



II - 3262 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen
des Nationalrates XVIII. Gesetzgebungsperiode

REPUBLIK ÖSTERREICH

Bundesminister für Gesundheit, Sport
und Konsumentenschutz
HARALD ETTL

1031 Wien, Radetzkystr. 2
Tel. (0222) 711 58/0

5. September 1991

GZ 114.140/1-I/D/14a/91

Herrn
Präsidenten des Nationalrates
Dr. Heinz FISCHER

Parlament
1017 Wien

1457/AB
1991-09-06
zu 1406/J

Die Abgeordneten zum Nationalrat Mag. Guggenberger, Dr. Müller, DDr. Niederwieser, Strobl und Genossen haben am 8. Juli 1991 unter der Nr. 1406/J an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend verbesserter Konsumentenschutz bei Bankomatkarten gerichtet, die folgenden Wortlaut hat:

- "1. Wie beurteilen Sie die Forderung der Kammer für Arbeiter und Angestellte, jedes Bankomat-Konto müsse bei Verlust der Karte sofort sperrbar sein?
2. Welche Möglichkeiten sehen Sie, das Risiko des Kunden auf andere Weise zu begrenzen?
3. Halten Sie die Kundenrichtlinien für die Benützung von Geldausgabeautomaten für ausreichend im Sinne des Konsumentenschutzes?"

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu Frage 1:

Die derzeitige Situation bei Verlust oder Diebstahl einer Bankomatkarte ermöglicht dem Verbraucher die Auswahl zwischen einer "normalen" und einer "dringenden" Sperre, wobei beide erst ab dem nächsten Bankwerktag nach Eingang der Verlustmeldung wirksam wer-

- 2 -

den. Bei Verlust der Karte am Freitag wird auch die dringende Sperre daher erst am Montag wirksam und es können, sofern der Code z.B. durch Ausspähen bei Abhebung bekannt ist, bis zu S 15.000,-- auf Kosten des Kontoinhabers abgehoben werden. Die normale Sperre lässt jedoch zusätzlich noch weitere Behebungen bis maximal S 5.000,-- (das derzeitige Tageslimit für Abhebungen) zu.

Die Einführung einer zusätzlichen Sperrkarte gleichzeitig mit Ausgabe der Bankomatkarte, wobei natürlich auf getrennte Verwahrung zu achten ist, wäre eine geeignete Maßnahme, eine sofortige Sperre durch den Kontoinhaber, sobald dieser den Verlust bemerkt, durchzuführen. Einfacher wäre es jedoch, wenn die Möglichkeit zur sofortigen Wirksamkeit der telefonischen Sperre, die die weitere Haftung des Kunden ausschließt, bestünde.

Da nach Auskunft der Geldausgabeautomaten-Service GesmbH (GABE) - diese betreibt für die Banken Österreichs das Bankomatsystem - seit Ende Oktober 1990 sämtliche Bankomaten on-line, das heißt mit dem Zentralcomputer verbunden, sind, müßte es den Banken binnen Sekunden möglich sein, auf eine Verlustmeldung mit einer Sperre zu reagieren. Nicht zuletzt aufgrund der Pressemeldungen über die Forderungen des Vereines für Konsumenteninformation und der Arbeiterkammer hat die GABE auf einer Pressekonferenz im Juni 1991 nun die Wirksamkeit der Sperre innerhalb von 6 Std. mit einem Haltungsübergang nach 6 Stunden nach Verlustmeldung für Ende des Jahres in Aussicht gestellt.

Aus der Sicht des Konsumentenschutzes ist dies jedoch noch unbefriedigend. Auch die Empfehlung der EG-Kommission vom 17. November 1988 zu Zahlungssystemen sieht einen weitergehenden Schutz, nämlich die sofortige Sperre zu jeder Tag- und Nachtzeit vor.

- 3 -

Zu Frage 2:

Einerseits ist die Einhaltung der dem Kunden von den Banken vorgeschriebenen Sorgfaltspflichten sicherlich eine wichtige Möglichkeit, die Risiken in diesem Bereich zu begrenzen, andererseits haben aber auch die Banken die Möglichkeit, durch Verbesserung ihres Kundenservices diesem Risiko entgegenzutreten. Entsprechend der Empfehlung der EG-Kommission ist auch an die Einführung der Ausgabe von Belegen bei Abhebung bzw. bei Bezahlung an Bankomat-Kassen zu denken. Dies würde die Kontrolle und die frühzeitige Feststellung von Mißbräuchen erleichtern.

Zu Frage 3:

Die Kundenrichtlinien für die Benützung von Geldausgabeautomaten sehen derzeit eine weitreichende Haftung der Konsumenten vor, die man sicherlich nicht als zufriedenstellend im Sinne des Konsumentenschutzes bezeichnen kann. Alle Nachteile des Abhandenkommens, der mißbräuchlichen Verwendung, der Fälschung und der Verfälschung der Bankomatkarte trägt der Kontoinhaber.

Hingegen soll die Bank nur dann haften, wenn ihr vom Kunden ein Verschulden nachgewiesen werden kann. Dazu wird der Konsument aber schon allein deswegen nicht in der Lage sein, weil er keine Kenntnis über die Funktionsweise des Systems hat. Diese Regelung, daß die Bank nur für nachgewiesenes Verschulden haftet, widerspricht § 6 KSchG und ist somit für Konsumenten unwirksam. Auch entsprechend den EG-Empfehlungen hat die Beweislast bei der Bank zu liegen, so daß diesbezüglich jedenfalls eine Änderung der Kundenrichtlinien vorzunehmen ist.

- 4 -

Die Kundenrichtlinien sind den Karteninhabern darüber hinaus größtenteils nicht einmal bekannt, sodaß auch in dieser Hinsicht die Empfehlung der EG zu verwirklichen wäre. Diese sieht eine verpflichtende Aushändigung der Geschäftsbedingungen und Kundenrichtlinien bei Eingehung des Vertrags vor, der zudem nur auf Antrag und schriftlich zustandekommen darf.

Die Haftung des Kontoinhabers sollte ab dem Zeitpunkt der Verlustmeldung zur Gänze auf den Betreiber übergehen. Bis dahin müßte die Haftung des Kontoinhabers auf das Tageslimit von S 5.000,-- begrenzt werden. Derzeit werden von den Banken für die Durchführung der Sperre relativ hohe Kosten verrechnet. Aus konsumentenpolitischer Sicht ist aber eine kostenlose Sperre anzustreben, da wohl davon ausgegangen werden muß, daß die Banken der größte Nutznießer des Bankomatsystems sind.

Problematisch ist schließlich, daß bei behaupteten Mißbräuchen die Karte - das einzige Beweismittel des Verbrauchers - von den Banken regelmäßig eingezogen und der GABE zur Überprüfung übergeben wird.

Die Einrichtung einer unabhängigen Prüfstelle zur Überprüfung der Bankomatkarre, die in keiner Weise mit der GABE bzw. den Banken verbunden ist, wäre zu überlegen.

SKL