

# Allgemeine Informationen der ING zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

Stand: April 2020

Im Folgenden finden Kunden der ING-DiBa Austria Niederlassung der ING-DiBa AG (ING), welche nach § 1 Abs. 1 Z. 2 Konsumentenschutzgesetz Verbraucher sind, Informationen über von der ING angebotene Zahlungsdienstleistungen, welche aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen. In den nachfolgenden Informationen ist mit Online-Banking/Banking-App der im Sinne des Verbraucherzahlungskontogesetzes standardisierte Begriff Internetbanking gemeint.

## Inhaltsverzeichnis

1	ING-DiBa Austria Niederlassung der ING-DiBa AG	2
1.1	Bankdaten	2
1.2	Konzession	2
2	Girokontovertrag und Kosten	2
2.1	Girokontovertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), Besondere Geschäftsbedingungen (BGB)	2
2.2	Änderungen des Girokontovertrages und der Bedingungen	2
2.3	Laufzeit und Kündigung	2
2.4	Entgelte und Kosten	2
2.5	Fremdwährungsstransaktionen	3
2.6	Zinsen	3
3	Kommunikation mit der ING	3
3.1	Sprache	3
3.2	Kommunikationsmöglichkeiten	3
3.3	Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen	3
4	Dienstleistungen der ING im Bereich des Zahlungsverkehrs	3
4.1	Allgemeine Beschreibung „Zahlungsdienste“	3
4.2	Beschreibung der wesentlichen Merkmale der oben angeführten Zahlungsdienste	3
4.2.1	Führung von Zahlungskonten (Girokonten)	3
4.2.2	Ausführung von Zahlungsvorgängen	3
4.3	Allgemeine Informationen betreffend das „Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen“ gem. § 28 Verbraucherzahlungskontogesetz	5
4.3.1	Wer hat Anspruch auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen?	5
4.3.2	Merkmale des Zahlungskontos mit grundlegenden Funktionen	5
4.3.3	Hinweis	5
4.3.4	Entgelte	5
4.4	Kündigungsgründe	5
5	Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten	5
5.1	Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten	5
5.2	Sperre von Zahlungsinstrumenten	6
5.2.1	Sperre durch die ING	6
5.2.2	Sperre durch den Kunden	6
6	Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen	6
6.1	Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen	6
6.2	Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen (Cut-off-Zeiten)	6
6.3	Durchführung/Dauer von Zahlungsaufträgen	6
6.4	Haftung der ING für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen	6
6.5	Informationen zu einzelnen Zahlungsvorgängen	6
7	Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen	7
7.1	Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge	7
7.1.1	Berichtigung der Kontobelastung	7
7.1.2	Haftung des Kunden	7
7.2	Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorganges	7
8	Beschwerden	7

## 1 ING-DiBa Austria Niederlassung der ING-DiBa AG

### 1.1 Bankdaten

ING-DiBa Austria  
Niederlassung der ING-DiBa AG  
Praterstraße 31, 1020 Wien  
Servicenummer: +43 1 90202  
(7 Tage die Woche, 24 Stunden täglich – zum Ortstarif)  
Internetadresse: ing.at  
E-Mail: info@ing.at  
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien, FN 239433h  
DVR-Nr.: 0012262  
UID-Nr.: ATU49075806  
BIC (SWIFT-Code): INGBATWW  
Allgemeiner Gerichtsstand: Handelsgericht Wien

### Aufsichtsbehörden

Europäische Zentralbank, Sonnemannstraße 20, 60314 Frankfurt am Main  
Internetadresse: ecb.europa.eu  
Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien  
Internetadresse: fma.gv.at  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn  
Internetadresse: bafin.de  
Kammer/Berufsverband: Wirtschaftskammer Österreich, Sparte Bank und Versicherung, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien  
Internetadresse: wko.at

### 1.2 Konzession

Die ING-DiBa Austria Niederlassung der ING-DiBa AG ist die österreichische Zweigniederlassung der deutschen ING-DiBa AG. Die deutsche Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) hat der ING-DiBa AG eine Konzession zum Betrieb des Bankgeschäftes erteilt. Die ING-DiBa Austria Niederlassung der ING-DiBa AG (im Folgenden auch: „ING“ oder das „Kreditinstitut“) führt ihre Geschäfte in Österreich auf Grundlage dieser BaFin-Konzession. Nähere Informationen finden Sie auf der Website der Finanzmarktaufsicht (FMA).

## 2 Girokontovertrag und Kosten

### 2.1 Girokontovertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), Besondere Geschäftsbedingungen (BGB)

Vor der Eröffnung eines Girokontos erhält der Kunde die gegenständlichen Informationen gemäß Zahlungsdienstegesetz 2018 (ZaDiG 2018), den Girokontovertrag sowie folgende Geschäftsbedingungen in der jeweils gültigen Fassung, deren Geltung der Kunde bei Interesse an den jeweiligen Zahlungsdienstleistungen der ING mit dieser zu vereinbaren hat, zur Verfügung gestellt:

- Für die gesamte Geschäftsbeziehung mit der ING gelten
- › die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB),
  - › die Besonderen Geschäftsbedingungen (BGB) für das Girokonto bzw. für das Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen,
  - › das Konditionenblatt Girokonto (Konditionenblatt) sowie
  - › der Informationsbogen für den Einleger.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrages die neuerliche kostenlose Vorlage der Informationen gemäß ZaDiG 2018 sowie der oben angeführten Geschäftsbedingungen (im Folgenden „Bedingungen“) in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

### 2.2 Änderungen des Girokontovertrages und der Bedingungen

2.2.1 Änderungen des Girokontovertrages, der oben genannten Bedingungen oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen werden dem Kunden vom Kreditinstitut spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens unter Hinweis auf die betroffenen Bestimmungen angeboten. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn beim Kreditinstitut vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein Widerspruch des Kunden einlangt. Darauf wird das Kreditinstitut

den Kunden im Änderungsangebot hinweisen. Das Änderungsangebot ist dem Kunden mitzuteilen. Außerdem wird das Kreditinstitut eine Gegenüberstellung der von der Änderung betroffenen Bestimmungen sowie die vollständige Fassung der neuen Bedingungen auf seiner Homepage veröffentlichen und diese dem Kunden auf sein Verlangen in Schriftform zur Verfügung stellen. Auch darauf wird das Kreditinstitut im Änderungsangebot hinweisen.

2.2.2 Im Falle einer solchen beabsichtigten Änderung des Girokontovertrages, der Bedingungen oder einzelner zu Zahlungsdienstleistungen getroffener Vereinbarungen hat der Kunde das Recht, seine Rahmenverträge für Zahlungsdienste (insbesondere den Girokontovertrag) vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Darauf wird das Kreditinstitut im Änderungsangebot hinweisen.

2.2.3 Die Punkte 2.2.1 und 2.2.2 gelten auch für die Änderung von Rahmenverträgen für Zahlungsdienstleistungen, in denen die Geltung der AGB zwischen Kunde und Kreditinstitut vereinbart ist.

### 2.3 Laufzeit und Kündigung

Die Rahmenverträge für Zahlungsdienste, insbesondere der Girokontovertrag und die zu den einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie können vom Kunden jederzeit, ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist, kostenlos gekündigt werden.

Die ING kann den Girokontovertrag und die zu den einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Vereinbarungen ohne Vorliegen eines wichtigen Grundes jederzeit unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten ordentlich kündigen.

### 2.4 Entgelte und Kosten

Die von der ING dem Kunden für die Kontoführung und für vom Girokontovertrag erfasste Zahlungsdienstleistungen in Rechnung gestellten Entgelte und Kosten sind dem Konditionenblatt zu entnehmen, welches dem Kunden zusammen mit diesen Informationen gemäß ZaDiG zur Verfügung gestellt wird und Teil des Girokontovertrages wird.

Dieses Konditionenblatt enthält auch Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrages, die Beachtung eines Widerrufes und die Bemühungen um Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrages.

Für Kunden, die einen Kontoeröffnungsantrag bis zum 31.5.2017 gestellt haben, ist die Kontoführung bei monatlichen Gehalts- oder Pensionseingängen kostenlos.

Für Kunden, die einen Kontoeröffnungsantrag ab dem 1.6.2017 stellen, gilt abweichend zum vorigen Absatz Folgendes: Das Kreditinstitut ersetzt bei monatlichen Geldeingängen von mindestens 300 Euro bis auf Weiteres die Kontoführungsgebühr. Der Ersatz der Kontoführungsgebühr kann jederzeit unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten einseitig vom Kreditinstitut widerrufen werden. Für den Fall des Widerrufs kommt die dann aktuelle Kontoführungsgebühr Girokonto zur Anwendung.

Unabhängig vom Zeitpunkt des Kontoeröffnungsantrags werden Kontoführungsgebühren verrechnet, wenn der Kunde bei der Eröffnung angibt, keine Geldeingänge zu beziehen, oder wenn über einen Zeitraum von mehr als drei Monaten keine monatlichen Geldeingänge von mindestens 300 Euro verbucht werden. Die Kontoführungsgebühr entfällt wieder, sobald drei Monaten lang monatlich mindestens 300 Euro am Konto eingehen.

Unabhängig vom Zeitpunkt des Kontoeröffnungsantrags ersetzt das Kreditinstitut bis zum 28. Geburtstag des Kunden bis auf Weiteres die Kontoführungsgebühr. Der Ersatz der Kontoführungsgebühr kann jederzeit unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten einseitig vom Kreditinstitut widerrufen werden. Für den Fall des Widerrufs kommt die dann aktuelle Kontoführungsgebühr Girokonto zur Anwendung.

Die ING kann die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Die Zustimmung des Kunden kann auch wie in Punkt 2.2 beschrieben erteilt werden, wobei in diesem Fall die Beschränkungen der Punkte 3.12 bzw. 3.14 der AGB zu beachten sind.

## 2.5 Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen einer von der ING zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die ING anhand des einen Geschäftstag vor dem Eingang des Zahlungsauftrags von der Europäischen Zentralbank gebildeten aktuellen Devisenkurses, zu- bzw. abzüglich des im mit dem Kunden vereinbarten Konditionenblatt ausgewiesenen Kursauf- bzw. Kursabschlags. Der Tag des Eingangs des Zahlungsauftrags ergibt sich aus Punkt 6.2. Diese Kurse stehen auf der Website der Oesterreichischen Nationalbank unter <https://www.oenb.at/isaweb/report.do?lang=DE&report=2.14.9> zum Abruf bereit. Die anlässlich dieses Vorganges anfallenden weiteren Entgelte der ING sind dem mit dem Kunden vereinbarten Konditionenblatt zu entnehmen.

Der Kauf oder Verkauf von Beträgen in fremder Währung wird von der ING nur bis zu einer Höchstgrenze von 50.000 Euro je Währung und Geschäftstag durchgeführt.

## 2.6 Zinsen

Die für Guthaben (Haben) und Debetsalden (Soll) vereinbarten Zinssätze sind dem mit dem Kunden vereinbarten Konditionenblatt zu entnehmen. Sollzinsen für Überschreitungen im Sinne des § 24 VkrG werden vom jeweiligen Sollsaldo des Kontos im Nachhinein auf Basis eines Monats von 30 Tagen und eines Jahres von 360 Tagen zum jeweiligen Quartalsende berechnet und dem Konto angelastet.

Eine Änderung der Zinssätze ist, sofern keine Zinsgleitklausel vereinbart wurde, nur mit Zustimmung des Kunden möglich. Diese Zustimmung des Kunden kann auch wie in Punkt 2.2 beschrieben erteilt werden, jedoch nur, soweit eine solche Änderung der Zinssätze der Entwicklung der Kosten entspricht, welche sich aus den Veränderungen auf dem Geld- und Kapitalmarkt ergibt, und die in Punkt 3.13 der AGB hierzu festgelegten Voraussetzungen und vereinbarten Grenzen eingehalten werden.

## 3 Kommunikation mit der ING

### 3.1 Sprache

Die ING kommuniziert bei Vertragsabschluss und während der Vertragsbeziehung ausschließlich in deutscher Sprache.

### 3.2 Kommunikationsmöglichkeiten

Dem Kunden stehen die unter Punkt 1.1 genannten Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit der ING offen. Zudem kommuniziert die ING mit ihren Kunden über die im Online-Banking/in der Banking-App abrufbare Postbox.

### 3.3 Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der ING und dem Kunden werden elektronisch in die vom Kunden aktivierte Postbox zugestellt. Der Kunde erhält in die Postbox Kontoauszüge, Informationen über Änderungen der Bedingungen sowie Informationen über Änderungen der anwendbaren Entgelte und Zinssätze zugestellt. Ein Abgehen von der Postbox ist nur in Ausnahmefällen möglich, z. B. wenn der Kunde im Zuge der Geschäftsbeziehung vorübergehend keinen Zugang zum Internet hat oder wenn er nicht mehr weiter imstande bzw. wenn es ihm nicht weiter zumutbar ist, das Internet zu nutzen. Informationen zu einzelnen Zahlungsvorgängen (insbesondere Kontoauszüge) in Papierform werden dem Kunden auf Verlangen einmal monatlich gegen Ersatz des mit dem Kunden im Konditionenblatt vereinbarten Entgelts übermittelt.

Die ING wird Kunden ab dem 31.10.2018 eine Entgeltaufstellung gemäß § 8 Verbraucherzahlungskontogesetz einmal jährlich sowie bei der Beendigung des Rahmenvertrages in die Postbox übermitteln. Auf Verlangen des Kunden wird das Kreditinstitut dem Kunden die Entgeltaufstellungen unentgeltlich in Papierform mitteilen.

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Das sind – sofern der Kunde über die oben beschriebene erforderliche technische Ausstattung verfügt – das Online-Banking/die Banking-App der ING unter Verwendung der dazu

vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Benutzername/Kundennummer, persönliche Identifikationsnummer (PIN), mobile Transaktionsnummer (mTAN) oder Smart-Code) sowie die telefonische Kontoführung (unter Verwendung von Benutzername/Kundennummer, PIN, mTAN oder Smart-Code).

Soweit es um die Erbringung von Zahlungsdienstleistungen geht, stimmt der Kunde mit der Autorisierung seines Auftrages zugleich ausdrücklich der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten durch das Kreditinstitut in dem für die Erbringung des gewünschten Zahlungsdienstes notwendigen Ausmaß (insbesondere der Übermittlung seiner Daten im Zahlungsverkehr an Dritte) zu. Die Autorisierung entbindet das Kreditinstitut im vorgenannten Umfang auch vom Bankgeheimnis (§ 38 Abs. 6 Bankwesengesetz).

## 4 Dienstleistungen der ING im Bereich des Zahlungsverkehrs

### 4.1 Allgemeine Beschreibung „Zahlungsdienste“

#### Ein- und Auszahlungsgeschäft

Alle für die Führung eines Zahlungskontos erforderlichen Vorgänge.

#### Ausführung von Zahlungsvorgängen

Die Ausführung von Zahlungsvorgängen einschließlich des Transfers von Geldbeträgen auf ein Zahlungskonto bei der ING oder bei einem anderen Kreditinstitut.

#### Lastschriftgeschäft

Ausführung von Lastschriften einschließlich einmaliger Lastschriften.

#### Zahlungskartengeschäft

Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Bankomatkarte oder eines ähnlichen Instrumentes.

#### Überweisungsgeschäft

Ausführung von Überweisungen einschließlich Daueraufträgen.

### 4.2 Beschreibung der wesentlichen Merkmale der oben angeführten Zahlungsdienste

#### 4.2.1 Führung von Zahlungskonten (Girokonten)

Zahlungskonten sind Konten, die ausschließlich dem Zahlungsverkehr und nicht der Geldanlage dienen.

Bei Eröffnung eines Zahlungskontos hat der künftige Kontoinhaber seine Identität nachzuweisen. Zahlungskonten werden unter dem Namen des Kontoinhabers und einer Kundennummer/eines Benutzernamens geführt. Diejenigen Personen, die für ein Zahlungskonto verfügungsberechtigt bzw. zeichnungsberechtigt sein sollen, haben bei der ING ihre Unterschrift zu hinterlegen. Die ING wird schriftliche Dispositionen im Rahmen der Kontoverbindung mit dem Kunden aufgrund der hinterlegten Unterschriften zulassen.

Zur Verfügung über das Zahlungskonto ist lediglich der Kontoinhaber berechtigt. Zu seiner Vertretung sind nur jene Personen befugt, deren Vertretungsberechtigung sich aus dem Gesetz ergibt; sie haben ihre Identität und Vertretungsberechtigung nachzuweisen.

Guthaben auf dem Zahlungskonto, die die Grenze von 1.000.000 Euro (eine Million Euro) je Kontoinhaber überschreiten, müssen nach maximal fünf Geschäftstagen vom Zahlungskonto abgebogen werden. Wird diese Frist überschritten, so kann das Kreditinstitut vom Kunden für den Überschreibungsbetrag einen angemessenen, an den tatsächlichen Kosten der ING ausgerichteten Aufwändersatz in Rechnung stellen.

#### 4.2.2 Ausführung von Zahlungsvorgängen

##### 4.2.2.1 Lastschriftgeschäft

Bei einer Lastschrift erteilt der Kunde die Zustimmung gegenüber dem Zahlungsempfänger, dessen Kreditinstitut oder der ING, welche den Zahlungsempfänger berechtigt, das Zahlungskonto des Kunden in weiterer Folge zu belasten.

SEPA Direct Debit (SEPA-Lastschrift) ist die grenzüberschreitende Einzugsermächtigung in Euro für den gesamten SEPA-Raum (Single Euro Payments Area): Lastschriften zulasten von Konten von Verbrauchern werden im Wege des SEPA-Lastschriftverfahrens abgewickelt. Im SEPA-Lastschriftverfahren erteilt der Zahlungspflichtige dem Zahlungsempfänger einen direkten Auftrag zur Durchführung der Lastschriften. Die ING als kontoführende Bank des Zahlungspflichtigen wird in dieses Verfahren nicht involviert und führt hier ausschließlich die Buchung durch.

Im SEPA-Lastschriftverfahren beträgt die Rückrechnungsfrist acht Wochen. Kunden, von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, kön-

nen innerhalb dieser Frist mittels eines Widerspruchs jeden gebuchten Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen.

#### 4.2.2.2 Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Bankomatkarte oder eines ähnlichen Instrumentes

Mittels einer Bankomatkarte ist es dem Kunden möglich, innerhalb seines vereinbarten Limits nach Eingabe des persönlichen Codes das Maestro-Service zu nutzen. Das Maestro-Service ist ein weltweit verbreitetes Bargeldbezugssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der Bankomatkarte Bargeldbezüge durch Behebungen an in- und ausländischen Bankomaten und Geldausgabeautomaten sowie bargeldlose (POS, Maestro, kontaktlos) Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht.

Bei Kleinstbetragszahlung besteht an speziell gekennzeichneten Zahlungsterminals auch ohne Einstecken der Bankomatkarte und ohne Eingabe des persönlichen Codes die Möglichkeit, das Maestro-Service zu nutzen.

Der Karteninhaber ist insbesondere berechtigt,

- › an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland mit der Bankomatkarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zu dem festgelegten Limit zu beziehen.
- › an Kassen, die mit dem auf der Bankomatkarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind (POS-Kassen), mit der Bankomatkarte und dem persönlichen Code Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen im In- und Ausland bis zu dem vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen. Geldausgabeautomaten können die Funktion von POS-Kassen haben und POS-Kassen können die Funktion von Geldausgabeautomaten haben. Im Ausland kann anstelle der Eingabe des persönlichen Codes die Unterschriftsleistung erforderlich sein.
- › an POS-Kassen, die mit dem auf der Bankomatkarte angeführten „Kontaktlos“-Symbol gekennzeichnet sind, mit der Bankomatkarte ohne Einstecken der Bankomatkarte, ohne Unterschriftsleistung und/oder Eingabe des persönlichen Codes, durch bloßes Hinhalten der Bankomatkarte zur POS-Kasse Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland bis zum Betrag von 25 Euro pro Einzeltransaktion kontaktlos und bargeldlos zu bezahlen. Aus Sicherheitsgründen ist die Summe der Beträge, die mit direkt aufeinanderfolgenden Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes bezahlt werden können, auf insgesamt 125 Euro beschränkt. Nach Erreichen dieser Beschränkung muss der Kunde eine Zahlung oder Bargeldbehebung mit persönlichem Code durchführen, um weitere Kleinbetragszahlungen freizuschalten.
- › Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen, die diese im Internet unter Hinweis auf die Teilnahme am „MasterCard Identity Check“-Verfahren (auch MIC-Verfahren genannt) anbieten, bargeldlos zu bezahlen. Der Zahlungsvorgang wird durch den Karteninhaber ohne Vorlage der Karte durch Eingabe des persönlichen Smart-Codes (siehe 4.2.2.3.1) angewiesen.

#### 4.2.2.3 Online-Banking und Banking-App

Im Online-Banking und mit der Banking-App hat der Kunde, der Kontoinhaber ist, die Möglichkeit, Abfragen zu tätigen (z. B. Kontostand, Kontoauszüge, Kreditkartenabrechnungen), Aufträge zu erteilen (z. B. Zahlungsaufträge, Wertpapierorders) und rechtsverbindliche Willenserklärungen abzugeben (z. B. Produkteröffnung). Dem Kunden stehen dafür die Applikationen für das Online-Banking/die Banking-App zur Verfügung. Die Nutzung des Online-Bankings bzw. der Banking-App der ING erfordert eine eindeutige Identifikation des Kunden. Die Identifikation des Kunden erfolgt mittels PIN sowie wahlweise mit einer Transaktionsnummer (mTAN) oder dem Smart-Code.

##### 4.2.2.3.1 Begriffe

###### „Kundennummer/Benutzername“

Der zur Nutzung des Online-Bankings/der Banking-App zugelassene Kunde erhält von der ING eine mehrstellige Kundennummer und optional einen Benutzernamen. Mit beiden kann die ING die zum Online-Banking/zur Banking-App berechtigten Konten einem Kunden zuordnen.

###### „PIN“

Die persönliche Identifikationsnummer (PIN) ist ein von der ING vorgegebenes Identifikationsmerkmal, das vom Kunden im Online-Banking/in der Banking-App jederzeit geändert werden kann. Die PIN dient gemeinsam mit dem mTAN oder Smart-Code zur Authentifizierung des Kunden beim Online-Banking/in der Banking-App und ist Voraussetzung für den Einstieg in das Online-Banking/in die Banking-App.

###### „mTAN“

Der Kunde kann zur Nutzung des Online-Bankings bzw. der Banking-App und zur Freigabe von Aufträgen sowie bei der Abgabe von rechtsverbindlichen Willenserklärungen zu Beginn der Geschäftsbeziehung zwischen dem Mobile-TAN-Verfahren (mTAN-Verfahren) oder dem Smart-Code-Verfahren wählen. Beim Mobile-TAN-Verfahren wird bei Aufträgen und rechtsverbindlichen Willenserklärungen die Eingabe einer Transaktionsnummer (TAN) verlangt, die von der ING an eine vom Kunden bekannt gegebene Mobiltelefonnummer per SMS gesendet wird. In der SMS werden mit der mTAN zum Zweck der Kontrolle auch Angaben über den zu autorisierenden Auftrag (z. B. IBAN des Empfängers) oder über die rechtsverbindliche Willenserklärung übermittelt. Bei nicht korrekter Eingabe der mTAN verliert die mTAN ihre Gültigkeit und diese nicht durchgeführte Transaktion wird von der ING als Fehlversuch registriert.

###### „Smart-Code“

Der Smart-Code ist ein vom Kunden selbst gewählter Zahlencode für die Mobile-Banking-Applikation (Banking-App) und ist auch nur für die Applikation am mobilen Endgerät anwendbar und nur auf diesem Gerät gültig. Der Smart-Code wird bei der erstmaligen Aktivierung der Applikation vom Kunden selbst festgelegt und durch einmalige Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Kundennummer/Benutzername, PIN und Aktivierungscode) mit dem Konto und dem Endgerät (Hardware) verknüpft. Der Smart-Code ist der ING nicht bekannt.

Nach der Erstaktivierung ist zur Authentifizierung in der Applikation nur noch der Smart-Code erforderlich.

Neben der Authentifizierung kann der Smart-Code auch zur Freigabe von Aufträgen verwendet werden, falls dieses Verfahren vom Kunden gewählt wurde. Beim Smart-Code-Verfahren wird vor der Erteilung von Aufträgen und rechtsverbindlichen Willenserklärungen die Eingabe des Smart-Codes in der Applikation verlangt. Nach der Eingabe des Smart-Codes wird dem Kunden eine Zusammenfassung des Auftrages gezeigt. Nach der Bestätigung erfolgt die Durchführung des Auftrages. Bei drei hintereinander folgenden falschen Eingaben des Smart-Codes wird dieser für das betreffende Endgerät bzw. für die Applikation auf dem Endgerät gesperrt.

#### 4.2.2.4 Telefonbanking/telefonische Kontoführung

Das Telefonbanking ermöglicht es dem Kunden, nach geeigneter Authentifizierung (Kundennummer/Benutzername, PIN und mTAN) über telefonische Anweisungen Abfragen zu tätigen und Aufträge zu erteilen.

#### 4.2.2.5 Überweisungsgeschäft (auch in Form von Daueraufträgen)

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

4.2.2.5.2 Bei Nicht-Euro-Überweisungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb des EWR bzw. bei Überweisungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen Namen zu bezeichnen sowie

- › mit der Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers oder
- › mit der IBAN des Empfängers und dem BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers.

4.2.2.5.3 Die Angaben zur IBAN gemäß Punkt 4.2.2.5.1 und die Angaben zur IBAN und zum BIC bzw. zur Kontonummer des Empfängers und zu Name/Bankleitzahl/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers gemäß Punkt 4.2.2.5.2 stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger, wie insbesondere der Name des Empfängers, sind nicht Teil des Kundenidentifikators, sie dienen daher lediglich zu Dokumentationszwecken und bleiben bei der Ausführung der Überweisung seitens des Kreditinstituts unbeachtet. Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für das Kreditinstitut in jedem Fall unbeachtlich. Die Übernahme eines Überweisungsauftrages durch das Kreditinstitut begründet allein noch keinerlei Rechte eines Dritten gegenüber dem Kreditinstitut.



Überweisungsaufträge können mittels Online-Bankings/Banking-App, wie mit der ING vereinbart, erteilt werden.

Die ING ist nur dann zur Durchführung eines Überweisungsauftrages verpflichtet, wenn dafür auf dem Konto des Kunden eine vollständige Deckung vorhanden ist.

Die SEPA-Überweisung ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum.

Ein Dauerauftrag ist ein einmaliger, schriftlich oder mittels Online-Bankings bzw. Banking-App erteilter Auftrag eines Kunden, einen gleichbleibenden Betrag in regelmäßigen Abständen oder zu fixen Terminen auf ein bestimmtes Konto zu überweisen. Er kann befristet oder unbefristet erteilt werden.

### 4.3 Allgemeine Informationen betreffend das „Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen“ gem. § 28 Verbraucherzahlungskontogesetz

#### 4.3.1 Wer hat Anspruch auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen?

Die ING führt als Kontoinhaber Verbraucher mit rechtmäßigem Aufenthalt in der Europäischen Union, die nicht bereits Inhaber eines Zahlungskontos bei einer österreichischen Bank sind. Die ING ist berechtigt, den Antrag auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen abzulehnen, wenn der antragstellende Verbraucher bereits Inhaber eines Zahlungskontos bei einem in Österreich ansässigen Kreditinstitut ist und er sämtliche in § 25 Abs. 1 Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG) genannten Dienste nutzen kann, es sei denn, der Verbraucher erklärt, dass er von der Kündigung dieses Kontos benachrichtigt wurde. Darüber hinaus ist die ING berechtigt, den Antrag auf ein solches Zahlungskonto abzulehnen, wenn gegen den Verbraucher wegen einer strafbaren vorsätzlichen Handlung zum Nachteil der ING oder eines ihrer Mitarbeiter ein Strafverfahren anhängig ist, in dem Anklage erhoben wurde, oder der Verbraucher wegen einer solchen Tat verurteilt worden ist und die Verurteilung noch nicht getilgt ist.

**4.3.2 Merkmale des Zahlungskontos mit grundlegenden Funktionen**  
Das Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen ist ein auf unbestimmte Zeit eingerichtetes Konto zur Teilnahme am nationalen und internationalen Zahlungsverkehr. Die Kontoführung erfolgt in Euro.

Die ING ermöglicht mit dem Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen alle zur Eröffnung, Führung gemäß Punkt 4.2.1 und Schließung erforderlichen Vorgänge sowie Lastschriften und Überweisungen, einschließlich Daueraufträgen, über das Online-Banking/die Banking-App der ING. Mit der im Zusammenhang mit dem Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen ausgegebenen Maestro-Karte besteht die Möglichkeit, bei in- und ausländischen Bankomaten Bargeld zu beheben sowie an in- und ausländischen POS-Stellen Zahlungen auszuführen.

Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Zahlungsdienstleistungen im Zusammenhang mit dem Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen ist diesem Punkt 4, insbesondere Punkt 4.2, zu entnehmen.

Eine Überschreitung oder Überziehung des Zahlungskontos mit grundlegenden Funktionen ist nicht möglich.

Auf das Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen kommen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Besonderen Bedingungen für das Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen zur Anwendung.

#### 4.3.3 Hinweis

Der Erwerb des Zahlungskontos mit grundlegenden Funktionen ist nicht an den Erwerb zusätzlicher Dienste der ING gebunden.

Sie haben Fragen oder benötigen Hilfe im Zusammenhang mit der Eröffnung? Unsere Kundenbetreuer sind unter 01 90202 (7 Tage die Woche, 24 Stunden täglich – zum Ortstarif) für Sie da.

#### 4.3.4 Entgelte

Die Kontoführungsgebühren, inklusive der ermäßigten Kontoführungsgebühren für besonders schutzbedürftige Verbraucher, sowie alle anderen Entgelte in Zusammenhang mit dem Zahlungskonto sind dem mit

dem Kunden vereinbarten „Konditionenblatt Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen“ zu entnehmen. Mit den Kontoführungsgebühren sind sämtliche unter § 25 Abs. 1 VZKG angeführten Zahlungsdienste, insofern diese von der ING grundsätzlich angeboten werden, abgedeckt.

Verbraucher mit besonderer Schutzbedürftigkeit haben Anrecht auf ermäßigte Kontoführungsgebühren. Besondere Schutzbedürftigkeit liegt bei Personen (Verbrauchern) vor, die gemäß der Verordnung des Bundesministers für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz zur Festlegung von Gruppen sozial oder wirtschaftlich besonders schutzbedürftiger Verbraucher als besonders schutzbedürftig angeführt werden. Besonders schutzbedürftig sind demnach insbesondere Verbraucher, die Mindestsicherung, Arbeitslosengeld, Notstandshilfe, Studienbeihilfe oder Lehrlingsentschädigung beziehen, sowie jene, die von den Rundfunkgebühren befreit sind oder Zuschussleistungen zum Fernsprechentgelt erhalten. Des Weiteren haben Obdachlose, Asylwerber, gewisse schutzbedürftige Personen (Verbraucher) aus anderen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union sowie Personen (Verbraucher), bei denen ein Schuldenregulierungsverfahren eröffnet wurde, Anspruch auf ermäßigte Kontoführungsgebühren.

### 4.4 Kündigungsgründe

Die ING darf den Rahmenvertrag über das Zahlungskonto nur dann einseitig kündigen, wenn mindestens eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

1. Der Kunde hat das Zahlungskonto absichtlich für nicht rechtmäßige Zwecke, z. B. für Geldwäsche oder Finanzbetrug, genutzt.
2. Über das Zahlungskonto wurde in mehr als 24 aufeinanderfolgenden Monaten kein Zahlungsvorgang abgewickelt.
3. Der Kunde hat unrichtige Angaben gemacht, um das Zahlungskonto eröffnen zu können, wobei die ING bei Vorlage der richtigen Angaben den Antrag auf Eröffnung eines Zahlungskontos abgelehnt hätte.
4. Der Kunde hat in der Europäischen Union keinen rechtmäßigen Aufenthalt mehr.
5. Der Kunde hat in der Folge bei einem in Österreich ansässigen Kreditinstitut ein zweites Zahlungskonto eröffnet, das ihm die Nutzung sämtlicher unter § 25 Abs. 1 VZKG genannten Dienste ermöglicht.
6. Gegen den Kunden wurde wegen einer strafbaren vorsätzlichen Handlung zum Nachteil der ING oder eines ihrer Mitarbeiter strafrechtliche Anklage erhoben.
7. Der Kunde hat das Zahlungskonto wiederholt für die Zwecke einer unternehmerischen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 1 Z. 1 und Abs. 2 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) genutzt.
8. Der Kunde hat eine Änderung des Rahmenvertrages für das Zahlungskonto abgelehnt, die die ING allen Inhabern der bei ihr geführten Zahlungskonten wirksam angeboten hat.

Im Fall einer Kündigung nach den Ziffern 2., 4., 5., 6., 7. oder 8. wird die ING den Kunden mindestens zwei Monate vor dem Wirksamwerden der Kündigung schriftlich und unentgeltlich über die Gründe und die Rechtfertigung der Kündigung unterrichten, es sei denn, eine solche Mitteilung würde der nationalen Sicherheit oder der öffentlichen Ordnung zuwiderlaufen. Kündigt die ING den Vertrag gemäß den Ziffern 1. oder 3., ist die Kündigung sofort wirksam.

## 5 Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten

### 5.1 Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten

Der Kunde hat nach Erhalt und bei der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere PIN, mTAN, Smart-Code usw.) und das Zahlungsinstrument (z. B. Bankomatkarte, Online-Banking und Banking-App) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Eine genaue Beschreibung der Zahlungsinstrumente ist den Punkten 4.2.2.2 und 4.2.2.3 zu entnehmen. Darüber hinaus geben wir auf unserer Website (ing.at) Tipps für den sicheren Umgang mit den Zahlungsinstrumenten. Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, das Zahlungsinstrument sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe des Zahlungsinstrumentes an dritte Personen ist nicht zulässig. Die persönlichen Identifikationsmerkmale sind geheim zu halten. Die persönlichen Identifikationsmerkmale dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung der persön-

lichen Identifikationsmerkmale ist darauf zu achten, diese vor unbefugtem Zugriff oder Ausspähen zu schützen. Zahlungsauslöse- und Kontoinformationsdienstleister gelten nicht als „Unbefugte“ im Sinne dieser Bestimmung.

## 5.2 Sperre von Zahlungsinstrumenten

### 5.2.1 Sperre durch die ING

Die ING wird ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

- › objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen
- › der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht oder
- › der Kunde seinen Zahlungspflichten im Zusammenhang mit einer mit der Bankomatkarte verbundenen Kreditlinie (Überschreitung oder Überziehung) nicht nachgekommen ist und
  - › entweder die Erfüllung dieser Zahlungspflichten 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.

Sobald die Gründe für eine Sperre wie oben angeführt wegfallen, wird das Kreditinstitut die Sperre der Bankomatkarte aufheben oder eine neue Bankomatkarte ausstellen.

Das Kreditinstitut wird den Kunden – soweit eine Bekanntgabe der Sperre oder der Gründe der Sperre nicht eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen bzw. österreichischen oder gemeinschaftsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würde – von einer solchen Sperre und deren Gründen in einer mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre informieren. Gleiches gilt für die Sperre des Zugriffs auf ein Kundenkonto durch einen Kontoinformationsdienstleister oder Zahlungsauslösedienstleister.

### 5.2.2 Sperre durch den Kunden

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstrumentes, inklusive Online-Banking/Banking-App, hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, der ING telefonisch mitzuteilen: +43 1 90202 (7 Tage die Woche, 24 Stunden täglich – zum Ortstarif). Der Zugang zum Online-Banking/zur Banking-App sowie zum Telefonbanking wird gesperrt, wenn der Kunde während eines Zugriffs dreimal in Folge falsche persönliche Identifikationsmerkmale oder mTANs eingibt.

Der Kontoinhaber ist berechtigt, die Aufhebung der durch ihn veranlassten Sperre seiner Bankomatkarte zu verlangen. Nach vorgenommener Sperre durch den Kontoinhaber wird eine neue Bankomatkarte nur aufgrund eines Antrages des Kontoinhabers erstellt.

## 6 Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

### 6.1 Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt für die ING nur dann als autorisiert, wenn der Kunde dem jeweiligen Zahlungsvorgang in der mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung eines dafür mit ihm vereinbarten Zahlungsinstrumentes zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden,

- › bis der Zahlungsauftrag des Kunden bei der ING eingelangt ist;
- › im Fall einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft vor dem Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Tag liegt;
- › wenn der Zahlungsvorgang von einem Zahlungsauslösedienst ausgelöst wurde, bis der Kunde die Zustimmung zur Auslösung erteilt hat.

SEPA-Lastschriften können vom Kunden spätestens zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.

Die ING kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

- › dieser nicht alle im Girokontovertrag und in den Geschäftsbedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere, wenn die erforderlichen Angaben oder die notwendige Deckung fehlen);
- › die Ausführung gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde;
- › ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

Sofern die ING die Durchführung eines Zahlungsauftrages ablehnt, wird sie den Kunden in der mit dem Kunden vereinbarten Form so rasch wie möglich, jedenfalls aber innerhalb der in Punkt 3.11.2 Abs. (3) und (4) der AGBs genannten Fristen, über die Ablehnung informieren.

### 6.2 Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen (Cut-off-Zeiten)

Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der ING noch am selben Tag eingegangen, wenn der Auftrag bei der ING an einem Geschäftstag bis 19.00 Uhr einlangt. Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder nach 19.00 Uhr ein, so gilt dieser als erst am nächsten Geschäftstag eingegangen. Geschäftstage der ING sind Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag.

### 6.3 Durchführung/Dauer von Zahlungsaufträgen

6.3.1 Bei Zahlungsaufträgen in Euro sowie bei Zahlungsaufträgen in Euro auf ein Konto in einen nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörigen EWR-Vertragsstaat, in dem die Währungsumrechnung durchgeführt wird, stellt die ING sicher, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsauftrages ist, spätestens einen Geschäftstag nach Einlangen des Zahlungsauftrages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum einlangt. Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird die oben angeführte Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

6.3.2 Für in Punkt 6.3.1. nicht genannte Zahlungsaufträge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes beträgt die angesprochene Ausführungsfrist höchstens vier Geschäftstage.

### 6.4 Haftung der ING für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die ING haftet dem Kunden gegenüber bei Zahlungsaufträgen in Euro oder einer anderen Währung eines EWR-Vertragsstaates:

- › wenn der Zahlungsvorgang vom Zahler direkt ausgelöst wird für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers;
- › wenn der Zahlungsauftrag vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst wird für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrages an den Zahlungsdienstleister des Zahlers sowie
- › für alle von ihm zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Verbraucher infolge der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung des Zahlungsvorganges in Rechnung gestellt werden.

Ab dem Eingang des Betrages haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorganges.

Wird ein Zahlungsauftrag vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, haftet dessen Zahlungsdienstleister gegenüber dem Zahlungsempfänger

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

### 6.5 Informationen zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die ING wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion auf dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Kommunikationsweg nachfolgende Informationen zum Abruf über das Online-Banking/die Banking-App zur Verfügung stellen:

- › eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger;

- › den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird, oder in der Währung, die im Zahlungsauftrag verwendet wird;
- › gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs und
- › das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages.

Des Weiteren wird die ING auf dem gleichen Wege eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen angefallenen Entgelte dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellen. Diese Informationen werden dem Kunden sowohl als Auftraggeber als auch als Zahlungsempfänger zur Verfügung gestellt.

## 7 Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

### 7.1 Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

#### 7.1.1 Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die ING unverzüglich, spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstags, nachdem die ING von dem Zahlungsvorgang Kenntnis erhalten hat oder dieser der ING 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 Zahlungsvorganges 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 ING unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung.

Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch des Kunden sind im Einzelfall auch auf anderen Rechtsgrundlagen basierende Ansprüche gegenüber der ING möglich.

#### 7.1.2 Haftung des Kunden

7.1.2.1 Beruhen vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der Nutzung eines verlorenen oder gestohlenen Zahlungsinstrumentes oder auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstrumentes, so ist der Kunde der ING zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- › in betrügerischer Absicht ermöglicht hat oder
- › durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihm im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

7.1.2.2 Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt (beginnt er eine Sorgfaltswidrigkeit, 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. Der Kunde haftet allerdings nicht, sofern der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes für ihn vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder der Verlust durch Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten oder eines Agenten einer Zweigstelle der ING oder einer Stelle, an die Tätigkeiten ausgelagert werden, verursacht wurde.

Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen vom Fall des Betrugs gemäß Punkt 7.1.2.1) (i) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die ING, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels dieses Zahlungsinstrumentes veranlasst werden oder (ii) wenn die ING ihren Pflichten zur Bereitstellung der Möglichkeit einer kostenfreien Anzeige des Verlusts, des Diebstahls oder der missbräuchlichen Verwendung des Zahlungsinstrumentes (§ 64 Abs. 1 Z. 2 ZaDiG 2018) oder der Sperre des Zahlungsinstrumentes (§ 64 Abs. 1 Z. 3 ZaDiG 2018) nicht nachgekommen ist.

7.1.2.3 Ausgenommen vom Fall des Betrugs sowie der vorsätzlichen Pflichtverletzung gemäß Punkt 7.1.2.1 sind bei einer allfälligen Schadensteilung zwischen dem Kunden und der ING insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die besonderen

Umstände, unter denen der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes stattgefunden hat, zu berücksichtigen.

### 7.2 Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorganges

Der Kunde hat gegen die ING einen Anspruch auf Erstattung des seinem Konto aufgrund eines von ihm erteilten SEPA-Lastschriftmandates angelasteten Betrags binnen acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung seines Kontos. Die ING hat diesem Verlangen des Kunden innerhalb von zehn Geschäftstagen nachzukommen und die Belastung seines Kontos mit dem eingezogenen Betrag mit Wertstellung zum Datum der Belastung des Kontos rückgängig zu machen.

## 8 Beschwerden

Die ING bemüht sich selbstverständlich, den Kunden hinsichtlich aller Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen. Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die ING dieser Beschwerde umgehend nachgehen.




Zu diesem Zweck sollte sich der Kunde an das Beschwerdemanagement der ING wenden (per E-Mail an [info@ing.at](mailto:info@ing.at); telefonisch unter +43 1 90202 (7 Tage die Woche, 24 Stunden täglich – zum Ortstarif) oder schriftlich an ING Austria, Praterstraße 31, 1020 Wien).

Ferner hat der Kunde die Möglichkeit, sich mit seiner Beschwerde an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, Internet: [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at), E-Mail: [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at), Tel.: +43 1 5054298, Fax: +43 5 90900-118337, zu wenden bzw. die Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, damit zu befassen.

Bei online abgeschlossenen Verträgen hat der Kunde zudem die Möglichkeit, sich an die von der Europäischen Kommission eingerichtete Streitschlichtungsplattform zu wenden (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>).

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Kontoführung oder Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der ING ist im Punkt 1.1 ersichtlich.

### Wir sind gerne für Sie da.

-  [ing.at](http://ing.at)  
01 90202  
ING, Praterstraße 31, 1020 Wien
-  ING am Schwedenplatz  
Rotenturmstraße 29, 1010 Wien
-  Mo. bis Fr., 9 bis 19 Uhr

