

## **ANFRAGE**

des Abgeordneten Peter Wurm  
an die Bundesministerin für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz  
betreffend **Unzureichender Konsumentenschutz bei Online-Zahlungen**

Die Digitalisierung des Zahlungsverkehrs schreitet in Österreich rasant voran. Laut einer aktuellen Erhebung der Arbeiterkammer nutzen bereits 93 Prozent der Österreicher Online-Banking, rund 90 Prozent zahlen mit Bankomat- oder Kreditkarte im Internet und 77 Prozent verwenden gelegentlich Zahlungsdienstleister wie Paypal oder Klarna.<sup>1</sup> Während die einfache und bequeme Abwicklung von Zahlungen vielfach geschätzt wird, mehren sich die Schattenseiten: Fast jeder Fünfte war bereits mit Problemen beim Online-Bezahlen konfrontiert. Besonders häufig wurden fehlerhafte Überweisungen, Betrug, Datenklau und Phishing genannt. Die Arbeiterkammer weist darauf hin, dass Banken in vielen Fällen die Haftung ablehnen und Konsumenten im Schadensfall oft alleine dastehen. Drei Viertel der Betroffenen erlitten Betrugsschäden bis zu 600 Euro, wobei nur ein Drittel der Fälle von Banken vollständig ersetzt wurde. Zwar sind die Banken - mit Ausnahme grobfahrlässigen Handelns des Konsumenten - zur Haftung verpflichtet, dennoch wird in der Praxis oft als erste Reaktion die Haftung unrechtmäßig abgelehnt. Angesichts der alarmierenden Zahlen fordern Konsumentenschützer eine stärkere Inpflichtnahme der Banken sowie eine Einbindung von Telekombetreibern und Social-Media-Plattformen in die Betrugsbekämpfung.<sup>2</sup>

Aus freiheitlicher Sicht ist es völlig inakzeptabel, dass österreichische Konsumenten mit den Risiken der Digitalisierung praktisch alleingelassen werden. Die Bundesregierung ist gefordert, hier endlich zum Schutz der Bürger tätig zu werden.

In diesem Zusammenhang richtet der unterfertigte Abgeordnete an die Bundesministerin für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz nachstehende

### **Anfrage**

1. Wie viele Beschwerden zu fehlerhaften Überweisungen, Betrugsfällen, Phishing oder überhöhten Spesen im Zusammenhang mit Online-Bezahlvorgängen sind Ihrem Ministerium seit 2020 bekannt geworden?
2. Welche Maßnahmen hat Ihr Ministerium bislang gesetzt, um Konsumenten beim Online-Bezahlen besser vor Betrug und Datenmissbrauch zu schützen?
3. Wie gedenken Sie sicherzustellen, dass Banken im Schadensfall nicht weiterhin pauschal die Haftung ablehnen und die Konsumenten im Regen stehen lassen?
4. Plant Ihr Ministerium Initiativen zur Verschärfung der Haftungspflichten von Banken und Zahlungsdienstleistern auf nationaler oder europäischer Ebene?

<sup>1</sup> <https://wien.arbeiterkammer.at/digitales-bezahlen>

[https://wien.arbeiterkammer.at/service/presse/Presseunterlage\\_20250708.pdf](https://wien.arbeiterkammer.at/service/presse/Presseunterlage_20250708.pdf)

<sup>2</sup> <https://kurier.at/wirtschaft/digitales-bezahlen-online-ueberweisungen-probleme-ak-umfrage/403056493>

5. Gibt es Überlegungen, auch Telekom- und Social-Media-Unternehmen gesetzlich stärker in die Verantwortung zu nehmen, da diese Plattformen oft Einfallstor für Phishing und Betrugsmaschen sind?
6. Welche Aufklärungs- und Informationskampagnen sind geplant, um Konsumenten gezielt über Gefahren beim Online-Bezahlen und über ihre Rechte im Schadensfall zu informieren?
7. Wie viele Fälle sind Ihrem Ministerium bekannt, in denen Konsumenten Betrugsschäden beim Online-Bezahlen nicht oder nur teilweise von den Banken ersetzt bekamen?
8. Wie hoch ist der Gesamtschaden, der Konsumenten nach Ihren Erkenntnissen durch Betrug und fehlerhafte Online-Transaktionen in Österreich seit 2020 entstanden ist?
9. Plant Ihr Ministerium in Zusammenarbeit mit der Arbeiterkammer oder dem VKI Musterprozesse oder Sammelklagen zu unterstützen, um die Rechte der betroffenen Konsumenten durchzusetzen?
10. Wie viele Mitarbeiter Ihres Ministeriums befassen sich aktuell mit der Thematik Online-Zahlungsbetrug und Konsumentenschutz und halten Sie diese Anzahl für ausreichend?

