN des Zahlungskontos mit dem Namen des Zahlungsempfängers außer Acht zu lassen. Die Empfängerüberprüfung wird unmittelbar, nachdem der Kunde die relevanten Informationen zum Zahlungsempfänger übermittelt hat und vor Autorisierung des Zahlungsauftrags, durchgeführt. Wird die IBAN oder der Name des Zahlungsempfängers von einem Zahlungsauslösedienstleister und nicht vom Kunden angegeben, erfolgt keine Empfängerüberprüfung durch Bank Gutmann AG.

Die Gebühren für SEPA-Echtzeitüberweisungen sind im Gebührenaushang der Bank Gutmann AG ausgewiesen und dürfen nicht höher sein als für SEPA-Überweisungen.

Ein **Dauerauftrag** ist ein einmaliger schriftlicher 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.

b) SEPA Lastschrift (SEPA Direct Debit)

Lastschriften werden nur mehr als SEPA-Lastschrift (SEPA Direct Debit) durchgeführt.

Bei einer SEPA-Lastschrift erteilt der Kunde gegenüber dem Zahlungsempfänger und seinem eigenen Kreditinstitut die Zustimmung, dass der Zahlungsempfänger berechtigt ist, in weiterer Folge das Zahlungskonto des Kunden zu belasten.

Der Kunde, hat die Möglichkeit

- Lastschrifteinzüge auf sein Konto auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides zu begrenzen;
- sämtliche Lastschriften auf sein 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.

Erteilung, Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen nachfolgend angeführten Kundenidentifikatoren anzugeben.

Bei Überweisungsaufträgen in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs und anderer Staaten des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger durch die Angabe von International Bank Account Number (IBAN) zu bezeichnen.

Bei Überweisungsaufträgen in einer anderen Währung als EUR zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs und anderer Staaten des EWR geführt wird,

- die IBAN und der Bank Identifier Code (BIC) des Zahlungsdienstleisters des Empfängers, oder
- die Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers,

Bei Überweisungen (in EUR oder in einer anderen Währung) zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird,

- die IBAN und der BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers, oder
- die Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers

Zusätzlich zu den oben angeführten Kundenidentifikatoren hat der Kunde den Namen des Empfängers zum Zweck der Empfängerüberprüfung anzugeben; dieser ist jedoch kein Kundenidentifikator.

Ein Zahlungsauftrag gilt für die Bank Gutmann AG nur dann als autorisiert, wenn der Kunde dem jeweiligen Zahlungsvorgang in der/dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Form/Verfahren 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. Fehlt die Zustimmung zur Ausführung eines Zahlungsvorgangs, gilt er nicht als autorisiert. Die Zustimmung kann vom Kunden, der ein Verbraucher ist, widerrufen werden, bis

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

Wenn der Zahlungsvorgang vom oder über den Zahlungsempfänger ausgelöst wurde, kann der Zahler, der ein Verbraucher ist, einen Zahlungsauftrag nicht mehr widerrufen, nachdem der Zahler seine Zustimmung zur Ausführung des Zahlungsauftrags an den Zahlungsempfänger übermittelt hat. Wenn der Zahlungsvorgang von einem Zahlungsauslösedienst ausgelöst wurde, ist ein Widerruf des Zahlungsauftrags unzulässig, nachdem der Zahler, der ein Verbraucher ist, die Zustimmung zur Auslösung erteilt hat.

SEPA Lastschriften (SEPA Direct Debit) können spätestens einen Geschäftstag vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden. Zu den Erstattungsmöglichkeiten nach Kontobelastung siehe Punkt 5.

Die Bank Gutmann AG kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle im Zahlungskontovertrag sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank Gutmann Aktiengesellschaft und in allfälligen sonstigen Bedingungen für die Nutzung von Zahlungsinstrumenten (nachfolgend Bedingungen) festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn erforderliche Angaben fehlen oder wenn es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder eine offene Kreditlinie mangelt) oder
- die Ausführung gegen unionsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verstoßen würde oder
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

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

Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der Bank Gutmann AG eingegangen, wenn alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt sind und der Auftrag bei der Bank Gutmann AG an einem Geschäftstag bis zu dem aus der nachstehenden Aufstellung ersichtlichen Zeitpunkt einlangt:

- Zahlungsaufträge in Euro und USD: 15:00 Uhr
- Zahlungsaufträge in allen anderen Währungen: 14:00 Uhr
- Zahlungsaufträge, die eine Währungsumrechnung erfordern: 9:30 Uhr

Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach der in der obenstehenden Aufstellung genannten Uhrzeit ein, oder ist der im Auftrag angegebene Termin kein Geschäftstag, so gilt er erst als am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Sofern Bank Gutmann AG SEPA-Echtzeitüberweisungen in elektronischer Form anbietet, gilt als Eingangszeitpunkt solches Auftrages der Zeitpunkt, zu dem dieser bei der Bank Gutmann AG eingegangen ist, und zwar unabhängig von der Uhrzeit oder dem Kalendertag (auch wenn dies kein Geschäftstag ist). Der Eingangszeitpunkt bei nicht elektronischen, papierhaften SEPA-Echtzeitüberweisungsaufträgen beginnt mit dem Zeitpunkt der Eingabe in das System der Bank Gutmann AG während der Geschäftszeiten (8:30 Uhr bis 16 Uhr).

Bei SEPA-Echtzeitüberweisungsaufträgen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt an einem bestimmten Tag oder zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde der Bank Gutmann AG den Geldbetrag zur Verfügung gestellt hat, ausgeführt werden sollen, gilt der vereinbarte Termin als Zeitpunkt des Eingangs innerhalb der Geschäftszeiten.

Bei einem SEPA-Echtzeitüberweisungsauftrag von nicht auf Euro lautenden Zahlungskonten gilt als Eingangszeitpunkt der Zeitpunkt, zu dem der Betrag des Zahlungsvorgangs in Euro umgewandelt wurde.

Durchführung von Zahlungsaufträgen

Die Bank Gutmann AG stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges in Euro ist, spätestens am Ende des dem Tag des Eingangszeitpunktes folgenden Geschäftstages dem Konto des Zahlungsdienstleisters des Empfängers mit Sitz im EWR gutgeschrieben wird. Dieser Absatz gilt auch für Zahlungsvorgänge, bei denen Beträge in Euro auf ein

Konto in einem nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden EWR-Vertragsstaat transferiert werden und in diesem die Währungsumrechnung durchgeführt wird. Für in Papierform ausgelöste Zahlungsaufträge verlängert sich diese Frist um einen weiteren Geschäftstag.

Für alle andere Zahlungsvorgänge gilt die oben angeführte Ausführungsfrist nicht.

Für im ersten Absatz dieses Unterabschnittes nicht genannte Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR beträgt die Ausführungsfrist höchstens 4 Geschäftstage. Für Zahlungsvorgänge außerhalb des EWR wird die Bank Gutmann AG für die raschest mögliche Ausführung Sorge tragen. Für die Einhaltung der Durchführungszeiten müssen alle vereinbarten Voraussetzungen (insbesondere vollständige Angabe des Kundenidentifikators sowie ausreichende Deckung auf dem Konto) vorliegen.

Diese vorstehend genannten Ausführungsfristen gelten nicht für SEPA-Echtzeitüberweisungen. Der Zahlungsbetrag in Euro wird bei Echtzeitüberweisungen innerhalb von maximal zehn (10) Sekunden ab Eingang bei dem Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers in der Währung zur Verfügung gestellt, auf die das Konto des Zahlungsempfängers lautet. Dem Zahlungsdienstleister des Zahlers wird die Ausführung des Zahlungsvorgangs bestätigt. Hat der Zahlungsdienstleister des Zahlers keine Bestätigung erhalten, dass die Gelder auf dem Zahlungskonto des Zahlungsempfängers innerhalb von zehn Sekunden nach Eingang des Zahlungsauftrags verfügbar gemacht wurden, so bringt der Zahlungsdienstleister des Zahlers das Zahlungskonto des Zahlers unverzüglich wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den Zahlungsvorgang befunden hätte.

3. Entgelte, Zinsen und Wechselkurse

Entgelte und Kosten

Die Entgeltinformation, die dem Kunden vor dem Abschluss eines Zahlungskontovertrages ausgehändigt wird, enthält Entgelte für die repräsentativsten von der Bank Gutmann AG angebotenen Zahlungsdienste. Aus dem Gebührenaushang, der dem Kunden zusammen mit diesen „Kundeninformationen der Bank Gutmann Aktiengesellschaft gemäß ZaDiG 2018“ ausgehändigt wird und der mangels anderer Vereinbarung auch Teil des Zahlungskontovertrags wird, sowie dem allenfalls mit dem Kunden vereinbarten Sonderkonditionen sind die vereinbarten Entgelte ersichtlich, die die Bank Gutmann AG für die Kontoführung und die vom Zahlungskontovertrag erfassten Zahlungsdienstleistungen in Rechnung stellt. Der Gebührenaushang enthält auch die Entgelte für die Bemühungen der Bank Gutmann AG zur Wiederbeschaffung eines wegen vom

Zahlungsdienstnutzer fehlerhaft angegebenen Kundenidentifikators fehlgeleiteten Überweisungsbetrags.

Die Bank Gutmann AG kann die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden ändern und neue Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden einführen. Die Zustimmung des Kunden zu Entgeltsänderungen kann auch im Rahmen der unter Punkt 6 beschriebenen Vorgangsweise erteilt werden. Im Geschäft mit Unternehmern kann die Bank Gutmann AG Entgelte auch unter Berücksichtigung aller in Betracht kommenden Umstände nach billigem Ermessen ändern.

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

Die Bank Gutmann AG macht einem Kunden, der Verbraucher ist, eine Entgeltaufstellung (Entgelte, Soll- und Habenzinsen) einmal jährlich, sofern er die Entgeltaufstellung nicht schon mit den regelmäßigen Abrechnungen erhalten hat, sowie bei der Beendigung des Rahmenvertrages zugänglich.

Zinsen

Die für Guthaben und Debetsalden der Zahlungskonten vereinbarten Zinssätze sind dem Gebührenaushang zu entnehmen. Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der mit dem Kunden vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Bindet eine Anpassungsklausel einen Zinssatz an einen Referenzzinssatz (wie z.B. den EURIBOR), so werden Änderungen unmittelbar ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam. Der Verbraucher wird über wirksam gewordene Änderungen des Zinssatzes spätestens im folgenden Kalenderquartal informiert. Anpassungen von Sollzinsen erfolgen gegenüber Verbrauchern frühestens nach Ablauf zweier Monate, gerechnet ab dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Im Geschäft mit Unternehmern kann die Bank Gutmann AG Zinsen auch unter Berücksichtigung aller in Betracht kommenden Umstände nach billigem Ermessen ändern.

Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen einer von der Bank Gutmann AG zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die Bank Gutmann AG anhand des von der Bank Gutmann AG an jedem Bankarbeitstag gemäß der im Gebührenaushang dargestellten Regelung gebildeten marktkonformen Devisenkurses, den die Bank Gutmann AG ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Die jeweils in Anwendung

gebrachten Kurse werden dem Kunden in Abrechnungsbelegen bekanntgegeben.

Die anlässlich dieses Vorgangs anfallenden weiteren Entgelte der Bank Gutmann AG sind dem Gebührenaushang bzw. den vereinbarten Sonderkonditionen zu entnehmen.

4. Kommunikation

Vertragssprache und Kommunikationswege

Die maßgebliche Sprache für die Vertragsbeziehung ist gemäß Vereinbarung mit dem Kunden Deutsch oder Englisch.

Neben dem persönlichen Gespräch mit dem jeweiligen Kundenbetreuer zu den üblichen Geschäftszeiten oder nach Vereinbarung, stehen dem Kunden grundsätzlich die oben unter den Kontaktdaten angeführten Kommunikationsmöglichkeiten offen.

Rechtlich relevante Korrespondenzen, insbesondere die Erteilung von Aufträgen an die Bank Gutmann AG, werden mangels abweichender Vereinbarung schriftlich abgewickelt.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Zahlungskontovertrags die neuerliche kostenlose Vorlage dieser „Kundeninformationen der Bank Gutmann AG gemäß ZaDiG 2018“ und der Bedingungen verlangen. Mangels anderer Vereinbarung erfolgt diese neuerliche Vorlage in Papierform.

Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die Bank Gutmann AG wird dem Kunden als Zahler und als Zahlungsempfänger unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen je nach Vereinbarung zusenden oder in der Bank zur Abholung bereithalten:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger bzw. eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorgangs und gegebenenfalls des Zahlers ermöglicht;
- den Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist, in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird oder die im Zahlungsauftrag verwendet wird bzw. in der die Gutschrift erfolgt;
- gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs und den Betrag, der vor bzw. nach dieser Währungsumrechnung Gegenstand des Zahlungsvorgangs ist;

- gegebenenfalls die zu entrichtenden Entgelte und ihre Aufschlüsselung oder die zu entrichtenden Zinsen und
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages bzw. das Wertstellungsdatum der Gutschrift.

Die Bank Gutmann AG wird dem Kunden, der ein Verbraucher ist, auf sein Verlangen die vorstehend aufgezählten Informationen über durchgeführte Zahlungsvorgänge monatlich kostenlos je nach Vereinbarung so mitteilen oder zugänglich machen, dass er diese unverändert aufbewahren und reproduzieren kann. Der Kunde, der ein Verbraucher ist kann zudem verlangen, dass diese Informationen einmal monatlich gegen angemessenen Kostenersatz (Porto) übermittelt werden.

5. Schutz- und Abhilfemaßnahmen

Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Kunde hat bei der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

Sicherheitsverfahren zur Unterrichtung des Kunden im Falle des Betrugs oder bei Sicherheitsrisiken

Im Falle vermuteten oder tatsächlichen Betrugs oder bei Sicherheitsrisiken, die sich auf die finanziellen Interessen des Kunden auswirken oder auswirken könnte, im Zusammenhang mit der Durchführung von Zahlungsdiensten wird Bank Gutmann AG den Kunden unverzüglich je nach Grad dieser tatsächlichen oder möglichen Auswirkungen per E-Mail, per Telefon oder per Post unterrichten.

Sperre von Zahlungsinstrumenten

Sperre durch die Bank Gutmann AG

Die Bank Gutmann AG kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht oder
- im Fall eines Zahlungsinstrumentes mit einer Kreditlinie ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht nachgekommen ist und
 - entweder die Erfüllung dieser Zahlungspflicht aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung

der Vermögensverhältnisse des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist oder

- beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Die Bank Gutmann AG als kontoführender Zahlungsdienstleister kann einem Kontoinformationsdienstleister oder einem Zahlungsauslösedienstleister den Zugang zu einem Zahlungskonto verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang des Kontoinformationsdienstleisters oder des Zahlungsauslösedienstleisters zum Zahlungskonto, einschließlich der nicht autorisierten oder betrügerischen Auslösung eines Zahlungsvorgangs, es rechtfertigen.

Die Bank Gutmann AG wird den Kunden von einer Sperre bzw. von der Verweigerung des Zugangs des Kontoinformationsdienstleisters bzw. Zahlungsauslösedienstleisters auf ein Zahlungskonto des Kunden und deren Gründe in einer mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre bzw. Verweigerung des Zugangs informieren. Diese Information kann jedoch unterbleiben, soweit eine Bekanntgabe der Sperre oder der Gründe für die Sperre bzw. der Verweigerung des Zugangs eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen bzw. innerstaatlichen oder unionsrechtlichen Regelungen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würde.

Sperre durch den Kunden

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstruments hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, anzuzeigen.

Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die Bank Gutmann AG unverzüglich, auf jeden Fall spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstages, nachdem sie davon Kenntnis erhalten hat oder dieser ihr angezeigt wurde, 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. Dies gilt auch, wenn der nicht vom Kunden autorisierte Zahlungsvorgang über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst wurde. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die Bank Gutmann AG unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm

nicht autorisierten bzw. fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden, der Verbraucher ist, auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch des Kunden sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlage basierende Ansprüche gegenüber Bank Gutmann AG möglich.

Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden, der Verbraucher ist, nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der Nutzung eines verlorenen oder gestohlenen Zahlungsinstruments oder auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der Bank Gutmann AG zum Ersatz des gesamten der Bank daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn er den Eintritt des Schadens

- (i) in betrügerischer Absicht oder
- (ii) durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihn im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung des Zahlungsinstruments treffenden Pflichten oder einer oder mehrerer vereinbarter sonstiger Bedingungen für die Ausgabe und Nutzung des Zahlungsinstruments herbeigeführt hat.

Hat der Kunde, der Verbraucher ist, diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt (ist ihm also eine Sorgfaltswidrigkeit unterlaufen, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist), so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von 50 Euro beschränkt.

Die Haftung des Kunden, der Verbraucher ist, entfällt:

- wenn ihm bei leicht fahrlässiger Verletzung seiner Pflichten der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments nicht bemerkbar war oder der Verlust durch der Bank Gutmann AG zuzurechnende Handlungen oder Unterlassungen verursacht wurde.
- für Schäden, die aus der Nutzung eines nach der Anzeige des Verlusts, Diebstahls oder Missbrauchs des verwendeten Zahlungsinstruments entstanden sind; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt.
- für Schäden, die durch die fehlende Möglichkeit einer kostenlosen Anzeige des Verlustes, Diebstahls oder der missbräuchlichen Verwendung des Zahlungsinstrumentes sowie durch die fehlende Möglichkeit der Aufhebung einer solchen, entstanden sind; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt.

- für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge, bei welchen die Bank Gutmann AG keine starke Kundenauthentifizierung verlangt hat; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt.

Akzeptiert der Zahlungsempfänger oder der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eine starke Kundenauthentifizierung nicht, hat er dem Zahlungsdienstleister des Zahlers den Schaden zu ersetzen.

Wenn der Kunde den Schaden weder in betrügerischer Absicht noch durch vorsätzliche Verletzung einer Pflicht herbeigeführt hat, sind bei einer allfälligen Schadensteilung zwischen dem Kunden und der Bank Gutmann AG insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die besonderen Umstände, unter denen der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments stattgefunden hat, zu berücksichtigen.

Haftung der Bank Gutmann AG für nicht erfolgte, fehlerhafte oder verspätete Ausführung von Zahlungsaufträgen

Wird ein Zahlungsauftrag vom Kunden als Zahler ausgelöst, so gilt:

Die Bank Gutmann AG haftet ihrem Kunden, der Verbraucher ist, bei Zahlungsaufträgen zugunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos, für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers. Bei einem Zahlungsauftrag in einer Währung, die keine Währung eines EWR-Staates ist, haftet die Bank Gutmann AG nur für die Bestandteile des Zahlungsvorganges, die innerhalb des EWR getätigt werden.

Im Falle einer Haftung nach dem vorstehenden Absatz hat die Bank Gutmann AG dem Kunden, der Verbraucher ist, unverzüglich den Betrag des nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs zu erstatten und das belastete Zahlungskonto wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne den fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang befunden hätte. Der Betrag ist auf dem Zahlungskonto des Kunden, der Verbraucher ist, spätestens zu dem Datum der Belastung des Kontos wertzustellen.

Lautet der Betrag des Zahlungsvorgangs weder auf Euro noch auf eine andere Währung eines Mitgliedsstaats des EWR, haftet die Bank Gutmann AG hinsichtlich der außerhalb des EWR getätigten Bestandteile nur für eigenes Verschulden, nicht jedoch für das Verschulden der von der Bank zwischengeschalteten Stellen. Hinsichtlich dieser zwischengeschalteten Stellen beschränkt sich die Haftung der Bank Gutmann AG auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung der ersten zwischengeschalteten Stelle.

Ab dem Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers haftet dieser dem

Zahlungsempfänger gegenüber für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorganges. Er hat dem Zahlungsempfänger den Betrag des Zahlungsvorgangs unverzüglich zur Verfügung zu stellen und dem Zahlungskonto des Zahlungsempfängers den entsprechenden Betrag gutzuschreiben. Der Betrag ist auf dem Zahlungskonto des Zahlungsempfängers spätestens zu dem Datum wertzustellen, zu dem der Betrag bei korrekter Ausführung wertgestellt worden wäre.

Wird ein Zahlungsvorgang verspätet ausgeführt, hat der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers auf Verlangen der Bank Gutmann AG als Zahlungsdienstleister des Zahlers sicher zu stellen, dass der Betrag auf dem Zahlungskonto des Zahlungsempfängers spätestens zu dem Datum wertgestellt wird, zu dem der Betrag bei korrekter Ausführung wertgestellt worden wäre.

Wird ein Zahlungsauftrag vom Kunden als Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, so gilt:

Die Bank Gutmann AG haftet gegenüber dem Kunden - der Verbraucher, ist

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

Haftet die Bank Gutmann AG gemäß Punkt 1, hat sie den fraglichen Zahlungsauftrag unverzüglich erneut an den Zahlungsdienstleister des Zahlers zu übermitteln. Bei verspäteter Übermittlung des Zahlungsauftrags sowie im Falle der Haftung gemäß Punkt 2 ist der Betrag auf dem Zahlungskonto des Kunden, der Verbraucher ist, spätestens zu dem Datum wertzustellen, zu dem der Betrag bei korrekter Ausführung wertgestellt worden wäre.

Im Falle eines nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs, außerhalb der Haftung der Bank Gutmann AG als Empfängerbank gemäß den Punkten 1 und 2, haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlers gegenüber dem Zahler. In einem solchen Fall, hat er dem Zahler gegebenenfalls unverzüglich den Betrag des nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs zu erstatten und das belastete Zahlungskonto gegebenenfalls wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne den fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang befunden hätte. Der Betrag ist auf dem Zahlungskonto des Zahlers spätestens zu dem Datum der Belastung des Kontos wertzustellen. Der Zahlungsdienstleisters des Zahlers hat diese Verpflichtung nicht, wenn er nachweist, dass die Bank Gutmann AG als der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers den Betrag des Zahlungsvorgangs erhalten hat, auch wenn die Zahlung lediglich mit einer geringfügigen Verzögerung ausgeführt wurde. In diesem Fall ist der Betrag von der Bank Gutmann AG auf dem

Zahlungskonto des Kunden, der Verbraucher ist, spätestens zu dem Datum wertzustellen, zu dem der Betrag bei korrekter Ausführung wertgestellt worden wäre.

Wird ein Zahlungsvorgang nicht oder fehlerhaft ausgeführt, hat sich die Bank Gutmann AG als Zahlungsdienstleister des Zahlers bzw. Zahlungsempfängers auf Verlangen des Kunden zudem – unverzüglich darum zu bemühen, den Zahlungsvorgang zurückzuverfolgen. Der Kunde, der Verbraucher ist, ist über das Ergebnis kostenlos zu unterrichten.

Weiters haftet die Bank Gutmann AG ihrem Kunden, der Verbraucher ist, für alle von ihr zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Kunden infolge der nicht erfolgten, fehlerhaften oder verspäteten Ausführung des Zahlungsvorgangs in Rechnung gestellt werden.

Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde, der Verbraucher ist, hat gegen der Bank Gutmann AG einen Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrages eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits ausgeführten Zahlungsvorgangs, wenn

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

Auf Verlangen der Bank Gutmann AG hat der Kunde, der Verbraucher ist, die Sachumstände in Bezug auf diese Voraussetzungen darzulegen. Der Betrag, der zu erstatten ist, muss auf dem Zahlungskonto des Kunden, der Verbraucher ist spätestens zum Datum der Belastung des Kontos wertgestellt werden.

Der Anspruch auf Erstattung ist vom Kunden, der Verbraucher ist, gegenüber der Bank Gutmann AG innerhalb von acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Zahlungskontos mit dem betreffenden Geldbetrag geltend zu machen. Die Bank Gutmann AG hat innerhalb von zehn Geschäftstagen nach Erhalt eines Erstattungsverlangens entweder den vollständigen Betrag des Zahlungsvorgangs zu erstatten oder dem Kunden, der Verbraucher ist, die Gründe für die Ablehnung der Erstattung mitzuteilen.

Im Fall der Ablehnung der Erstattung hat der Kunde, der Verbraucher ist, das Recht eine Beschwerde bei der FMA einzubringen bzw. seine Rechte vor Gericht bzw. vor der Schlichtungsstelle gem. Punkt 7 dieser Kundeninformation geltend zu machen.

Zusätzlich zu dem oben beschriebenen Erstattungsanspruch kann der Kunde einer Kontobelastung im Zusammenhang mit einer SEPA Lastschrift ohne Angabe von Gründen widersprechen und von der Bank Gutmann AG innerhalb von acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos mit dem betreffenden Betrag die Erstattung des vollständigen, seinem Konto angelasteten Betrags verlangen.

Bei SEPA-Firmenlastschriften besteht dieses Recht nicht.

Es wird keine Vereinbarung gemäß § 70 Abs 3 ZaDiG 2018 geschlossen, wonach kein Anspruch auf Erstattung bei bestimmten, von einem Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgängen besteht.

6. Änderung und Kündigung des Zahlungskontovertrages

Änderungen des Zahlungskontovertrags und der Bedingungen

Änderungen des Zahlungskontovertrages, der Bedingungen oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen werden dem Kunden von der Bank Gutmann AG spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens unter Hinweis auf die betroffenen Bestimmungen angeboten. Dabei werden die vom Änderungsangebot betroffenen Bestimmungen und die vorgeschlagenen Änderungen in einer Gegenüberstellung dargestellt. Die Zustimmung des Kunden zu angebotenen Änderungen gilt als erteilt, sofern vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens kein Widerspruch des Kunden bei der Bank Gutmann AG einlangt. Das Angebot zur Änderung samt Gegenüberstellung ist dem Kunden, der Verbraucher ist, mitzuteilen, wobei die Mitteilung an den Kunden per Post an die letzte vom Kunden bekannt gegebene Anschrift (siehe Z 11 Abs 2 AGB) erfolgt bzw. in jeder Form einer elektronischeren Mitteilung erfolgen kann, die mit ihm wirksam vereinbart worden ist. Gegenüber einem Unternehmer ist es ausreichend, wenn das Angebot über die Änderung auf eine mit dem Unternehmer vereinbarte Weise zum Abruf bereitgehalten wird.

Die Bank Gutmann AG wird den Kunden im Angebot zur Änderung auf die von der Änderung betroffenen Bestimmungen hinweisen und darauf aufmerksam machen, dass die Zustimmung des Kunden zur Änderung als erteilt gilt, sofern vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung kein Widerspruch des Kunden bei der Bank Gutmann AG einlangt. Außerdem wird die Bank Gutmann AG eine Gegenüberstellung über die von der Änderung betroffenen Bestimmungen sowie die vollständige Fassung der neuen Bestimmungen auch auf ihrer Internetseite veröffentlichen und diese in Schriftform dem Kunden auf dessen Verlangen in seinen

Geschäftsstellen aushändigen oder postalisch übermitteln. Auch darauf wird die Bank Gutmann AG den Kunden im Angebot zur Änderung hinweisen.

Im Falle einer solchen beabsichtigten Änderung des Zahlungskontovertrages oder der Bedingungen hat der Kunde, der Verbraucher ist, das Recht, seine Rahmenverträge für Zahlungsdienste (insbesondere den Zahlungskontovertrag) vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Auch darauf wird die Bank Gutmann AG den Kunden im Angebot zur Änderung hinweisen.

Im Geschäft mit Unternehmern kann die Bank Gutmann AG Entgelte und Zinsen unter Berücksichtigung aller in Betracht kommenden Umstände nach billigem Ermessen und darüber hinaus auf dem oben beschriebenen Weg ändern.

Im Geschäft mit Verbrauchern kann eine Anpassung der mit dem Kunden vereinbarten Entgelte an die Entwicklung des Verbraucherpreisindex 2020 (VPI) ebenfalls auf dem oben beschriebenen Weg erfolgen.

Laufzeit und Kündigung

Der Zahlungskontovertrag und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde, der ein Verbraucher ist, kann den Zahlungskontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kostenlos kündigen. Die Bank Gutmann AG und der Kunde, der Unternehmer ist, können den Zahlungskontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit unter Einhaltung einer angemessenen Frist kündigen.

Die Bank Gutmann AG kann den Zahlungskontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen gegenüber einem Kunden, der Verbraucher ist, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten kündigen.

Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes können die Bank Gutmann AG und der Kunde den Zahlungskontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit mit sofortiger Wirkung kündigen.

7. Rechtsbehelf

Die Bank Gutmann AG ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen.

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die Bank Gutmann AG dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollte der Kunde sich an seinen Kundenbetreuer wenden.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien wenden. Er kann damit aber auch die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien befragen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder der Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei grundsätzlich österreichisches Recht anzuwenden haben. Ist der Kunde Verbraucher, so bleiben günstigere zwingende Verbraucherschutzregelungen des Aufenthaltsstaates des Kunden unberührt. Der für Klagen eines Verbrauchers oder gegen einen Verbraucher bei Vertragsabschluss mit der Bank Gutmann AG gegebene allgemeine Gerichtsstand in Österreich bleibt auch dann erhalten, wenn der Verbraucher nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz ins Ausland verlegt und österreichische gerichtliche Entscheidungen in diesem Land vollstreckbar sind.