

Michaela Kollmann, Benedikta Rupprecht, Margit Handschmann

# PLASTIKGELD IM URLAUB

Kredit- und Bankomat-Karten im AK-Test

Juni 2018



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

# 1. Zusammenfassung

Keine Preisänderungen im Vergleich zur Erhebung 2017

## 1.1 Klassische Kreditkarten

- Die vier getesteten Kreditkartenunternehmen bieten ein umfangreiches Kartenangebot mit und ohne Versicherungsschutz an
- Kreditkarten ohne Versicherungsschutz sind ab einer Jahresgebühr von 19,20 Euro erhältlich
- keine Spesen beim Einkauf mit der Kreditkarte im Inland und Euro-Raum
- Manipulationsgebühr zwischen 1,5 und 2 Prozent beim Einkauf außerhalb des Euro-Raumes
- Bargeldbehebung sehr teuer – Im Inland und Euro Raum 3 bis 3,3 % mindestens 2,50 – 4 Euro, bei Umsätzen außerhalb des Euro-Raumes zuzüglich Manipulationsgebühr (bis zu 2 %)
- Teilzahlung ist sehr teuer – Zinssatz bis zu 14 % pa

## 1.2 Prepaid-Karten

- zwei Kreditkartenunternehmen bieten Prepaid-Karten an
- keine bzw geringe Kartengebühr
- Spesen beim Aufladen der Karte von 0 % bis 1 %
- Hohe Spesen beim Einkauf und bei Bargeldbehebung möglich

## 1.3 Bankomat-Karte

- Keine Transaktionsspesen im Inland und Euro-Raum (ev Buchungszeilenentgelt je nach Girokontomodell)
- Spesen außerhalb des Euro-Raumes von Bank zu Bank unterschiedlich:  
bei Behebung eines Betrages von umgerechnet 100 Euro: 2 Euro bis 3,26 Euro  
beim Bezahlen an der Bankomatkasse von 100 Euro: 1 Euro bis 2,50 Euro

## Erhebung

Die Arbeiterkammer Wien hat die Jahresgebühren bzw anfallende Transaktionskosten bei Kreditkarten erhoben. Die Erhebung fand im Mai 2018 statt. Die Erhebung bezieht sich auf **neu** abgeschlossene Kreditkartenverträge. Die vier Kreditkartenfirmen wurden online um Bekanntgabe der Daten für neue Kunden ersucht:

**American Express** Services Europe Ltd, Niederlassung Wien  
**Card Complete** Service Bank AG (VISA, MasterCard, JCB Balance)  
**Diners Club** DC Bank AG  
**PayLife** (VISA und MasterCard) – easybank AG

PayLife und Card Complete bieten als Komplettanbieter sowohl Karten von MasterCard als auch von VISA an.

Kreditkarten, die in Kontopaketen bei Banken enthalten sind, sind nicht Teil dieser Erhebung.

Die Arbeiterkammer Wien hat weiters die Kosten für Bankomattransaktionen im Urlaub bei neun Banken per E-Mail erhoben.

Kreditkartenverträge sind Rahmenverträge im Sinne des Zahlungsdienstegesetzes (ZaDiG). Informationen zum Zahlungsdienstegesetz sind dem Buch Kurzkomentar Zahlungsdienstegesetz von Dr Iris Leixner, Verlag Österreich 1. Auflage entnommen.

## 2. Kreditkarten

**Kreditkarten** ermöglichen die weltweite, bargeldlose Zahlung in Hotels, Restaurants und Geschäften. Außerdem kann man mit Kreditkarten plus dazugehörigen Codes auch Bargeld an Geldausgabeautomaten beheben.

Seit einiger Zeit kann mit Kreditkarten auch „kontaktlos bezahlt“ werden – umfangreiche Infos zum kontaktlosen Bezahlen finden Sie direkt auf der Homepage der Unternehmen.

Die Kosten für Kreditkarten sind je nach Unternehmen und Leistungsumfang der Karte sehr unterschiedlich. Die Behebung von Bargeld ist sehr teuer.

**Prepaid Karten** werden von PayLife und Card complete Service Bank AG angeboten.

### 2.1 Klassische Kreditkarten

#### 2.1.1 Kosten

Klassische Kreditkarten werden bereits um eine **Jahresgebühr** von 19,20 Euro angeboten. Karten mit Zusatzleistungen, wie zB Versicherungsschutz, gibt es ab 57,60 Euro.

Auch manche Kontopakete enthalten eine Kreditkarte, je nach Kontopreis mit oder ohne Versicherungsschutz.

Der **Leistungsumfang** der Kreditkarten ist sehr unterschiedlich – bevor man sich für eine Karte entscheidet, sollte man überlegen, welche Leistungen man in Anspruch nehmen möchte.

Es gibt auch immer wieder **Aktionen** bei Kreditkarten (zB **American Express oder Card Complete**) – informieren Sie sich bei der Kreditkartengesellschaft oder Ihrer Bank. Die Jahresgebühr ist üblicherweise auch für Studentenkarten reduziert. Bei sogenannten Co-Brand Cards wird die jährliche Kartengebühr vom Co-Brand Partner (zB Handelsunternehmen) ganz oder teilweise übernommen.

Wenn die Kreditkarte im **Inland oder Euro-Raum zum Einkaufen** verwendet wird, fallen **keine Kosten** an.

Die **Manipulationsgebühr** für Umsätze im **Nicht-Euro-Raum** beträgt je nach Kreditkarte zwischen **1,5 und 2 %**.

### **Ausnahmen Manipulationsgebühr/Bearbeitungsentgelt**

Der **Euro** ist in 19 der 28 EU-Länder die offizielle Währung (Euro-Raum) – hierzu gehören: Belgien, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Portugal, Slowakei, Slowenien, Spanien, Zypern.

In allen anderen Staaten kann auch bei Euro-Umsätzen ein Bearbeitungsentgelt/Manipulationsgebühr anfallen, zB Monaco ist kein EU-Mitgliedsstaat, verwendet jedoch den Euro als Zahlungsmittel – bei Kreditkartenumsätzen in Monaco wird daher ein Bearbeitungsentgelt verrechnet.

### **Ausnahmen:**

**Diners Club** verrechnet keine Manipulationsgebühr bei Einreichungen in Währungen die dem Euro rechtlich gleichgestellt sind.

**Card complete** verlangt kein Bearbeitungsentgelt bei **Euro-Transaktionen** in Dänemark, Großbritannien, Polen, Schweden, Tschechien, Ungarn, Bulgarien, Rumänien, Norwegen, Island, Liechtenstein und Gibraltar.

Bei **PayLife** entfällt das Manipulationsentgelt bei Umsätzen innerhalb der EU in Euro und schwedischen Kronen, sowie bei Euro Umsätzen in Norwegen, Island und Liechtenstein.

Die **Bargeldbehebung an Geldautomaten** ist jedenfalls kostspielig: Die Provision beträgt zwischen **3 und 3,3 %** bzw **mindestens 2,50 Euro (bis mind 4 Euro)**. Bei Behebungen im Ausland kommt noch die Manipulationsgebühr dazu (1,5 bis 2 %, siehe oben). Die Kreditkartenfirmen können einen Höchstbetrag vorsehen, der behoben werden kann (zB im Kartenantrag).

**Teilzahlung** wird bei Card Complete und Diners Club angeboten, ist aber sehr teuer. Die Zinssätze betragen bis zu 14 % pa.

## 2.2 Prepaid-Karten

Card complete Service Bank AG und PayLife bieten so genannte Prepaid-Karten an. Diese müssen mit einem Guthaben aufgeladen werden (zB durch Bareinzahlung oder Überweisung). Die Karte kann innerhalb der Laufzeit wieder aufgeladen werden (Ausnahme Geschenkkarte von PayLife). Ein eigenes Bankkonto ist für die Ausstellung einer Prepaid-Karte nicht unbedingt erforderlich.

Die Karten können weltweit verwendet werden. Die Akzeptanzstellen für die österreichischen Prepaid-Karten sind entweder mit dem Maestro-Logo (für Maestro-Traveller Karte von PayLife) oder mit dem VISA Electron Logo (für Prepaid Karte von Card Complete) gekennzeichnet.

Man kann auch im Internet mit diesen Karten bezahlen. Die dazu benötigten Codes können bei den Unternehmen beantragt werden.

Jugendliche ab 14 Jahren können mit Zustimmung des gesetzlichen Vertreters eine Prepaidkarte beantragen.

### 2.2.1 Kosten

**PayLife** verrechnet bei Master Card Red einmalig 39 Euro, Laufzeit 3 Jahre; bei der Geschenkkarte bei Bestellung im Webshop 4,90 Euro Versandkostenpauschale, Laufzeit 1 bis 2 Jahre

**Card Complete** bietet eine Prepaid Karte mit einer monatlichen Gebühr von 1,50 Euro an.

Für das **Aufladen** wird bis zu 1 % des Ladebetrages verrechnet.

Bei Card complete kann bei Antrag eine **Kartenausstellunggebühr** (Vereinbarung mit der Bank) anfallen.

Die Spesen beim **Bezahlen** im Geschäft innerhalb des Euro-Raumes (fallen bei klassischen Kreditkarten nicht an) betragen zwischen 0 Euro (Card Complete) und 0,50 Euro (PayLife, nur bei Maestro Traveller). Außerhalb des Euro-Raumes verrechnet PayLife eine Manipulationsgebühr von 1,5 % bei Maestro Traveller zuzüglich einer Gebühr von 0,50 Euro pro Einkauf. Card Complete berechnet pro Einkauf außerhalb des Euro-Raumes 1,5 % vom Einkaufsbetrag.

Die **Bargeldbehebung** ist, wie bei den klassischen Kreditkarten auch, sehr teuer. Im Inland und Euro Raum können Gebühren zwischen 0 Euro (Card complete – zwei Behebungen pro Umsatznachricht sind frei, danach 3 Euro) und 3,3 % mind 3,50 Euro (PayLife, Mastercard Red) anfallen.

Außerhalb des Euro-Raumes verrechnet PayLife ebenfalls eine Gebühr von 3,3 % mind 3,50 Euro pro Behebung zuzüglich der Manipulationsgebühr von 1,5 %. Die Spesen bei Card complete betragen 1,5 % des behobenen Betrages mindestens 3 Euro (ab der dritten Behebung, zwei Behebungen pro Umsatznachricht frei).

Die **Devisenkursverrechnung** erfolgt analog den klassischen Kreditkarten (siehe oben).

## 2.2.2 Vorteile

- Urlaubsbudget ist aufgrund der Aufladung im vor hinein festgelegt
- Bei Diebstahl sicherer als Bargeld (mit Ausnahme cash4web und Geschenkkarte von PayLife), da die Karte bei Verlust gesperrt werden kann.
- Keine Bankverbindung notwendig
- Auch für Jugendliche geeignet

## 2.2.3 Nachteile

- Hohe Kosten, sowohl beim Aufladen als auch beim Verbrauch
- Guthaben „parkt“ unverzinst
- Wie bei üblichen Kreditkarten – Kursrisiko bei Auslandsumsätzen

## 2.3 Transaktionen in Fremdwährung – Kursverrechnung

Im EURO-Ausland getätigte Einkäufe/Barbehebungen werden bei der nächsten Monatsrechnung zum Referenzkurs der Kreditkartengesellschaft abgerechnet. Bei Kreditkartenzahlungen kann aufgrund von Wechselkursschwankungen die tatsächliche Belastung von der ursprünglich angenommenen abweichen. Die Umrechnung erfolgt nämlich zum Kurs des Tages, an dem der Umsatz bei der Kreditkartengesellschaft zur Verrechnung eintrifft (Buchungsdatum). Seit 1999 gibt es keine einheitliche Kursbildung mehr.

**Achtung:** Ein vermeintliches Schnäppchen aus dem Urlaubsland kann aufgrund steigender/ungünstiger Kurse rasch zu einem teuren Einkauf werden. Informieren Sie sich rechtzeitig über die Wechselkurse.

Welche Wechselkurse zur Anwendung kommen ist in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbart. Die Kreditkartenfirmen veröffentlichen die zur Anwendung kommenden Kurse auf der Homepage. Ein Vergleich, welche Kreditkarte bei Auslandsumsätzen am günstigsten ist, ist für den Kunden schwer möglich. Es könnte sein, dass ein schlechter Kurs den Vorteil der günstigeren Manipulationsgebühr „auffrischt“.

Das Vertragsunternehmen (Hotel, Geschäft) kann dem Karteninhaber anbieten, dass der Umsatz sofort in Euro umgerechnet wird. Bei Zustimmung des Karteninhabers kommt der Wechselkurs des Vertragsunternehmens zur Anwendung. Der Wechselkurs muss dabei offengelegt werden. Ob dieser Wechselkurs günstiger ist, als jener der Kreditkartenfirma kann nicht pauschal beantwortet werden. Wichtig ist, dass man sich vorher über den Wechselkurs im Ausland informiert (zB auf den Internetseiten der Kreditkartenunternehmen). Der Karteninhaber kann aber auch die Abrechnung seines Umsatzes in Fremdwährung verlangen (es kommt der Kurs der Kreditkartenfirma zur Anwendung).

### 3. Bankomatkarte

Die **Bankomatkarte** versorgt Sie auch im Urlaub weltweit (Achtung seit 2015 – **GeoControl** – siehe unten) mit Bargeld an dem mit dem Maestro- oder Vpay-Logo (VISA) versehenen Geldausgabeautomaten. Bankomatkarten werden von VISA (neue Karten bei der BAWAG PSK) oder Mastercard (alle übrigen Banken) angeboten. Mit der Karte kann auch an Bankomatkassen bezahlt werden, die mit dem jeweiligen Logo gekennzeichnet sind. Klären Sie ob die Karte im Urlaubsland akzeptiert wird.

#### 3.1 Kosten

Die Daten beziehen sich auf Karten die im Zusammenhang mit österreichischen Girokonten angeboten werden.

- Die Kosten für die Bankomatkarte sind meist in der Kontoführungsgebühr inkludiert, falls nicht, fällt eine jährliche Kartengebühr an
- Für die Behebung und das Zahlen an der Bankomatkasse in EURO im **Inland und im Euro-Raum** werden **keine zusätzlichen Spesen** verrechnet. Es können jedoch Buchungszeilenkosten in unterschiedlicher Höhe anfallen.

##### 3.1.1 Kosten bei Nutzung der Bankomatkarte außerhalb des Euro-Raumes

Die von den Banken verrechneten Transaktionsspesen waren jahrelang einheitlich und unverändert. Seit dem Jahr 2016 gibt es Unterschiede – siehe Tabelle:

| Bank                  | Bezahlen mit Karte außerhalb Euro-Raum | Behebung mit Karte außerhalb des Euro-Raumes |
|-----------------------|--|--|
| <b>Bank Austria</b>   | 1,20 Euro + 0,75 % vom Betrag          | 1,95 Euro + 0,75 % vom Betrag                |
| <b>BAWAG</b>          | 1,09 Euro + 0,75 % vom Betrag          | 1,82 Euro + 0,75 % vom Betrag                |
| <b>easybank</b>       | 1,09 Euro + 0,75 % vom Betrag          | 1,82 Euro + 0,75 % vom Betrag                |
| <b>Erste Bank</b>     | 1,09 Euro + 0,75 % vom Betrag          | 2,31 Euro + 0,95 % vom Betrag                |
| <b>HYPO NÖ</b>        | 1,09 Euro + 0,75 % vom Betrag          | 1,82 Euro + 0,75 % vom Betrag                |
| <b>ING DiBa</b>       | 1 Euro                                 | 2 Euro                                       |
| <b>Oberbank</b>       | 1,09 Euro + 0,75 % vom Betrag          | 1,82 Euro + 0,75 % vom Betrag                |
| <b>RLB NÖ Wien</b>    | 1,50 Euro + 1 % vom Betrag             | 2 Euro + 1 % vom Betrag                      |
| <b>Volksbank Wien</b> | 1,09 Euro + 0,75 % vom Betrag          | 1,82 Euro + 0,75 % vom Betrag                |

Quelle: Angaben der Banken, Erhebung Mai 2018, Reihung alphabetisch

### 3.1.2 Ausnahmen

#### **Spesen bei Bankomatbehebungen bei einem unabhängigen Bankomatbetreiber sowie in Deutschland**

##### **ein Fall aus der AK-Konsumentenberatung**

Herr G verbrachte einige Tage in München. Er hob mit seiner Bankomatkarte 100 Euro ab. Von seinem Konto wurden allerdings nicht 100 sondern 106,50 Euro abgebucht – obwohl das Zahlen und Abheben mit der Bankomatkarte in einem Euro-Land spesenfrei ist. Bei den Recherchen stellte sich heraus, dass es sich beim Bankomatbetreiber in Deutschland nicht um eine Bank, sondern um einen Betreiber von Auszahlungsautomaten handelt. Das Unternehmen argumentierte, dass man bei der Behebung (am Display des Bankomaten) auf die Spesen hingewiesen wird.

Die Hausbank von Herrn G meinte, dass die Spesen der deutschen Firma weiterverrechnet werden dürfen, da es sich um eine Abwicklungsgesellschaft handelt. Herr G bekam die 6,50 Euro allerdings in Kulanz trotzdem rückvergütet.

Achten Sie beim Geldabheben mit der Bankomatkarte im Ausland, vor allem in Deutschland, auf zusätzliche Spesen. Schauen Sie genau, die Information steht am Display des Bankomaten – brechen Sie die Transaktion gegebenenfalls ab. Vor allem bei Bankomaten, die nicht direkt bei einer Bankfiliale sind (zB auch auf Autobahnraststätten), können von Abwicklungsgesellschaften betrieben werden.

Die AK meint, dass die Banken nicht nur aufgrund der EU-Verordnung allfällige Spesen, die Bankomatbetreiber in Deutschland in Rechnung stellen, ihren Kunden nicht weiter verrechnen dürfen. Denn der Kunde steht mit dem ausländischen Bankomatbetreiber in keinem Vertragsverhältnis, sondern mit seiner Hausbank, die sich des ausländischen Bankomatbetreibers bedient, um das vertraglich zugesicherte weltweite Beheben mit der Bankomatkarte erfüllen zu können.

Selbst die Hausbank des Kunden kann für Behebungen an Bankomaten Dritter nur dann ein Entgelt verrechnen, wenn sie ein solches mit ihren Kunden vertraglich vereinbart hat. Die meisten Banken haben eine Bankomatgebühr entweder gar nicht vereinbart oder es ist strittig, ob die Vereinbarung wirksam ist. Um all diese Fragen abzuklären, haben die Arbeiterkammern zwei Prozesse anhängig gemacht.

Im Verbandsklagsverfahren, mit der die Zulässigkeit der Entgeltsvereinbarung zur Bankomatgebühr abgeklärt werden sollte, liegt bereits ein rechtskräftiges OGH Urteil vor. Der OGH kam überraschenderweise zu dem Schluss, dass es sich bei dem Warnhinweis in den Kundenrichtlinien, der die Möglichkeit zur Verrechnung einer Bankomatgebühr sichern soll, um keine vertragliche Vereinbarung handelt, sondern nur um einen bloßen Warnhinweis. Die Abhebung sei auch nicht der kontoführenden Bank zuzurechnen, sondern der Karteninhaber schließe mit einem unabhängigen Bankomatbetreiber einen Einzelvertrag ab und im Zuge dessen werde mit dem Karteninhaber vertraglich ein Entgelt vereinbart. Das OGH-Urteil ist mittlerweile in einem zweiten Verbandsklagsverfahren bestätigt worden.



Ein anderes Verfahren der AK, in dem in einem konkreten Fall die für eine Behebung in Deutschland verrechnete Bankomatgebühr zurückgefordert wird, ist gerade in zweiter Instanz unter Berufung auf das vorliegende abweisende OGH-Urteil abgewiesen worden. Die AK wird dagegen eine Berufung einbringen.

### Neue gesetzliche Regelung

Seit 13.1.2018 sind die Extrakosten, die von Bankomatbetreibern manchmal verlangt werden, im Verbraucherzahlungskonto-Gesetz geregelt, und zwar müssen der kontoführende bzw kartenausgebende Zahlungsdienstleister die Kunden von der Zahlung der Zusatzentgelte befreien und diese refundieren.

Wurden Ihnen im Euro-Raum trotzdem Spesen verrechnet, dann wenden Sie sich an Ihre Hausbank. Sie können sich auch auf die EU-Verordnung 924/2009 für den grenzüberschreitenden Zahlungsverkehr berufen. Diese schreibt vor, dass grenzüberschreitende Zahlungen nicht mehr kosten dürfen als im Inland. Für Beschwerden ist auch die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)) zuständig.

### 3.1.3 Ausnahmen - spesenfreie Behebung außerhalb des Euro-Raumes

Von den oben angeführten Spesensätzen gibt es Ausnahmen – dh man sollte sich vor Antritt der Reise auch bei der Bank nach den aktuellen Spesen erkundigen. In der nachfolgenden Tabelle finden Sie **Beispiele**, für spesenfreie Behebung außerhalb des Euro-Raumes:

|              |   |
|--------------|---|
| Bank Austria | Behebung/Bezahlen in schwedischen Kronen in Schweden  |
| BAWAG PSK    | Behebung/Bezahlen in schwedischen Kronen in Schweden  |
| Erste Bank   | Bankomaten der Institute der Erste Group  |
| Hypo NÖ      | Behebung/Bezahlen in schwedischen Kronen in Schweden, Euro in Norwegen, Island und Liechtenstein  |
| Oberbank     | Behebung/Bezahlen in schwedischen Kronen in Schweden, Euro in Norwegen, Island und Liechtenstein  |
| RLB NÖ Wien  | Behebung/Bezahlen in schwedischen Kronen in Schweden, Euro in Norwegen, Island und Liechtenstein sowie assoziierte Staaten: Andorra, Monaco, San Marino, Vatikan (Euro ist gesetzliches Zahlungsmittel) |

Quelle: Angaben der Banken, Erhebung Mai 2018

### Kurs

In Ländern mit hohen Wechselkursschwankungen kann das Zahlen mit Karte (Bankomat- und Kreditkarte) Überraschungen mit sich bringen. Der Kunde weiß im Zeitpunkt des Bezahlens nicht, welcher Kurs verrechnet wird. Es gibt keine einheitliche Kursbildung.

Siehe dazu auch unten angeführt: DCC – Dynamische Währungsumrechnung.

### Limit

Das Limit für Behebungen im Ausland beträgt üblicherweise 400 Euro pro Tag. Die Behebungslimits in Österreich können von Bank zu Bank unterschiedlich sein. Jedenfalls ist die Vereinbarung eines individuellen Limits möglich.

Erkundigen Sie sich bei Ihrer Bank nach dem Kartenlimit und vereinbaren Sie gegebenenfalls ein Limit, das auf Ihre persönlichen Bedürfnisse abgestimmt ist. Die Limitvereinbarung ist Teil ihres Kontorahmenvertrages und Sie sollten sich diese von der Bank aushändigen lassen.

### **Verlust der Karte**

Ein Notfallszettel mit Bankomatkarten-, Konto- und Telefonnummern für die Sperren kann bei Verlust oder Diebstahl der Karte sehr nützlich sein. Bewahren Sie den Notfallszettel getrennt von Ihrer Karte auf. Veranlassen Sie sofort die Sperre bei der Bank oder beim Sperrnotruf. Erstaten Sie Anzeige bei der Polizei.

## **4. Spesenvergleich: Bankomatkarte – Kreditkarte**

Annahme Kurswert von **100 und 400 Euro**, **Transaktion in fremder Währung**, Kursdifferenzen sind nicht berücksichtigt.

Unter [www.ak-bankenrechner.at](http://www.ak-bankenrechner.at) (Zahlungskarten – Spesenrechner) können Spesen beim Einkauf oder Geld abheben online berechnet werden.

### **4.1 Bankomatkarte**

Die Banken verrechnen unterschiedliche Spesen (siehe oben).

### **4.2 Kreditkarte (klassische Kreditkarten, keine Prepaid-Karten)**

Die **Barbehebung** ist sehr teuer (auch im Inland), im Nicht Euro-Raum kommen noch Manipulationsspesen dazu. Die Spesen betragen für eine Behebung von 100 Euro zwischen 5 Euro (American Express) und 5,50 Euro (Diners Club). Bei einem Behebungsbetrag von 400 Euro machen die Gebühren zwischen 18 Euro (Card Complete, Diners Club) und 20 Euro (American Express) aus.

Wenn mit der **Kreditkarte bezahlt** wird, fallen Manipulationsgebühren im Ausland an. Diese betragen bei einem Umsatz von 100 Euro zwischen 1,50 (Card Complete, Diners Club) und 2 Euro (American Express), bei einer Rechnung von 400 Euro zwischen 6 (Card Complete, Diners Club) und 8 Euro (American Express).

### 4.3 Tabelle Spesenvergleich

|   | Spesen in Euro bei Kurswert 100 Euro | Spesen in Euro bei Kurswert 400 Euro |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Behebung von Fremdwährung Bankomatkarte im Ausland    | 2 – 3,26 Euro                        | 2 – 6,11 Euro                        |
| Behebung von Fremdwährung mit Kreditkarte im Ausland  | 5 bis 5,50 Euro                      | 18 bis 20 Euro                       |
| Bezahlen mit Bankomatkarte in Fremdwährung im Ausland | 1 – 2,50 Euro                        | 1 – 5,50 Euro                        |
| Bezahlen mit Kreditkarte in Fremdwährung im Ausland   | 1,50 bis 2 Euro                      | 6 bis 8 Euro                         |

Annahme: Kurswert 100 bzw 400 Euro, **Kursdifferenzen nicht berücksichtigt!**

### Spesen im Detail

|                             | Bargeldbehebung außerhalb des Euro-Raumes im Wert von |          | Bezahlen im Geschäft außerhalb des Euro-Raumes im Wert von |          |
|-----------------------------|---|----------|--|----------|
|                             | 100 Euro  | 400 Euro | 100 Euro   | 400 Euro |
| <b>Kreditkarte</b>          |   |          |  |          |
| American Express            | 5,00  | 20,00    | 2,00   | 8,00     |
| card complete               | 5,13  | 18,00    | 1,50   | 6,00     |
| Diners Club                 | 5,50  | 18,00    | 1,50   | 6,00     |
| PayLife                     | 5,15  | 19,80    | 1,65   | 6,60     |
| <b>Bankomatkarte</b>        |   |          |  |          |
| Bank Austria                | 2,70  | 4,95     | 1,95   | 4,20     |
| Erste Bank                  | 3,26  | 6,11     | 1,84   | 4,09     |
| ING DiBa                    | 2,00  | 2,00     | 1,00   | 1,00     |
| RLB NÖ Wien                 | 3,00  | 6,00     | 2,50   | 5,50     |
| andere Banken <sup>1)</sup> | 2,57  | 4,82     | 1,84   | 4,09     |

<sup>1)</sup> Andere Wiener Banken verrechnen für das Bezahlen im Geschäft 1,09 Euro + 0,75 % vom Betrag und für die Bargeldbehebung 1,82 Euro + 0,75 % vom Betrag.

## 5. AK-Tipps für Konsumenten

- Das Angebot der Kreditkartenfirmen ist groß und sehr unterschiedlich. Prüfen Sie, welche Karte bzw Leistungen Sie nutzen möchten.
- Informieren Sie sich nicht nur über die Kartengebühren, sondern auch über sonstige Spesen zB bei Bargeldbehebung oder Nutzung der Karte im Nicht-Euro Raum
- Der AK-Bankrechner bietet auch einen Zahlungskarten-Rechner. Er berechnet, welche Spesen mit der Bankomat- und Kreditkarte beim Einkaufen oder Geld abheben in Euro-Ländern oder außerhalb von Euro-Ländern anfallen. Zum Spesenvergleich kommt man schnell und einfach mit wenigen Klicks unter [www.ak-bankenrechner.at](http://www.ak-bankenrechner.at).
- Beachten Sie, dass es zu Kursschwankungen kommen kann. Informieren Sie sich vor Antritt der Reise über Wechselkurse.
- Nutzen Sie die Kreditkarte für Einkäufe von Online-Shops im Ausland – achten Sie auf den Sitz des Unternehmens – außerhalb des Euro-Raumes können auch hier Spesen anfallen
- Prepaid Karten – vergleichen Sie auch hier die anfallenden Kosten, vor allem bei Nutzung im Euro-Raum, möglicherweise ist eine klassische Kreditkarte billiger
- Teilzahlung bei Kreditkarten ist sehr teuer
- Kontrollieren Sie die Kontoauszüge - bei strittigen Umsätzen informieren Sie sofort das Kreditkartenunternehmen oder die Bank – gegebenenfalls schriftlich Einspruch erheben
- Bewahren Sie die Karte sorgfältig auf, Code am besten nicht notieren; dritten Personen den Code nicht mitteilen
- Bei Verlust der Karte sofort die Sperre veranlassen und eine Anzeige bei der Polizei erstatten.
- Zum Euro-Währungsgebiet gehören: Belgien, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Portugal, Slowakei, Slowenien, Spanien, Zypern. In allen anderen Staaten können auch bei Euro-Umsätzen Spesen anfallen – informieren Sie sich vor Reiseantritt.
- Vermeiden Sie Bargeldbehebungen mit der Kreditkarte – diese sind sehr teuer.

- Bei Reisen außerhalb Europas: Klären Sie mit Ihrer Bank, ob „GeoControl“ deaktiviert werden muss.
- Informieren Sie sich rechtzeitig vor der Reise über anfallende Spesen beim Beheben und Bezahlen mit Karten, sowohl bei Kredit- als auch bei Bankomatkarten – die Spesen sind unterschiedlich!
- Tipps über das richtige Urlaubszahlungsmittel finden Sie auch in unserer Broschüre „Reisetipps“ oder unter [www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at).

## Klassische Kreditkarten auf einen Blick

| Kreditkartenunternehmen   | American Express   | Diners Club   | Card complete Service Bank AG  | PayLife  |
|---|--|---|--|--|
| <b>Kartenangebot/Jahresgebühr in Euro</b>                       | Blue Card: 1. Jahr kostenlos danach 40 Euro jährlich (entfällt bei Jahresumsatz von mehr als € 3.500)              | Classic Card: 70  | VISA/Mastercard Classic: 19,20 (im 1. Jahr 1 Euro/Monat)   | Classic Mastercard/VISA Classic: 22,00<br>Zweitkarte 11,00   |
|   | American Express Card (green): 1. Jahr kostenlos danach 70 Euro (entfällt bei einem Jahresumsatz von mehr € 5.000) | Gold Card: 80   | VISA/Mastercard Classic mit Versicherungsschutz: 57,60 (im 1. Jahr 2 Euro/Monat)   | Gold Mastercard/VISA: 64,00<br>Zweitkarte 18,00  |
|   | Aurum Card im ersten Jahr kostenlos, danach 90 Euro (entfällt bei einem Jahresumsatz von mehr als € 5.000)         | Golf Card: 90   | VISA/Mastercard Studenten: 33,60 (im 1. Jahr gratis), Erstaussstellungsbonus 25 Euro   | Gold Plus Mastercard/VISA inkl Reisesornoversicherung: 74,00   |
|   | Gold Card: 1. Jahr kostenlos danach 185 (inkl zwei kostenlosen Zusatzkarten)                                       | Student Card: 24  | VISA/Mastercard Gold Card: 69,60 (im 1. Jahr 3 Euro/Monat)   | PayLifeBlack: 96,00 Euro, Zweitkarte 44,00 Euro, inkl Reisesornoversicherung ohne Selbstbehalt und Auslandsreise-krankenversicherung bis zu Euro 1 Mio |
|   | Platinum Card: 500 (inkl fünf Zusatzkarten)  | Vintage Card: 140   | VISA/Mastercard Platinum: 120  | Platinum Mastercard: 218,00  |
|   |  | Diverse Co-Brand Cards (Kartengebühr oder Teile davon übernimmt Co-Brand Partner)                         | JCB Balance: 90  | Gold Mastercard/VISA f Studierende u Maturanten: 32,00 (im ersten Jahr kostenlos)  |
|   |  |   | Diverse Co Brand Cards   | Gold Plus Mastercard/VISA f Studierende u Maturanten: 42,00 (im ersten Jahr 10 Euro)   |
| <b>Zusatzentgelte und Gebühren</b>                              |  |   |  |  |
| <b>Zinssatz bei Teilzahlung</b>                                 | keine Teilzahlung möglich  | 12,5 % pa   | 14 % pa<br>(ab Rechnungssumme 35 Euro)   | Derzeit nicht angeboten  |
| <b>Verzugszinsen in % pa</b>                                    | keine  | 15 %  | 16,5 % (bei Fälligkeit)  | 10 % über Basiszinssatz der ÖNB  |
| <b>Rücklastspesen</b>   | 10 Euro  | 15 Euro   | Tatsächlich anfallende Bankspesen zzgl Bearbeitungsgebühr von 4 Euro.  | Die jeweils in Rechnung gestellten Bankspesen zzgl Bearbeitungsgebühr von 3 Euro.  |
| <b>Spesen für Monatsabrechnung per Post</b>                     | keine  | 2 Euro  | 0,90 Euro ab 1.6.2016  | 1,10 Euro; wenn kein Internetzugang vorhanden kostenlos  |
| <b>Mahnspesen bei Verzug</b>                                    | 1. Mahnung 23 Euro, jede weitere Mahnung 15,50 Euro  | bis Saldo 100 Euro – 5 Euro,<br>Saldo bis 1.000 Euro - 10 Euro,<br>ab 1.000 Euro - 20 Euro                | Zahlungserinnerung bis 100 Euro unentgeltlich, über 100 Euro 5 Euro, über 1.000 Euro 10 Euro<br>1. Mahnung 20 Euro<br>2. Mahnung 30 Euro   | bis Saldo 100 Euro – 6 Euro<br>bis Saldo 500 Euro – 12 Euro<br>bis Saldo 1.000 Euro – 18 Euro<br>ab 1.001 Euro – 24 Euro                               |
| <b>Bargeldbehebung (im Euro-Raum)</b>                           | 3 % mind 2,5 Euro  | 3 % mind 4 Euro   | 3 % mind 3,63 Euro   | 3,3 % mind 3,50 Euro   |
| <b>Bearbeitungsgebühr für Umsätze außerhalb des Euro-Raumes</b> | 2%   | 1,5%, keine Manipulationsgebühr bei Einreichungen in Währungen die dem Euro rechtlich gleichgestellt sind | 1,5 %, kein Bearbeitungsentgelt bei EURO-Transaktionen in Dänemark, Großbritannien, Polen, Schweden, Tschechien, Ungarn, Bulgarien, Rumänien, Norwegen, Island, Liechtenstein und Gibraltar. | 1,65%, entfällt bei Umsätzen innerhalb der EU in Euro und schwedischen Kronen, sowie bei Euro-Umsätzen in Norwegen, Island und Liechtenstein           |
| <b>Bargeldbehebung (außerhalb des Euro-Raumes)</b>              | 3 % zzgl Entgelt für Fremdwährungsumrechnung iHv 2 % (mind 2,50 Euro)  | 3 % mind 4 Euro zzgl Bearbeitungsgebühr (1,5%)  | 3 % mind 3,63 Euro zzgl Bearbeitungsgebühr (1,5%)  | 3,3 % mind 3,50 Euro zzgl Bearbeitungsgebühr (1,65%)   |
| <b>NFC – kontaktloses Bezahlen</b>                              | Mit allen Karten möglich (Ausnahme Aurum Card)   | Erfolgt in den nächsten Monaten   | Alle Produkte  | Alle Produkte (Ausnahme: Maut Business und Golf Fee Karte)   |

Erhebung Mai 2018, Quelle: Angaben der Kreditkartenunternehmen

## Prepaid-Karten auf einen Blick

| Kreditkarten-<br>unternehmen                                | Card complete Service<br>Bank AG  | PayLife  |   |   |  |
|---|---|--|---|---|--|
| <b>Kartenangebot/<br/>Jahresgebühr in Euro</b>              | VISA/Mastercard Prepaid<br>monatlich 1,50 Euro<br>(Zusatzkarte 1 Euro)      | Maestro Traveller/keine Jahresgebühr<br>(Laufzeit 3 Jahre)   | Cash4web Mastercard<br>(Zahlungsmittel im Internet,<br>anonym, Laufzeit 1 Jahr), keine<br>Kartengebühr  | MasterCard Red/ einmalig 39<br>Euro f drei Jahre  | Paylife Geschenkkarte/<br>Kostenlos, Versandkostenpauschale<br>4,90 Euro bei Webshop Bestellungen  |
| <b>Aufladung</b>  | max 2.500 Euro  | min 10 Euro – max 2.500 Euro   | Ladebeträge: Euro 25, 50, 100, 150  | min 10 Euro – max 5.000   | min 10 Euro – max 150 Euro   |
| <b>Zusatzentgelte und<br/>Gebühren</b>                      |   |  |   |   |  |
| <b>Spesen bei Aufladung</b>                                 | 1 % des Ladebetrages  | 1 % der Ladesumme  | Kein Aktivierungsentgelt  | 1 % der Ladesumme, min<br>1,50 Euro max 22 Euro   | keine  |
| <b>Spesen bei Kauf im<br/>Euro-Raum</b>                     | keine   | 0,50 Euro  | keine   | keine   | keine  |
| <b>Spesen bei Kauf<br/>außerhalb Euro-Raum</b>              | 1,5 %   | 0,50 Euro zzgl 1,5 %<br>Manipulationsentgelt   | 1,5 % Manipulationsentgelt  | 1,5 % Manipulationsentgelt  | 1,5 % Manipulationsentgelt   |
| <b>Bargeldbehebung<br/>(im Euro-Raum)</b>                   | 2 Behebungen pro<br>Umsatznachricht gratis, jede<br>weitere Behebung 3 Euro | 3 Euro   | nicht möglich (Karte ist ein Bon, nur<br>Internetzahlungen)   | 3,3 % (mind 3,50 Euro)  | nicht möglich  |
| <b>Bargeldbehebung<br/>(außerhalb des Euro-<br/>Raumes)</b> | 1,5 %, ab der 3. Behebung<br>zusätzlich 3 Euro                              | 3 Euro zzgl 1,5 %<br>Manipulationsentgelt  | nicht möglich (Karte ist ein Bon, nur<br>Internetzahlungen)   | 3,3 % (mind 3,50 Euro) zzgl<br>1,5 % Manipulationsentgelt   | nicht möglich  |
| <b>Rücktausch/Auszahlung<br/>des Guthabens</b>              | Nach Kartenstornierung  | Vor Ablauf der Gültigkeit und nach<br>mehr als einem Jahr nach Ende der<br>Gültigkeit der Karte 2 Euro. Ab Ablauf<br>der Karte für 1 Jahr kostenlos. | Vor Ablauf der Gültigkeit und nach<br>mehr als einem Jahr nach Ende der<br>Gültigkeit der Karte 2 Euro. Ab<br>Ablauf der Karte für 1 Jahr<br>kostenlos. | Vor Ablauf der Gültigkeit und<br>nach mehr als einem Jahr<br>nach Ende der Gültigkeit der<br>Karte 2 Euro. Ab Ablauf der<br>Karte für 1 Jahr kostenlos. | Vor Ablauf der Gültigkeit und nach<br>mehr als einem Jahr nach Ende der<br>Gültigkeit der Karte 2 Euro. Ab Ablauf<br>der Karte für 1 Jahr kostenlos. |
|   | Spesen für Umsatznachricht per<br>Post 0,90 Euro                            | Guthabenabfrage online   | Guthabenabfrage online  | Guthabenabfrage online oder<br>per SMS möglich  | Guthabenabfrage online   |
| <b>NFC Fähigkeit</b>  | Mastercard Prepaid  | -  | -   | Ja  | -  |
|   |   |  |   |   |  |

Erhebung Mai 2018, Quelle. Angaben der Kreditkartenunternehmen

## 6. Technische Details

### 6.1 Geo Control und Skimming

Die österreichischen Banken verwenden die sogenannte Chip-Autorisierung bei Bankomatkarten. In anderen Ländern, vor allem außerhalb Europas/USA wird jedoch noch der Magnetstreifen der Bankomatkarte zur Autorisierung von Transaktionen verwendet. Beim **Skimming** werden an manipulierten Bankomaten die Magnetstreifen von Bankomatkarten kopiert und zusätzlich der PIN-Code ausgespäht. Mit diesen gestohlenen Daten werden Kartenduplikate hergestellt und außerhalb Europas missbräuchlich Bankomatbehebungen durchgeführt.

Seit Ende 2014 haben die österreichischen Banken **GeoControl** „installiert“ und versuchen damit diese Art von Missbrauch zu verhindern. Bei GeoControl sind **Bankomatbehebungen** aufgrund der Magnetstreifen-Autorisierung **in bestimmten Ländern nicht mehr möglich**. Reist man in eines der „gesperrten“ Länder, ist es notwendig, GeoControl zu deaktivieren.

Die Banken veröffentlichen Länderlisten auf Ihren Homepages, in welchen Ländern die Bankomatkarte uneingeschränkt verwendet werden kann. Reisen Sie in ein anderes Land, nehmen Sie unbedingt Kontakt mit Ihrer Bank auf und lassen Sie die Karte freischalten. Das Freischalten ist persönlich, telefonisch, mittels E-Banking oder App möglich. Die Funktion GeoControl wird nach einer bestimmten Zeit wieder reaktiviert. Für „Vielreisende“ zB Flugpersonal gibt es Ausnahmen – wenden Sie sich ebenfalls an Ihre Bank.

### 6.2 Dynamische Währungsumrechnung - Dynamic Currency Conversion – DCC

Bei Bankomaten außerhalb des Euro-Raumes kann der Bankomatbetreiber anbieten, dass zwar Geld in der Landeswährung ausbezahlt wird, jedoch sofort in Euro umgerechnet wird. Eine Erhebung der Stiftung Warentest hat ergeben, dass die Umrechnung vor Ort oft nachteilig ist (<https://www.test.de/Geld-abheben-im-Ausland-Teures-Geld-am-Automaten-im-Ausland-4446138-0/>).

Die Arbeiterkammer Wien hat **PSA Payment Services Austria GmbH** (die Schnittstelle für Bankomattransaktionen) um eine **Stellungnahme** hinsichtlich DCC ersucht und folgende Antwort **betreffend das österreichische Bankomatsystem** erhalten (Mai 2016). Betroffen davon sind Touristen aus dem Ausland in Österreich (zB aus der Schweiz oder USA):

*DCC (Dynamic Currency Conversion) ist international schon seit längerem etabliert. Der Einsatz von DCC ermöglicht es einem Bankomat-Betreiber, Kunden mit Karten in Fremdwährungen (z.B. USD, CHF, etc.) direkt während der Behebung ein Wechselkursangebot zu legen. Der Karteninhaber kann entscheiden, ob er das Angebot akzeptieren will oder nicht. Akzeptiert er es, entfällt die nachträgliche Berechnung des Wechselkurses durch die kartenausgebende Bank.*



Kommt ein Karteninhaber zu einem Bankomaten der DCC unterstützt, beginnt der Ablauf am Gerät **vorerst wie gewohnt**: Der **Karteninhaber wählt „Bargeldbehebung“** aus, gibt seinen persönlichen PIN-Code ein, wählt den gewünschten Betrag und bei Bedarf die Stückelung aus. Nach Bestätigung der eingegebenen Werte **wird der Karteninhaber über ein neues Dialogfeld am Bildschirm gefragt, ob der gewählte Betrag in der Kartenwährung (zB USD, CHF, etc.) oder in EUR in Rechnung gestellt werden soll.**

Am Bildschirm wird **transparent** angezeigt welche Gebühren verrechnet werden. Der Karteninhaber muss durch **aktive Wahl** zustimmen. Selbstverständlich kann er auf DCC verzichten und die Transaktion in EUR abwickeln.

DCC kann sowohl bei Kreditkarten als auch bei Bankomatkarten angewendet werden.

**Achtung:** Wenn Sie sich für DCC im Ausland entscheiden, sollte ihnen bewusst sein, dass der Wechselkurs nachteilig sein kann.

### **6.3 Kontaktloses Bezahlen (NFC – Near Field Communication)**

Kontaktloses Bezahlen, auch Near Field Communication (NFC) genannt, ist eine Zahlungstechnologie, die es ermöglichen soll, an ausgewählten und entsprechend gekennzeichneten Akzeptanzstellen kontaktlos zu bezahlen. Das funktioniert bei Beträgen unter 25 Euro ohne PIN oder Unterschrift, die Bankomat- oder Kreditkarte muss einfach an einen speziellen Kartenleser gehalten werden. Diese Methode soll Zahlen schneller und einfacher machen.

NFC ist im Jahr 2013 großflächig in Österreich eingeführt worden. Zu diesem Zweck haben die Banken und Kreditkartenunternehmen neue Karten ausgegeben, die eine „Antenne“ eingebaut haben. NFC ist derzeit für das Begleichen von Kleinbeträgen von bis zu 25 Euro konzipiert. Wer unter dieser Grenze einkauft, braucht beim Zahlen weder Unterschrift noch PIN. Genutzt werden können diese Karten an speziell gekennzeichneten Terminals im In- und Ausland.

Die Banken bieten Bankomatkarten mit NFC Technologie an. Bei den Kreditkartenunternehmen gibt es Unterschiede:

American Express: kontakloses Bezahlen ist mit allen Karten möglich (mit Ausnahme der Aurum Card)

Card Complete: bei allen Produkten

Diners Club: die Umstellung erfolgt in den nächsten Monaten

PayLife: alle Produkte sind NFC fähig (ausgenommen Maut Business Karte und Golf Fee Karte)

#### **Haftung**

Grundsätzlich ist der Schaden, der durch den Missbrauch der NFC-Funktion entsteht, von der kartenausgebenden Bank zu tragen – ausgenommen der Kunde geht betrügerisch vor. Das Zahlungsdienstegesetz sieht eine (Mit-) Haftung der KundInnen im Missbrauchsfall nämlich nur bei Zahlungsmethoden vor, die mit persönlichen Sicherheitsmerkmalen (z.B. PIN-Code bei „normaler“ Bankomatbezahlung) durchgeführt werden. Die Sorgfaltspflichten, die für alle Bankkarten gelten, sollten aber jedenfalls auch bei NFC-Karten eingehalten werden, denn ein Missbrauch kann die Bankomatfunktion betreffen und bei Fahrlässigkeit zur Haftung führen.

## 7. Rechtliche Details

### 7.1 Kartensperre und Ersatzkarte

#### Kartensperre

Das Zahlungsdienste-Gesetz verbietet Sperrgebühren extra zu verrechnen, weil die Kartensperre eine sogenannte gesetzliche Nebenpflicht von Zahlungsdienstleistern ist.

Dies hat der Oberste Gerichtshof (OGH) in mehreren Entscheidungen in AK Verfahren bestätigt, zuletzt im Verfahren der Bundesarbeitskammer gegen Card Complete, die die bis zuletzt die OGH-Urteile ignoriert hatte und ein Sperrentgelt von € 40,- verrechnet hat.

KonsumentInnen, die seit dem Inkrafttreten (1.11.2009) ein Sperrentgelt bezahlt haben, können dieses zurückfordern! Weitere Infos dazu finden Sie auf unserer Homepage.

#### Kosten für Ersatzkarte

Sollten Sie auch eine Gebühr für eine Ersatzkarte bezahlt haben, so können Sie auch diese zurückfordern. Der OGH hat auch diese bereits mehrfach für unzulässig erklärt. Mit dem Inkrafttreten des Zahlungsdienstegesetzes 2018 mit 01.06.2018 tritt hinsichtlich der Kosten für die Ersatzkarte eine Verschlechterung ein, da es nun zulässig ist, für die Ersatzkarte eine Gebühr zu verrechnen, vorausgesetzt, dass diese vereinbart wurde.

### 7.2 Sorgfaltspflichten

Die Kreditkartenunternehmen sehen in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen umfangreiche Obliegenheiten des Karteninhabers und Sorgfaltspflichten vor.

Folgende Punkte sind besonders wichtig:

- Die Kreditkarte sofort nach Erhalt unterschreiben
- Karte, PIN Code nicht an Dritte weitergeben
- Nach Möglichkeit den PIN Code nicht notieren
- Ein allenfalls notierter Code muss so verwahrt werden, dass er unberechtigten Dritten nicht zugänglich ist (AK Verfahren, OGH 1 Ob 88/14v)
- Die Karte sorgfältig verwahren

**Die Bestimmungen der Kreditkartenunternehmen im Detail finden sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Unternehmens.**

### 7.3 Haftung

Verlust, Diebstahl oder missbräuchliche Verwendung (= nicht autorisierter Zahlungsvorgang) der Karte sind unverzüglich (sobald man davon Kenntnis hat) der Kreditkartenfirma/Bank zu melden und die Kartensperre ist sofort zu veranlassen. Für Schäden, die bei einem Missbrauch nach der Anzeige bei der Kreditkartenfirma (Sperre) auftreten, haftet der Kunde nicht mehr.

Der Karteninhaber haftet vor der Sperre seit 1.6.2018 mit max 50 Euro, zuvor mit max 150 Euro bei leichter Fahrlässigkeit, bei grober Fahrlässigkeit ist eine Haftung für den gesamten Schaden möglich. Wenn für den Kunden der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments nicht bemerkbar war, dann sieht das Gesetz ab 1.6.2018 keine Haftung für einen Schaden vor.

Das Kreditkartenunternehmen ist gesetzlich verpflichtet den Betrag des nicht autorisierten Zahlungsvorganges unverzüglich zu erstatten, ab 1.6.2018 spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstages - nach Kenntnis bzw Anzeige - und das belastete Konto wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte. Die Wertstellung hat mit dem Datum der Belastung zu erfolgen.

## 7.4 Kündigung der Kreditkarte

Gemäß Zahlungsdienstegesetz darf bei der ordentlichen Kündigung eine **Kündigungsfrist** von nicht mehr als einem Monat vereinbart werden. Alle Kreditkartenunternehmen sehen in den AGB eine Kündigungsfrist von einem Monat vor.

Das Kreditkartenunternehmen kann bei einem auf unbestimmte Zeit abgeschlossenen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten kündigen. Die Kündigung muss auch in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vertraglich geregelt sein.

Gesetzlich ist geregelt, dass die im Voraus gezahlte **Kreditkartengebühr anteilmäßig zu erstatten ist**.

## 7.5 Zahlungsziel

Die Kreditkartenumsätze werden vom Vertragsunternehmen (Geschäfte, Hotels, Restaurants...) an die Kreditkartengesellschaft weitergeleitet. Die Kreditkartenfirma erstellt einmal monatlich eine Rechnung, die üblicherweise vom Girokonto des Karteninhabers abgebucht wird.

Die Zeitspanne zwischen Kartenumsatz und Abbuchung vom Konto kann je nach Kreditkartenprodukt sehr unterschiedlich sein.

## 7.6 Blanko-Anweisungen bei Kreditkarten

Kreditkarten werden häufig anstatt einer Kautions beim Mieten von Autos verwendet. In diesem Fall unterfertigen die Karteninhaber Blanko-Anweisungen. Auch Hotels verlangen oft Blanko-Kreditkartenbelege, obwohl das gebuchte Zimmer bereits bezahlt wurde.

Das Zahlungsdienstegesetz schützt Karteninhaber in bestimmten Fällen, wenn bei der Autorisierung der genaue Betrag nicht angegeben wurde.

Der Karteninhaber hat Anspruch auf Erstattung, wenn der eingereichte Betrag den Betrag übersteigt, den der Karteninhaber entsprechend seinem bisherigen Ausgabeverhalten, den Bedingungen des Kartenvertrages und den jeweiligen Umständen des Einzelfalles vernünftigerweise hätte erwarten können.

Die Kreditkartenunternehmen haben Anweisung und Blankoanweisungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt.

Der Antrag auf Erstattung ist innerhalb von acht Wochen nach Zustellung der Abrechnung geltend zu machen. Der Karteninhaber sollte die „Umstände des Einzelfalles“ nachweisen können. Wichtig ist, dass Verträge über Mietautos, Rückgabeprotokolle des Autos etc vorgelegt werden können.

## **Anbieterverzeichnis Kreditkartenunternehmen**

### **American Express Services Europe Ltd**

#### **Niederlassung Wien**

Kärntner Straße 21-23  
1010 Wien

Tel: 0800 900 940  
aus dem Ausland: +49 69 9797 2000  
Fax: +43 1 515 11 777

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

### **card complete Service Bank AG**

Lassallestraße 3  
1020 Wien

Tel: +43 1 711 11-0  
e-Mail: [office@cardcomplete.com](mailto:office@cardcomplete.com)

[www.cardcomplete.com](http://www.cardcomplete.com)  
[www.complete-prepaid.com](http://www.complete-prepaid.com)

Serviceportal: [www.cardcompletecontrol.com](http://www.cardcompletecontrol.com)

### **DC Bank AG**

Lassallestraße 3  
1020 Wien

Tel: +43 1 50135-14  
Fax: +43 1 50135-111  
e-Mail: [kundendienst@dinersclub.at](mailto:kundendienst@dinersclub.at)

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

### **PayLife**

Easybank AG  
Quellenstraße 51-55  
1100 Wien

Tel: +43 1 71701  
Fax: +43 1 71701-3000  
e-Mail: [service@paylife.at](mailto:service@paylife.at)

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

## **Aufsichtsbehörde**

### **Finanzmarktaufsicht**

Otto Wagner Platz 5  
1090 Wien

Tel: 01/249 59 0

[www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at)

## **Schlichtungsstelle/Beschwerdestelle**

### **Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft**

Wiedner Hauptstraße 63  
1045 Wien

Tel: +43 1 505 42 98

e-Mail: [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)

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

**Der direkte Weg zu unseren Publikationen:  
E-Mail: [konsumentenpolitik@akwien.at](mailto:konsumentenpolitik@akwien.at)**

Bei Verwendung von Textteilen wird um Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplares an die AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, ersucht.

### **Impressum**

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,  
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65  
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe [wien.arbeiterkammer.at/impressum](http://wien.arbeiterkammer.at/impressum)  
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M  
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik  
Autoren: Michaela Kollmann, Benedikta Rupprecht, Margit Handschmann  
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien  
Verlags- und Herstellungsort: Wien  
© 2018: AK Wien

**Stand Juni 2018  
Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien**

**Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien**

**Alle Studien zum Downloaden:**

**[wien.arbeiterkammer.at/service/studien](https://wien.arbeiterkammer.at/service/studien)**

