

# PLASTIKGELD IM URLAUB

## Kredit- und Debit- (Bankomat)-Karten im AK-Test

Juni 2019



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

# 1. Zusammenfassung

Keine wesentlichen Preisänderungen im Vergleich zur Erhebung 2018

## 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 Debit-(Bankomat)-Karte

- Keine Transaktionsspesen im Inland und Euro-Raum (ev Buchungszeilenentgelt je nach Girokontomodell)
- Achtung: bei Drittanbietern können Spesen anfallen – siehe Punkt 3.1.2
- Spesen außerhalb des Euro-Raumes von Bank zu Bank unterschiedlich:  
bei Behebung eines Betrages von umgerechnet 100 Euro: 2 Euro bis 3,31 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 Anbietern von Kreditkarten erhoben. Die Erhebung fand im Mai 2019 statt. Die Erhebung bezieht sich auf **neu** abgeschlossene Kreditkartenverträge. Die vier Kreditkartenfirmen wurden online um Bekanntgabe der Daten für neue Kunden ersucht:

**American Express** Europe S.A.-Austrian Branch

**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. Einen Vergleich von Girokonten mit Kreditkarten finden Sie in unserem Bankenrechner unter [www.ak-bankenrechner.at](http://www.ak-bankenrechner.at).

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

## 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.

### **Angaben der Unternehmen im Detail:**

**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** (auch in Österreich) 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).

### **2.1.2 Teilzahlung**

**Teilzahlung** wird bei card complete, Diners Club und PayLife 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 Transaktionsspesen 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).

## 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 Auslandsumsatzen 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) oder der Geldautomatenbetreiber 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. Debitkarte (Bankomatkarte)

Die **Debitkarte** 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. Debitkarten 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 Debitkarte 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 – je nach Kontomodell.

##### 3.1.1 Kosten bei Nutzung der Debitkarte 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>	1,25 Euro + 0,75 % vom Betrag	2 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	2,36 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 2019, Reihung alphabetisch

### **3.1.2 Entgelte bei Geldausgabeautomaten von Drittanbietern**

Manche Betreiber von Bankomaten verrechnen für die Behebung eine Gebühr in Österreich (Firma Euronet: aktuell 1,95 Euro), die gemeinsam mit dem behobenen Betrag vom Bankkonto abgebucht wird. Zuerst gab es diese Anbieter nur im Ausland, seit 2016 wurden auch in Österreich Bankomaten zB der Firma Euronet aufgestellt. Diese wurden bisher besonders in touristisch genutzten Gebieten aufgestellt. Die Weitergabe der Gebühren an die Bankkunden wurde Anfang 2018 gesetzlich verboten und war daher von der kontoführenden Bank zu tragen.

Der Verfassungsgerichtshof hat auf Antrag mehrerer österreichischer Kreditinstitute die entsprechende Bestimmung (§ 4a Verbraucherzahlungskontogesetz) jedoch mit Wirkung ab 26. 10.2018 mit der Begründung aufgehoben, dass damit das Grundrecht auf Unversehrtheit des Eigentums der Geldinstitute verletzt wird. Auch der **Oberste Gerichtshof hat die Bankomatentgelte der Drittanbieter für zulässig befunden**, weil KonsumentInnen bei einer solchen Abhebung mit dem Drittanbieter einen eigenen kostenpflichtigen Vertrag abschließen und die Bankomatgebühr daher außerhalb des Rahmenvertrags mit der Hausbank zu zahlen ist.

#### **Wie erkennt man Bankomaten von Drittanbietern?**

Ist nicht offensichtlich ein gängiges Bankenlogo am Bankomaten ersichtlich, so kann es sich um einen solchen Anbieter handeln. In der Regel wird erst während des Behebungsvorganges die Information angezeigt, dass mit der Behebung eine Gebühr verrechnet wird. Diese muss mittels einem Button akzeptiert, oder aber der Vorgang kann zu diesem Zeitpunkt noch abgebrochen werden. Besonders teuer sind Abhebungen von Drittanbietern in Deutschland. So genannte Abwicklungsgesellschaften verlangen beispielsweise 6,50 Euro. Diese betreiben ihre Geldautomaten meistens nicht direkt bei einer Bankfiliale und öfter auch bei Autobahnraststätten.

#### **Entgelte der eigenen kontoführenden Bank**

Will eine Bank von ihren Kunden eine Bankomatgebühr für jede Behebung (auch bei eigenen Bankomaten) verrechnen, so muss eine entsprechende Vereinbarung laut Gesetz individuell mit den einzelnen Kunden ausverhandelt werden. Diese gesetzliche Regelung hat der Verfassungsgerichtshof als zulässig beurteilt.

Nach Ansicht der Arbeiterkammer haben Anbieter von Girokonten dafür Sorge zu tragen, dass ihre Kunden in ausreichendem Ausmaß die Möglichkeit haben, ihr Geld an Automaten ohne Zusatzkosten zu beheben. Diese Dienstleistung zunehmend anderen Anbietern zu überlassen, wäre aus konsumentenfreundlicher Sicht nicht akzeptabel.



### 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 2019

#### Kurs

In Ländern mit hohen Wechselkursschwankungen kann das Zahlen mit Karte (Debit- 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 Karten-, 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 bei Diebstahl oder Missbrauch Anzeige bei der Polizei.

## 4. Spesenvergleich: Debit- (Bankomat)karte – 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 Debitkarte (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 Manipulationsgebuhren 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

	<b>Spesen in Euro bei Kurswert 100 Euro</b>	<b>Spesen in Euro bei Kurswert 400 Euro</b>
Behebung <b>von Fremdwährung Debitkarte</b> im Ausland	2 – 3,31 Euro	2 – 6,16 Euro
Behebung <b>von Fremdwährung mit Kreditkarte</b> im Ausland	5 bis 5,50 Euro	18 bis 20 Euro
Bezahlen mit Debitkarte in <b>Fremdwährung</b> im Ausland	1 – 2,50 Euro	1 – 5,50 Euro
Bezahlen mit Kreditkarte in <b>Fremdwährung</b> 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>Debitkarte</b>				
Bank Austria	2,75	5,00	2,00	4,20
Erste Bank	3,31	6,16	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 Debit- 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. Infos zu den verrechneten Wechselkursen finden Sie auf der Homepage der Bank oder Kreditkartenfirma.
- Nutzen Sie die Karten 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 bei Diebstahl oder Missbrauch 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 Debit-(Bankomat)karten – 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	Easybank (Marke PayLife)
<b>Kartenangebot/Jahresgebühr in Euro</b>	Blue Card: 1. Jahr beitragsfrei 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 Zweitkarte 11,00
	American Express Card (green): 1. Jahr beitragsfrei danach 6 Euro pro Monat	Gold Card: 80	VISA/Mastercard Classic mit Versicherungsschutz: 57,60 (im 1. Jahr 2 Euro/Monat)	Gold Mastercard/VISA: 64,00 Zweitkarte 18,00
	Aurum Card im ersten Jahr beitragsfrei, 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 beitragsfrei danach 16 Euro pro Monat (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: 50 Euro pro Monat (inkl bis zu 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>Nominaler Zinssatz bei Teilzahlung</b>	keine Teilzahlung möglich	12,5 % pa	14 % pa	12 % über Basiszinssatz der ÖNB
<b>Verzugszinsen in % pa</b>	keine	15 %	16,5 % (bei Fälligstellung)	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	1,10 Euro	0,90 Euro	1,10 Euro; wenn kein Internetzugang vorhanden kostenlos
<b>Mahnspesen bei Verzug</b>	15 Euro, wenn die offene Forderung mind 100 Euro beträgt	bis Saldo 100 Euro – 5 Euro, Saldo bis 1.000 Euro - 10 Euro, ab 1.000 Euro - 20 Euro	Zahlungserinnerung bis 100 Euro unentgeltlich, über 100 Euro 5 Euro, über 1.000 Euro 10 Euro Mahnung bis 100 Euro 20 Euro, über 100 Euro 25 Euro, über 1000 Euro 30 Euro	bis Saldo 100 Euro – 6 Euro bis Saldo 500 Euro – 12 Euro bis Saldo 1.000 Euro – 18 Euro 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%)

Erhebung Mai 2019, Quelle: Angaben der Kreditkartenunternehmen

## Prepaid-Karten auf einen Blick

Kreditkarten- unternehmen	card complete Service Bank AG	Easybank (Marke Pay Life)			
<b>Kartenangebot/ Jahresgebühr in Euro</b>	VISA/Mastercard Prepaid monatlich 1,50 Euro (Zusatzkarte 1 Euro)	Maestro Traveller/kein Kartenentgelt (Laufzeit 3 Jahre)	cash4web Mastercard (Zahlungsmittel im Internet, anonym, Laufzeit ca 1 Jahr), kein Aktivierungsentgelt	Masterard RED/ einmalig 39 Euro f drei Jahre	PayLife Geschenkkarte/ Kostenlos, Versandkostenpauschale 4,90 Euro bei Webshop Bestellungen Laufzeit rund 1 Jahr
<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 Gebühren</b>					
<b>Spesen bei Aufladung</b>	1 % des Ladebetrages	1 % der Ladesumme	Kein Aktivierungsentgelt	1 % der Ladesumme, min 1,50 Euro max 22 Euro	keine
<b>Spesen bei Kauf im Euro-Raum</b>	keine	0,50 Euro	keine	keine	keine
<b>Spesen bei Kauf außerhalb Euro-Raum</b>	1,5 %	0,50 Euro zzgl 1,5 % Manipulationsentgelt	1,5 % Manipulationsentgelt	1,5 % Manipulationsentgelt	1,5 % Manipulationsentgelt
<b>Bargeldbehebung (im Euro-Raum)</b>	2 Behebungen pro Umsatznachricht gratis, jede weitere Behebung 3 Euro	3 Euro	nicht möglich (Karte ist ein Bon, nur Internetzahlungen)	3,3 % (mind 3,50 Euro)	nicht möglich
<b>Bargeldbehebung (außerhalb des Euro- Raumes)</b>	1,5 %, ab der 3. Behebung zusätzlich 3 Euro	3 Euro zzgl 1,5 % Manipulationsentgelt	nicht möglich (Karte ist ein Bon, nur Internetzahlungen)	3,3 % (mind 3,50 Euro) zzgl 1,5 % Manipulationsentgelt	nicht möglich
<b>Rücktausch/Auszahl- ung des Guthabens</b>	Nach Kartenstornierung	Vor Ablauf der Gültigkeit und nach mehr als einem Jahr nach Ende der Gültigkeit der Karte 5 % des rückgetauschten Betrages, mind. 2 Euro max. 5 Euro. Ab Ablauf der Karte für 1 Jahr kostenlos.	Vor Ablauf der Gültigkeit und nach mehr als einem Jahr nach Ende der Gültigkeit der Karte 5 % des rückgetauschten Betrages, mind. 2 Euro max. 5 Euro. Ab Ablauf der Karte für 1 Jahr kostenlos.	Vor Ablauf der Gültigkeit und nach mehr als einem Jahr nach Ende der Gültigkeit der Karte 5 % des rückgetauschten Betrages, mind. 2 Euro max. 5 Euro. Ab Ablauf der Karte für 1 Jahr kostenlos.	Vor Ablauf der Gültigkeit und nach mehr als einem Jahr nach Ende der Gültigkeit der Karte 5 % des rückgetauschten Betrages, mind. 2 Euro max. 5 Euro. Ab Ablauf der Karte für 1 Jahr kostenlos.
	Spesen für Umsatznachricht per Post 0,99 Euro	Guthabenabfrage online	Guthabenabfrage online	Guthabenabfrage online oder per SMS möglich	Guthabenabfrage online

Erhebung Mai 2019, Quelle. Angaben der Kreditkartenunternehmen

## 6. Technische Details

### 6.1 Geo Control und Skimming

Die österreichischen Banken verwenden die sogenannte Chip-Autorisierung bei Debitkarten. In anderen Ländern, vor allem außerhalb Europas/USA wird jedoch noch der Magnetstreifen der Debitkarte zur Autorisierung von Transaktionen verwendet. Beim **Skimming** werden an manipulierten Bankomaten die Magnetstreifen von Karten 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 Karte 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 Bankomatttransaktionen) 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 Debitkarten angewendet werden.

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

Wenn Sie auf DCC verzichten möchten, wählen Sie bei der Behebung die Abrechnung in fremder Währung aus.

### **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 kleineren Beträgen zB unter 25 Euro ohne PIN oder Unterschrift, die Debit- 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 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 Debitkarten mit NFC Technologie an. Bei den Kreditkartenunternehmen gibt es Unterschiede:

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

card complete: bei allen Produkten

Diners Club: bei Classic, Gold, Vintage, Student Card, sowie bei Co-Brand Karten mit Wein & Co und Ö1 – Beträge bis zu 50 Euro

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 (zB 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 Zahlungsdienst-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.

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 neuen Zahlungsdienstegesetzes 2018 am 01.06.2018 tritt hinsichtlich der Kosten für die Ersatzkarte eine Verschlechterung ein, da es nun zulässig ist, für die Ersatzkarte ein Entgelt 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 mit max 50 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/die Bank ist gesetzlich verpflichtet den Betrag des nicht autorisierten Zahlungsvorganges unverzüglich zu erstatten, 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 Europe S.A.-Austrian Branch**

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  
Wiedner Gürtel 11  
1100 Wien

PayLife Service Center  
Tel: +43(0)5 99 06  
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 1  
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe [wien.arbeiterkammer.at/impressum](http://wien.arbeiterkammer.at/impressum)  
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M  
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik  
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien  
Verlags- und Herstellungsort: Wien  
© 2019: AK Wien

**Stand Juni 2019  
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)**

