

Martin Korntheuer, Christian Prantner und Benedikta Rupprecht

INTERNET BANKING - GIROKONTO

- Welche Chancen und Risiken gibt es beim Internet Banking?
- Sparen sich die Bankkundinnen Spesen, wenn sie ihre Girokonten ausschließlich über Internet Banking nutzen und verwalten?
- Welche Forderungen hat die AK im Zusammenhang mit Internet Banking und Digitalisierung im Bankwesen?

Mai 2020

Was ist unter Internet Banking zu verstehen? Welche Bereiche umfasst es?

In Zeiten der **Corona-Pandemie** greifen immer mehr Bankkundinnen und -kunden zu Smartphone, Tablet oder PC, um ihre Bankgeschäfte von zuhause abzuwickeln. Unter dem Begriff „Internet Banking“ fallen vor allem folgende Bereiche:

- **Verwaltung und Führung eines Girokontos** über das Internet (Online-Nutzung des Gehalts-, Pensions-, Jugend- und Studentenkontos durch Kontostandsabfragen, Überweisungen oder sonstige Transaktionen, die online erledigt werden können)
- **Kommunikation** mit der Bank auf elektronischem Weg (E-Mail-Kommunikation am PC, Tablet, Notebook sowie Nutzung des Smartphones für Bankgeschäfte)
- Abfragen von **Informationen auf den Webseiten** der Banken (zum Beispiel Abrufen von Konditionen von Bankprodukten)
- **Anbahnen und Abschluss von Finanzverträgen** via Internet (zum Beispiel die Eröffnung eines Girokontos, Abschluss von Spar-, Kredit- und Wertpapierverträgen; Vereinbarung über Stundungen von Krediten über Internet-Formulare auf der Webseite der Bank usw).

Welche Vorteile bietet Internet Banking?

Einige **Vorteile** liegen auf der Hand: es ist praktisch, denn Sie ersparen sich die Wege in die Bankfiliale und Wartezeiten am Schalter oder im Bankfoyer an den Behebungsautomaten. Zudem können über die Internet Banking-Maske Ihres Girokontos sehr rasch Umsätze gesucht und Transaktionen überprüft werden; es gibt die Möglichkeit, die Buchungen als Download abzuspeichern (zB in der Form eines Excel-Liste), Kontostände abzufragen oder Limits für Zahlungen (zB Überweisungen) zu ändern.

Alle Untersuchungen zeigen, dass Internet Banking sowie Direktbanken im Durchschnitt spesengünstiger sind als traditionelle Buchungen, die in der Filiale durchgeführt werden.

Welche Nachteile hat Internet Banking?

Internet Banking spart zwar den Weg in die Filiale, aber die persönliche Betreuung durch eine(n) Bankbetreuer(in) in der Filiale fällt zumeist weg. Direktbanken bieten ihren Kunden – neben E-Mail-Kontakt – telefonische Beratung über Hotlines an.

In der Praxis ist Internet Banking zudem mit erheblichen **Risiken** behaftet: Computer können gehackt werden, es gibt immer gefinkeltere Phishing-Attacken – also den „Datenklau“ im Internet mit anschließendem Plündern des Kontos. Cyberkriminalität nimmt zu, das zeigen auch die Statistiken des österreichischen Bundeskriminalamtes. Die Folge der steigenden Cyberkriminalität ist, dass es stets neue Anforderungen an Sicherheitsstandards gibt, zu denen Bankkunden angehalten werden, wenn sie Überweisungen oder sonstige Girokonto-Transaktionen online tätigen. Ein Beispiel der jüngeren Vergangenheit sind die neuen „Spielregeln“ zur sogenannten Zwei-Weg-Authentifizierung, die im ab September 2019 in Kraft getreten sind.

Die Zwei-Weg-Authentifizierung bedeutet, dass sich die NutzerIn von Internet Banking anhand zweier unterschiedlicher Faktoren ausweisen muss; diese Faktoren können aus der Kenntnis von Verfügernummer oder Passwort in Kombination mit der Erzeugung einer Transaktionsnummer (TAN) bestehen – künftig wird es neben diesen Erkennungsfaktoren verstärkt biometrische Merkmale des Kontonutzers (wie Fingerprint oder Gesichtserkennung) geben, um die (korrekte) Identität des Kunden feststellen zu können. Fazit: Und die steigenden Sicherheitsanforderungen (zB durch neue Authentifizierungs-Apps) gehen zulasten des Komforts und erfordern **mehr Verwaltungsaufwand für die Nutzer von Internet Banking**.

Ein **Beispiel**: Neben Banking-Apps müssen sich Bankkundinnen auch neue Sicherheits-Apps herunterladen, um Internet Banking sicher praktizieren zu können. Wer diese eigens für die Authentifizierung geschaffenen Apps nicht haben will oder kein Smartphone hat, der kann auf sogenannte TAN-Generatoren umsteigen: diese technischen Geräte, die Taschenrechnern ähneln, erzeugen Transaktionsnummern, die für das Internet Banking notwendig sind. Zusammenfassend kann daher festgehalten werden, dass es nicht einfach ist, bei all diesen unterschiedlichen technischen Möglichkeiten der Kundenauthentifizierung den Überblick zu bewahren.

Mehr zum Thema Sicherheit und Kundenauthentifizierung:

https://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Geld/Bargeldloszahlen/Onlinebanking_n eu.html

Wie ist die Haftung im Fall von Phishing geregelt?

Wer durch ein Phishing-E-Mail „abgezockt“ wird und – laut Bank – diese Sicherheitsstandards nicht eingehalten hat, der bleibt womöglich auf dem Schaden sitzen: Banken halten den betrogenen Kunden in der Regel entgegen, dass diese grob fahrlässig gehandelt haben – also die Sorgfaltspflichten bei der Verwaltung des Kontos (und der Bankomatkarte) beträchtlich verletzt haben. Die Folge grober Fahrlässigkeit ist, dass die Bank nicht für den Schaden haftet, sondern der Bankkunde. Ob ein Kunde grob fahrlässig oder nur leicht fahrlässig gehandelt hat, ist zumeist im Einzelfall zu entscheiden.

Mehr zum Thema „Datenklau“ und Phishing:

<https://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/AchtungFalle/Phishing-E-Mails von Banken.html>

Ist Internet Banking am Girokonto wirklich spesengünstiger als „traditionell“ durchgeführte Transaktionen?

Die Banken **bewerben** die Vorzüge des Internet Bankings nicht nur mit mehr Komfort, **sondern auch mit Spesenvorteilen** gegenüber jenen Bankkunden, die ihre Bankgeschäfte in der Filiale vornehmen wollen. Eine wichtige Frage lautet daher, ob Internet Banking-Transaktionen wirklich spesengünstiger als Transaktionen, die am Bankschalter oder im Bankfoyer durchgeführt werden.

Ja, Online-Nutzer sparen sich eindeutig Spesen gegenüber dem „Filialkunden“. Denn: Elektronisch durchgeführte Transaktionen (ohne Beleg) sind günstiger als belegte Transaktionen am Schalter oder am SB-Automat im Foyer.

Alle Transaktionen, die im Internet Banking durchgeführt werden – wie Kontostandsabfragen, elektronische Überweisungen, Einrichtung und Änderung von Daueraufträgen oder Lastschriften, Änderungen von Überweisungslimits und das Abrufen von elektronischen Kontoauszügen im PFD-Format – sind entweder kostenlos oder kosten nur einen Bruchteil von belegten, manuell getätigten Transaktionen am Schalter oder im SB-Foyerbereich einer Bankfiliale.

Das lässt sich auch an der Auswertung von Girokonten im AK-Bankenrechner rechnerisch – Stand 30.04.2020 – belegen. Die durchschnittlichen jährlichen Kontokosten¹ (Median) für einen „**Normalnutzer**“ (280 Transaktionen pro Jahr laut Nutzermodell) - der eben auch einige Kontobuchungen über seine Filiale vornimmt - betragen **114,99 Euro**. Für den reinen **Online-Nutzer** (350 Transaktionen pro Jahr laut Nutzermodell) fallen hingegen im Schnitt (Median) nur **84,80 Euro** an. Das bedeutet: Obwohl der „Online-Nutzer“ um 70 Buchungen pro Jahr mehr vornimmt als der „Normalnutzer“, fallen im Schnitt (Median) um rund 30 Euro weniger Spesen an. Das entspricht einer Ersparnis von 26,3 %.

Ist Internet Banking am Girokonto gänzlich kostenlos?

Nein. Wenn Sie Ihre Transaktionen am Girokonto mittels Internet Banking durchführen, dann ist dies nicht völlig kostenlos. Denn nicht alle Transaktionen, die im Internet Bankings durchgeführt werden, sind spesenfrei. Insbesondere Konten mit **Einzelverrechnung** oder Mischformen sind im Vergleich zu Pauschalkonten betroffen. Die AK hat die Konditionen von neun Banken in Wien miteinander verglichen:

- So verrechnen etwa fünf von neun verglichenen Banken bei bestimmten Kontoprodukten Spesen für **Überweisungsaufträge**, die selbst am PC oder Smartphone durchgeführt werden. Im **Durchschnitt** (Median) fallen dafür **18 Cent pro Buchung** an, **maximal 32 Cent**. Achtung, die Bestätigung der Überweisung mittels Transaktionsnummer (kurz: TAN) ist zwar zumeist spesenfrei, aber nicht immer: Für das Versenden eines **smsTAN** verrechnen zwei Institute (RLB NÖ-Wien, HYPO NOE) jeweils **10 Cent pro TAN**. Bei Raiffeisen sind immerhin 10 TANs pro Monat inkludiert.
- Zum Vergleich: Die Nutzung von **Überweisungs-Scannern** oder Selbstbedienungsterminals (SB-Terminals) an kosten – abhängig vom gewählten Kontomodell – pro Buchung bis zu **39 Cent** (Medianwert 30 Cent).
- **Kontoauszüge online (Kontoauszüge als pdf)**: Die HYPO NOE verrechnet dafür – als einziges Institut – ab dem 13. Auszug pro Jahr **10 Cent**.

¹ Abfrage www.bankenrechner.at am 30.04.2020 / Gehaltskonten, Banken in Wien, Einzel- sowie Pauschalverrechnung, ohne Kreditkarte wenn nicht bereits im Kontopakete enthalten / Normalnutzer 280 Buchungen pro Jahr / Online-Nutzer 350 Buchungen pro Jahr / Nutzermodelle im Detail siehe: https://www.bankenrechner.at/files/files/Giro_Nutzermodelle_2018.pdf

- **Kontaktlose und bargeldlose Zahlungen** im Geschäft (NFC-Zahlungen bzw Zahlungen am POS – **Point of Sale**) mit der Debitkarte (Bankomatkarte) sind in jedem Fall günstiger als die Barbehebung am Schalter oder aber auch am Geldausgabeautomaten. Im Schnitt (Median) verrechnen Banken für eine POS-Zahlung **18 Cent** (maximal **32 Cent pro Zahlung**). Vier von neun Banken verlangen für dafür jedoch nichts.
- Zum Vergleich: Eine **Barauszahlung am Schalter** kostet allerdings bis zu **3,90 Euro**; also das Zehn- bis Zwanzigfache!
- **Zum Vergleich:** Die Behebung von Bargeld am **Bankomaten kostet im Schnitt (Median) 30 Cent**. Die Bandbreite beträgt 0 bis 39 Cent pro Behebung. Viele Banken sehen allerdings ein Freikontingent pro Monat vor – so sind zB fünf Behebungen bei der Kontobox Medium der BAWAG P.S.K. kostenlos. Darüber hinaus fallen aber dann 39 Cent an.

Zusammenfassung: Was sollte ich über Spesen beim Internet Banking wissen?

Der Zugang zu Internet Banking ist bei den österreichischen Girokonten (also Gehalts-, Pensions-, Jugend- und Studentenkonten) in der Kontoführung inkludiert. Insgesamt können sich Konsumentinnen und Konsumenten durch die Nutzung von Internet Banking Spesen ersparen, auch wenn die elektronische Abwicklung von Transaktionen (wie beispielsweise eine **online-beauftragte Überweisung**) nur bei einigen Banken gänzlich kostenlos bleibt. Die AK hat neun Banken untersucht: Im Schnitt kostet eine Internet Banking-Transaktion 18 Cent. Es können **vereinzelt** weitere Spesen anfallen – zum Beispiel für Transaktionsnummern (TAN) oder Kontoauszüge, die als Download zur Verfügung stehen. Positiv ist, dass die **Online-Änderung eines Dauerauftrages** bei den 9 untersuchten Banken immer kostenlos ist – bei dieser Position ergeben sich echte Kostenvorteile gegenüber einer Änderung oder Schließung, die in der Filiale – zum Beispiel um 2,90 Euro - durchgeführt wird. **Zum Vergleich:** Auch für die Nutzung der **Selbstbedienungs-Geräte** der Banken (Geldausgabeautomaten und Überweisungsterminals) im Foyer-Bereich von Filialen werden mitunter Gebühren fällig. Eine **Bankomatkassen-Zahlung** (POS-Zahlung) kostet im Schnitt 18 Cent, eine Transaktion an den Selbstbedienungsautomaten (Foyer) 30 Cent. Details zu Spesen beim Internet Banking, an Bankomatkassen sowie an SB-Automaten sind aus der Tabelle auf der Folgeseite ersichtlich:

Tabelle - Übersicht relevanter Gebühren bei elektronischer Abwicklung über Internetbanking

Bank ²	Konto bei dem Gebühr anfällt	Kosten e-Banking (Einrichtung, Nutzung)	Kosten e-Banking Transaktion in EUR	Kontoauszug via e-Banking	smsTAN (pro Versand)	Dauerauftragsänderung im e-banking	Bankomatkassenzahlung	Automatentransaktionen (im SB- oder Foyerbereich)
Bank Austria	PerfectFit-Konto	0,00	0,30	0,00	0,00	0,00	0,30	0,30
bankdirekt.at	-	0,00	0,00	k.A.	0,00	0,00	0,00	0,00
BAWAG P.S.K.	Kontobox Small & Medium	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,39 ³
easybank	easy gratis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,39 ⁴
Erste Bank	s Konto	0,00	0,18	0,00	0,00	0,00	0,18	0,18
HYPO NOE	Konto Pur	0,00	0,32 ⁵	0,10 ⁶	0,10	0,00	0,32 ⁵	0,32 ⁵
ING	-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
RLB NÖ-Wien	Raiffeisen Klassik Konto	0,00	0,24 ⁷	0,00	0,10 ⁸	0,00	0,24 ⁷	0,24 ⁷
WSK	Giro- und Gehaltskonto	0,00	0,30	k.A.	0,00	k.A.	0,30	0,30
Medianwerte		0,00	0,18	0,00	0,00	0,00	0,18	0,30
Am günstigsten		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Am teuersten		0,00	0,32	0,10	0,10	0,00	0,32	0,39

Quelle: Preisblätter der Banken, Stand Nov/Dez 2019, alphabetische Reihung nach Bank

² Exklusive Generalibank (kein Neugeschäft) und Santander (kein Girokontoproduct)

³ Kontobox Small 1 Buchung pro Monat inkludiert, Kontobox Medium 5 Buchungen inkl.

⁴ 4 Behebungen pro Monat inkludiert

⁵ Allgemeine Zeilengebühr

⁶ Ab dem 13. Auszug pro Jahr

⁷ Ab der 5. Buchung pro Monat

⁸ Ab dem 11. TAN pro Monat

Welche Tipps sollten Sie als Online-Nutzer Ihres Kontos beachten?

- Jede(r) Bankkunde-/in sollte auf sein eigenes Nutzungsverhalten beim Konto achten: wie häufig wird das Girokonto genutzt? Welche und wie viele Transaktionen werden regelmäßig durchgeführt? Machen Sie sich ein Bild ihres Transaktions- und Buchungsmusters. Der AK-Bankenrechner hilft bei der Auswahl eines geeigneten Girokontos – Sie können beispielsweise auf der Basis Ihrer tatsächlichen Buchungen ein individuelles Nutzerprofil anlegen und somit ein auf Sie zugeschnittenes Girokontoranking erstellen: <https://www.bankenrechner.at/girokonto>
- Internet Banking ist praktisch, aber bei reinen Direktbanken fällt die persönliche Betreuung und Beratung in der Filiale zumeist weg. Die Auswahl hängt somit nicht nur von Kosten, sondern auch von **persönlichen Präferenzen** ab – wie vom Wunsch nach persönlicher Beratung. Bei reinen Direktbanken gibt es Telefon-Hotlines zur Kundenbetreuung. Fragen, ob Hotline-Nummern kostenpflichtig sind.
- Nicht alle Transaktionen sind im Internet Banking kostenlos. Erkundigen Sie sich bei der Bank nach Spesen!
- **Kontrollieren** Sie Ihre **Kontoauszüge** regelmäßig – insbesondere, ob alle im Internetbanking erstellten Aufträge ordnungsgemäß durchgeführt wurden.
- **Nutzen** Sie **Internetbanking nicht** auf **öffentlich zugänglichen** oder **unbekannten Computern**.
- **Vorsicht vor Phishing Mails!** Gefälschte **E-Mails** sogenannte **Phishing-Mails, täuschen eine seriöse Herkunft vor**. Professionelle Internetbetrüger richten Kopien von Internetseiten bekannter Banken ein. Sie verschicken dann im Namen der Unternehmen E-Mails, in denen dann persönliche Daten wie Name, Telefonnummer, Kontonummer und PIN-Codes und TAN-Nummern per Internet abgefragt werden. Sogar bei Konsumentinnen und Konsumenten, die bei den angeführten Banken keine Kunden sind. **Banken würden solche Daten niemals per E-Mail verlangen.**
- Wenn Sie **E-Banking** durchführen, **immer** die **Internetadresse Ihrer Bank eintippen** oder Lesezeichen des Browsers verwenden. Wenn Sie ein Phishing Mail erhalten haben und einen TAN-Code bekanntgegeben haben, setzen Sie sich sofort mit Ihrer Hausbank in Verbindung, um die TAN-Codes und PIN-Codes sperren zu lassen.
- **Berücksichtigen** Sie auch die **Kosten** für den **Internetzugang** und die **Möglichkeit**, dass der Zugang zum Internet unterbrochen sein kann – durch technische Gebrechen, die in Ihrer Sphäre oder im Einflussbereich der Bank liegen.

Welche Forderungen hat die AK im Zusammenhang mit Internet Banking und Digitalisierung im Bankwesen?

Die Banken sollten eine stationäre Mindestinfrastruktur aufrechterhalten: das betrifft Filialen und Geldbehebungsautomaten. Viele Dienstleistungen sind im Bereich der Kreditinstitute ohnehin bereits teildigitalisiert bzw. in Selbstbedienung von den KundInnen zu erledigen.

Das bedeutet, dass die **Bankdienstleistungen nicht weiter in Richtung vollständige Digitalisierung** transformiert werden. Denn eine vollständige Digitalisierung liegt sicher nicht im Interesse aller KonsumentInnen. Vor allem sollen Banken keine Spesen und neue Gebühren für Online- bzw. Selbstbedienungsvorgänge verlangen.

Bei allen Digitalisierungsbemühungen besteht das Risiko, dass KonsumentInnen mit der digitalen Welt nicht zurechtkommen können oder wollen.

Die Digitalisierung bringt es mit sich, dass nicht nur unternehmensinterne Prozesse (wie zB durch Blockchain-Technologie) verändert werden, sondern kundenseitige Anpassungen in der Produkt-, Preis-, Kommunikations- und Distributionspolitik von Dienstleistungen und Produkten. Das impliziert, dass es auch **kundenorientierte Anpassungen in Geschäftsbedingungen**, Beratungs- und Informationsleistungen geben muss. Es ist nämlich nicht so, dass österreichische KonsumentInnen alles nur mehr im Internet machen wollen, vor allem die ältere Generation sieht sich oft gedrängt unfreiwillig auf digitale Anwendungen umzusteigen. Die AK fordert daher, dass KonsumentInnen weiterhin die freie Wahl haben sollten, ob und wie intensiv sie am digitalen Leben teilnehmen möchten.

Es ist zentral, dass die **Unternehmen selbst die Risiken der Digitalisierung tragen** müssen – eine Umwälzung über Gebühr auf KonsumentInnen widerspräche dem Kräfteverhältnis zwischen potenten Finanzdienstleistungsunternehmen und einzelnen Konsumenten.

Alle direkten und indirekten Bestrebungen, Bargeld abzuschaffen sind abzulehnen. **Bargeld ist und bleibt ein wesentlicher Teil des Wirtschafts- und Gesellschaftslebens.** „Plastikgeld“ oder elektronisches Geld ist eine untergeordnete Funktion des Bargeldes.

AK-Studien zeigen, dass es ein von KonsumentInnen vielfach geäußertes Bedürfnis ist, dass Banken (und Versicherungen) ihre Kunden beraten und nicht primär als Verkaufssubjekte betrachten. **Beraten statt verkaufen** ist auch ein Anliegen der MitarbeiterInnen und Mitarbeitern von Banken und Versicherungen.

Viele **Online-Finanzprodukte (wie zB Sparkonten) hinken in der Gesetzgebung** einigen Schutzstandards **hinterher**. Ein Beispiel dafür lautet, dass bei Online-Sparkonten mit Bindungsfrist im österreichischen Bankwesengesetz (BWG) Gesetzeslücken bestehen, was die vorzeitige Kündigung anbelangt. Anbieter verlangen – anders als bei klassischen Sparbüchern – hier teilweise einen Kündigungsgrund bzw. ist eine vorzeitige Behebung gar nicht möglich. Bei allen Digitalisierungsbestrebungen ist daher sicherzustellen, dass bei digitalen Finanzprodukten ein zumindest gleich gutes Schutzniveau besteht wie bei Finanzprodukten, die zum Beispiel face-to-face und in Schriftform verbrieft sind (wie zB Sparerkunden) vertrieben werden.

Im Zusammenhang mit Algorithmus basierten Prozessen, wie zB Robo-Advice ist festzuhalten, dass Algorithmen basierte Entscheidungsprozesse in einer „Blackbox“ stattfinden. Es sind daher Regeln für den Einsatz von Algorithmen und gesteuerten Dienstleistungen wie Robo-Advice notwendig:

1. **Auskunftsrechte:** Konsumenten haben das Recht zu erfahren, ob und wie ein Algorithmus Entscheidungen trifft.
2. **Erläuterungspflicht:** Anbieter sollten verpflichtet werden, die Entscheidungslogik zu erläutern und transparent zu machen.
3. **Kennzeichnungspflicht:** Konsumenten sollte klar sein, ob sie mit einer Maschine oder einem Menschen kommunizieren.
4. **Einsichtnahme und Prüfung durch Experten:** Staatlich befugte Organe sollten Einblick in die technischen Prozesse nehmen können. Diese Prüfprozesse sollten sicherstellen, dass keine diskriminierenden und/oder datenschutzwidrigen Entscheidungsparameter verwendet werden.
5. **Regeln und Standards:** Es sollte Regeln und technische Standards zB für Robo Advice festgelegt werden, die einer Ex-ante-Prüfung (Audit) und anlassbezogenen ex-post-Prüfungen unterworfen sein sollen.

**Der direkte Weg zu unseren Publikationen:
E-Mail: 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
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik
Autoren: Martin Korntheuer, Christian Prantner, Benedikta Rupprecht
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien
Verlags- und Herstellungsort: Wien
© 2020: AK Wien

**Stand Mai 2020
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

