

Reden wir über Geld



ÜBER GELD SPRICHT MAN NICHT? ... SOLLTEN WIR ABER!

Autsch – wo ist mein Geld?

**Auf Ihrem Zahlungskonto fehlt ein Geldbetrag,
den Sie nicht überwiesen oder freigegeben haben.**

Was müssen Sie beachten?

Wie können Sie eine Zahlung auslösen?

Direkt in Ihrem Online-banking, Sie verwenden eine Kredit- oder Debitkarte, Sie nutzen Apple Pay oder Bluecode, wobei sich hier die Bank eines technischen Dienstleisters bedient, Sie wählen Paypal als Vertragspartner oder hinterlegen dort Ihre Karten- oder Kontodaten oder aber Sie erteilen einem Zahlungsauslösedienstleister (z. B. Klarna) die Freigabe, über eine Schnittstelle auf Ihr Konto zuzugreifen und für Sie die Zahlung auszulösen.

Welche Pflichten hat die Bank?

Wenn Sie als Kontoinhaber behaupten, dass Sie eine bestimmte Zahlung nicht beauftragt



oder freigegeben haben, muss die Bank beweisen, dass die Zahlung ordnungsgemäß und sicher war.

Die Bank muss belegen, dass die Zahlung richtig authentifiziert, korrekt aufgezeichnet und verbucht und nicht durch technische Probleme beeinträchtigt wurde.

Starke Kundenauthentifizierung bedeutet festzustellen, dass nur Sie selbst die Zahlung in Auftrag gegeben haben. Dazu müssen Sie Ihre Identität durch zwei Elemente aus den drei Kategorien

- **Wissen** (z.B. PIN),
- **Besitz** (z.B. Handy) und
- **Inhärenz** (z.B. Fingerabdruck).
nachweisen.

Wann muss die Bank das Geld erstatten?

Hat die Bank keine starke Kundenauthentifizierung verlangt, haften Sie als Kontoinhaber überhaupt nicht, und die Bank muss die Abbuchung korrigieren.

Wenn Sie eine Zahlung nicht autorisiert, also freigegeben, haben, muss die Bank den Betrag spätestens bis zum Ende des nächsten Geschäftstages zurückerstatten.

Wann haften Sie als Kontoinhaber?

Das hängt davon ab, wie es zu einer nicht autorisierten Zahlung gekommen ist. Haben Sie grob fahrlässig gehandelt, z. B., wenn Sie Ihre Bankomatkarte und den PIN gemeinsam aufbewahrt oder einem Betrüger zur Verfügung gestellt haben, dann haften Sie für den gesamten Betrag. Wenn Sie leicht fahrlässig gehandelt haben, haften Sie bis zu einem Betrag von 50 Euro. Ob eine grobe oder leichte Fahr-

lässigkeit vorliegt, muss ein Zivilgericht entscheiden. Die Gerichte haben schon entschieden, dass Sie Ihre Sorgfaltspflicht jedenfalls dann nicht verletzt haben, wenn Sie das Tastenfeld bei der Bankomathebung nicht mit der anderen Hand abdecken, Sie für Ihr Handy kein Antivirenprogramm nutzen oder das Betriebssystem Ihres Handys nicht auf dem neuesten Stand ist.

Wie lange können Sie die Berichtigung Ihres Kontos verlangen?

Sie müssen Ihre Bank sofort nach Entdecken der fehlerhaften Abbuchung, spätestens aber binnen 13 Monaten darüber

informieren, dass Sie die Zahlung nicht autorisiert haben, und die Richtigstellung Ihres Kontostandes verlangen.

→ Tipp

Nehmen Sie bei Unklarheiten immer unverzüglich Kontakt mit Ihrer Bank auf! Gewähren Sie Fremden unter keinen Umständen Zugriff auf Ihre privaten Endgeräte z. B. über AnyDesk oder TeamViewer. Schützen Sie Ihre persönlichen Daten und geben Sie niemals Kontodaten und Passwörter weiter. Seien Sie kritisch!

→ weitere Ausgaben

→ 09 Zahlungsschwierigkeiten
 → 13 Sicher online zahlen
 → 32 Phishing
redenwiruebergeld.fma.gv.at

→ Finanz ABC

Auf unserer Website finden Sie weitere Informationen
www.fma.gv.at ▶ Finanz ABC

Autorisierung:

Zustimmung des Zahlers zum Zahlungsvorgang.

Authentifizierung:

Verfahren, mit dessen Hilfe die Bank die Identität des Zahlers überprüfen kann.

Fahrlässigkeit

bedeutet, dass jemand nicht die nötige Vorsicht aufgebracht hat. Leicht fahrlässig ist ein Verhalten, wenn auch einem sorgfältigen Menschen ein solcher Fehler gelegentlich passiert. Grob fahrlässig ist ein Verhalten, wenn der Fehler einem ordentlichen Menschen in derselben Situation keinesfalls unterlaufen würde.

Sorgfaltspflicht

bedeutet, dass man bestimmte Dinge tun oder unterlassen muss, um gewissenhaft und verantwortungsvoll zu handeln.

IMPRESSUM:

Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA)
 Otto-Wagner-Platz 5
 1090 Wien
 Tel.: +43 1 249 59 0
 Fax: +43 1 249 59 5499
 E-Mail: fma@fma.gv.at