

Michaela Kollmann, Benedikta Rupprecht, Christian Prantner

SPESEN BEIM GELDBEHEBEN MIT DER BANKOMAT- (DEBIT-) KARTE IM EURO-RAUM

Februar 2020



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

EINLEITUNG

Eine Bankomatbehebung ist auch in Österreich nicht kostenlos. Je nach Girokontopakete bei der Hausbank sind die **Bankomatbehebungen** entweder durch die quartalsweise verrechnete Kontoführungsgebühr **pauschal abgedeckt** (Konten mit Pauschalpreisverrechnung); **oder** die Bargeldbehebung bzw die POS-Zahlung kostet – bei Konten mit Einzelpreisverrechnung - **eine einzelne Buchungs- bzw Postengebühr** (zum Beispiel 30 Cent je Buchung). Zusätzlich zu diesen Spesen, die im Rahmen des Girokontovertrages verrechnet werden, fällt die Jahresgebühr für die Debitkarte (Bankomatkarte) an (zum Beispiel 21 Euro).

Vor einigen Jahren haben sich in Österreich die Beschwerden über hohe Bankomatspesen gehäuft, die **zusätzlich zu den im Girokontovertrag mit der Hausbank vereinbarten Spesen** verrechnet wurden. Im konkreten Fall hatte der - von österreichischen Banken unabhängige – US Konzern Euronet für die Bargeldbehebung an ihren Euronet-Bankomaten einen Spesensatz von 1,95 Euro eingeführt; dieser Spesensatz wird dem Konsumenten, der Bargeld am Euronet-Bankomaten behebt, nicht vom Auszahlungsbetrag abgezogen, sondern dem Girokonto angelastet. Was bedeutet es für österreichische Bankkundinnen, wenn sie an Bankomaten von sogenannten Drittanbietern (wie Euronet) Zusatzspesen bezahlen müssen? Es bedeutet, dass sie für eine **Bankomatbehebung in mehrfacher Hinsicht bezahlen**: erstens, die Transaktionskosten (zum Beispiel Buchungs- bzw. Postengebühr), die die Hausbank verrechnet; zweitens, sie bezahlen für die Nutzung der Bankomatkarte eine Jahresgebühr und, drittens, die Bankomatbetreibergesellschaft (z.B. Euronet) lastet der (dem) BargeldbezieherIn eine Direktgebühr an (1,95 Euro).

Die Beschwerden in der AK-Konsumentenberatung zeigten, dass es offenbar in etlichen Ländern der Euro-Zone unterschiedlich hohe Bankomatspesen gibt, die zusätzlich zu jenen Spesen verrechnet werden, die im Rahmen des bestehenden Girokontovertrages anfallen. In der AK Wien Konsumenten-Beratung waren im Jahr 2019 zahlreiche Beschwerden von Konsumentinnen und Konsumenten über hohe Spesen bei Bankomatbehebungen im Euro-Raum eingelangt.

Die AK Wien hat daher auf ihrer Webseite www.arbeiterkammer.at eine Online-Umfrage gestartet, um herauszufinden, in welchen Ländern der Euro-Zone Bankomatspesen verrechnet werden. Diese Umfrage richtete sich vor allem an Urlauberinnen und Urlauber, die in europäischen Ländern ihre Ferien verbracht und Geldbehebungen vor Ort durchgeführt haben.

Dieser Online-Fragebogen enthielt einige Fragen rund um den Bargeldbezug am Bankomaten:

- Erhebung des Landes/der Urlaubsdestination, wo Bankomatbehebung stattfand
- Behebungsbetrag (Euro)
- Wurden Spesen verrechnet (ja oder nein)?
- Höhe allfälliger Spesen (in Euro)
- Frage nach Betreibergesellschaft (Bank) des Bankomaten
- Art der Information über Spesen (zB Bildschirm, Auszahlungsbeleg)

ERHEBUNGSMODUS

Die Onlineumfrage lief auf der Homepage der Bundesarbeitskammer, der Arbeiterkammer Wien, Tirol, Niederösterreich **von 12. September bis 31. Oktober 2019**.

In diesem Zeitraum haben 249 KonsumentInnen an dieser Umfrage teilgenommen und verwertbare Daten in den Online-Fragebogen eingegeben.

In Summe wurden auf diese Weise 249 Spesensätze aus unterschiedlichen Ländern der Euro-Zone erhoben.

ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

- Durch die AK-Onlineumfrage wurden **249 Spesensätze** von Bankomatbehebungen **in 13 Ländern** der Euro-Zone erhoben. Die Umfrage richtete sich in erster Linie an die Erfahrungen von Reisenden in ihrem Sommerurlaub bzw bei Bankomatbehebungen in ihren Urlaubsdestinationen.
- Rund 70 Prozent der Länder, von denen über Erfahrungen mit Bankomatspesen berichtet wurden, betrafen Griechenland (rund 34 %), Spanien (rund 22 %) und Deutschland (rund 14 %). Die häufigsten Nennungen über Bankomatspesen betrafen Griechenland und Spanien.
- Die Bandbreite der von den UmfrageteilnehmerInnen berichteten Spesen betrug von 1,50 Euro (**Minimalwert**, Irland) bis 6,50 Euro (**Maximalwert**, Deutschland).
- Die Betrachtung der Spesen in den am häufigsten genannten Reisedestinationen zeigte folgendes Bild:
 - In Griechenland betrug die Bandbreite der Spesen von 1,29 Euro bis 5 Euro (Median: 3 Euro)
 - In Spanien betrug die Bandbreite von 1,25 Euro bis 4 Euro (Median: 2 Euro)
 - In Deutschland betrug die Bandbreite von 1,95 Euro bis 6,50 Euro (Median: 5 Euro)
 - In Italien betrug die Bandbreite 2,50 Euro bis 5 Euro (Median: 3,95 Euro).
- Die Höhe der **durchschnittlich verrechneten Spesen (Median-Werte)** variiert in 13 ausgewerteten Ländern sehr stark. Am teuersten ist die (durchschnittliche) Behebung in Deutschland (Median: 5 Euro), am günstigsten in Irland (Median: 1,50 Euro).
- Sind Bankomatspesen rechtlich erlaubt? Der **Oberste Gerichtshof (OGH)** hat die Bankomattentgelte 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 anfällt. Eine Bank, die eine Bankomatgebühr für jede Behebung (auch bei eigenen Bankomaten) verrechnen will, muss eine entsprechende Vereinbarung laut Gesetz **individuell mit den einzelnen Kunden aushandeln**.

- Tipps für Konsumenten: Erstens, erkundigen Sie sich bei der Hausbank, wie die Bankomat-Spesenverrechnung im Rahmen des Girokontovertrages erfolgt. Zweitens, bei Behebungen im Ausland auf Spesenhinweise am Display des Bankomaten achten – üblicherweise kann nach der Speseninformation die Behebung abgebrochen werden. Vergleichen! Es gibt erfahrungsgemäß erhebliche Spesenunterschiede zwischen den einzelnen Betreibern bzw. Banken.

ERGEBNISSE IM DETAIL

Zur Frage: In welchen Ländern werden Spesen verrechnet?

Die nachfolgende Tabelle zeigt, in welchen 13 Euro-Ländern Spesen verrechnet werden (in Prozent zur Gesamtzahl von 249 Nennungen) und in wie vielen Fällen davon Spesen verrechnet werden (in Prozent).

Beispiel Griechenland:

Fast 34 % von 249 KonsumentInnen, die konkret verwertbare Spesenangaben in die Umfrage machten, betrafen Griechenland. Von diesen Eingaben, die Griechenland betrafen, mussten fast 93 % Spesen für die Behebung am Bankomat zahlen.

Nach Griechenland wurde **Spanien** am zweithäufigsten als Destination genannt. Im konkreten Fall betrug der Anteil der Spanien-Reisenden 22 %; davon waren rund 84 % von spesenpflichtigen Behebungen betroffen.

An dritter und vierter Stelle der häufigsten Nennungen der Reiseländer waren **Deutschland** und **Italien** mit rund je 14 %. In diesen beiden Ländern waren rund 58 % (Deutschland) bzw rund 66 % (Italien) von Spesen betroffen, die bei Bankomatbehebungen angefallen sind.

Die weiteren Reiseländer (Spalte 2) und der Anteil der Reisenden, die von Spesen betroffen waren (Spalte 3), sind in der nachfolgenden Tabelle ersichtlich:

Tabelle 1: Übersicht der Länder, in denen Bankomatspesen angefallen sind

Land	Anzahl Nennung/Gesamtzahl (249) in Prozent	Spesen verrechnet/Anzahl Nennung in Prozent
Griechenland	33,73	92,86
Spanien	22,09	83,64
Deutschland	14,46	58,33
Italien	14,06	65,71
Österreich	5,62	35,71
Slowenien	2,81	28,57
Frankreich	2,41	16,67
Slowakei	1,61	25,00
Portugal	1,20	66,67
Irland	0,80	50,00
Malta	0,40	100,00
Niederlande	0,40	100,00
Zypern	0,40	100,00

Zur Frage: Wie hoch waren die verrechneten Bankspesen für die Behebung?

Ein Kernstück dieser Online-Umfrage war die Feststellung, wie hoch die verrechneten Spesen waren. In der nachfolgenden Tabelle sind die **Bandbreiten** der verrechneten Spesen im jeweiligen Urlaubsland (13 Länder) angeführt; in der rechten Spalte der Tabelle ist der **Median-Wert** angeführt.

Eine Bankomatbehebung kann laut der AK-Onlineumfrage in **Deutschland** bis zu **6,50** Euro kosten. In **Italien** und **Griechenland** betragen die Spesen bis zu **5 Euro**, während die Spesen der Bankomatbehebung in **Spanien, Portugal und Österreich** bis zu **4 Euro** ausmachten (siehe nachfolgende Tabelle):

Tabelle 2: Bandbreiten der Spesen und Medianwerte in Reiseländern

Land	Bandbreite in Euro	Median in Euro
Deutschland	1,95 - 6,50	5,00
Malta	5,00	5,00
Niederlande	5,00	5,00
Slowenien	4,00	4,00
Italien	2,50 - 5,00	3,95
Portugal	2,55 - 4,00	3,27
Griechenland	1,29 - 5,00	3,00
Österreich	2,00 - 4,00	3,00
Zypern	3,00	3,00
Slowakei	2,00	2,00
Spanien	1,25 - 4,00	2,00
Irland	1,50	1,50
Frankreich ¹⁾	Kein Wert angegeben	

1) In der Umfrage wurde zwar angegeben, dass Spesen verrechnet wurden, allerdings wurde die Spesenhöhe nicht angegeben

Quelle: Online-Umfrage AK Wien, gereiht nach Median

Die Tabelle zeigt auch, dass die **Median-Werte** in den einzelnen Ländern von 5 Euro (Deutschland) bis 1,50 (Irland) reichen. Der **Maximalwert** der Spesen (6,50 Euro) bezog sich auf Deutschland, der **Minimalwert** (1,50 Euro) auf Irland.

Zur Frage: Bei welchen Banken/Anbietern werden Spesen verrechnet?

In der AK-Umfrage wurde auch die Frage nach dem Namen der (den Bankomat betreibenden) Bank oder Bankomatbetreibergesellschaft gestellt. Diese Frage wurde von den KonsumentInnen kaum beantwortet. Die nachfolgende Aufzählung hat daher nur beispielhaften Charakter:

In **Griechenland** wurden folgende Banken/Anbieter genannt:

Alpha Bank; N.B.o.G; Piraeus Bank; ATM; B.o. Chania; Euronet; Eurobank

In **Spanien** sind folgende Banken/Anbieter aufgefallen:

Bankia, Euronet, Santander

In **Italien** nannten uns KonsumentInnen folgende Banken/Anbieter:

Euronet, Sparkasse

Zur Frage: Wie erfolgte die Information über anfallende Spesen?

Die konkrete Frage der AK-Wien Umfrage lautete: **Wurden Ihnen diese Spesen zB am Bildschirm angezeigt oder zB mittels Beleg mitgeteilt?**

Transparenz über verrechnete Spesen ist wichtig! Können KonsumentInnen schon vor Abschluss der Transaktion am Bildschirm erkennen, dass Spesen verrechnet werden? Im Ausland werden bei Bankomaten oft Belege ausgedruckt – sind die verrechneten Spesen auch am Beleg aufgedruckt?

In der Regel waren die Teilnehmer an der AK-Umfrage über die anfallenden Spesen ausreichend informiert. Nur in Griechenland (1,28 %) und in Österreich (20 %) vermissten KundInnen einen Hinweis auf die Spesenverrechnung.

Rechtliches zu den Entgelten bei der Bankomatabhebung

Welche Kontospesen fallen für eine Bankomatbehebung und/oder POS-Zahlung (Bezahlen im Geschäft) üblicherweise an?

Die österreichischen Bankkundinnen und –kunden benutzen im Rahmen ihrer Girokontoverträge die Debitkarte (Bankomatkarte), um Bargeldbehebungen an Automaten oder unbare Zahlungen an POS-Terminals in Geschäften durchzuführen. Eine Bankomatbehebung ist nicht kostenlos. Je nach Girokontopakete bei der Hausbank sind die Bankomatbehebungen entweder durch die quartalsweise verrechnete Kontoführungsgebühr pauschal abgedeckt (Konten mit Pauschalpreisverrechnung); oder die Bargeldbehebung bzw. die POS-Zahlung kostet – bei Konten mit Einzelpreisverrechnung - eine einzelne Buchungs- bzw. Postengebühr (zum Beispiel 30 Cent je Buchung). Zusätzlich zu diesen Spesen, die im Rahmen des Girokontovertrages verrechnet werden, fällt die Jahresgebühr für die Debitkarte (Bankomatkarte) an. Diese Kartengebühr wird – ähnlich wie die Spesen für eine Bankomatbehebung/POS-Zahlung – entweder über die laufend verrechnete Kontoführungsgebühr pauschal abgegolten oder einmal jährlich als Einzelpreis (zum Beispiel 21 Euro) dem Konto angelastet.

Warum können dennoch teure Bankomatspesen anfallen?

Meistens werden Bankomatgebühren von so genannten Drittanbietern – eigenständige Unternehmen, die unabhängig von Banken operieren - verlangt. Denn seit einigen Jahren verrechnen Betreiber von Bankomaten Extra-Spesen für die Bargeldbehebung. Zuerst gab es solche kostenpflichtigen Anbieter nur außerhalb von Österreich. Das hat sich im Jahr 2016 mit der Geschäftspraxis des Bankomatbetreibers Euronet geändert: dieser hat in Österreich Geldausgabeautomaten aufgestellt - vor allem in touristisch genutzten Gebieten –, an denen für die Behebung eine Gebühr in Höhe von 1,95 Euro verrechnet wird. Dieser Spesensatz wird gemeinsam mit dem behobenen Betrag vom Bankkonto abgebucht.

Wie erkennt man Bankomaten von Drittanbietern?

Ist am Geldausgabeautomat kein gängiges Bankenlogo am Bankomaten ersichtlich, so kann es sich um einen Drittanbieter (wie zB Euronet) handeln, der – zusätzlich zu den oben beschriebenen Spesen der Hausbank – eine Extragebühr verrechnet. Darauf ist vor allem bei Bankomaten außerhalb Österreichs bzw im Euro-Raum zu achten. In der Regel wird während des Behebungsvorganges die Information angezeigt, dass mit der Behebung eine Gebühr verrechnet wird. Diese muss mittels einem Button akzeptiert werden oder die (der) Bargeldbeheberin kann den Vorgang zu diesem Zeitpunkt abbrechen.

Müssen die Bankomatgebühren mit dem Automatenbetreiber vereinbart werden?

Gesetzlich ist es vorgeschrieben, dass die Gebühr vereinbart werden muss. **Das setzt eine klare Information über die Spesen und deren Höhe voraus.** Wenn man mit den Spesen nicht einverstanden ist, muss ein Abbruch der Transaktion jedenfalls vor der Behebung noch möglich sein.

In welchen Ländern sind Bankomatspesen besonders teuer?

Besonders teuer sind Abhebungen von Drittanbietern in Deutschland. Dort gibt es so genannte Abwicklungsgesellschaften, die beispielsweise 6,50 Euro verlangen. Aus der AK-Konsumentenberatung der letzten Jahre ist bekannt, dass diese Firmen ihre Geldautomaten in Deutschland meistens nicht direkt bei einer Bankfiliale betreiben. Diese Automaten sind beispielsweise auf Autobahnraststätten zu finden.

Wie sieht die Rechtslage rund um Bankomatspesen von Drittanbietern aus?

Die neue Praxis durch die Drittanbieter hat in Österreich dazu geführt, dass die Weitergabe der Abhebegebühren der Drittanbieter - von den kontoführenden Banken an die Kontoinhaber - Anfang 2018 gesetzlich verboten worden ist und als Folge daher von den Banken zu tragen war. Eine große Zahl von Kreditinstituten hat in Folge gegen dieses Gesetz eine Beschwerde beim **Verfassungsgerichtshof** eingelegt und dieser hat die entsprechende Bestimmung (§ 4a Verbraucherzahlungskontogesetz) mit Wirkung ab 26. Oktober 2018 aufgehoben. Die Begründung lautete, dass durch die neue Gesetzesbestimmung das Grundrecht auf Unversehrtheit des Eigentums der Geldinstitute verletzt wird.

Auch der **Oberste Gerichtshof (OGH)** 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 anfällt.

Wann darf eine kontoführenden Bank Spesen für die Bankomatbehebung verrechnen?

Will eine Bank von ihren Kunden künftig eine Bankomatgebühr für jede Behebung (auch bei eigenen Bankomaten) verrechnen, so muss eine entsprechende Vereinbarung laut Gesetz **individuell mit den einzelnen Kunden ausgehandelt** werden. Diese gesetzliche Regelung, die ebenfalls seit 2018 gilt, hat der Verfassungsgerichtshof als zulässig beurteilt.

TIPPS FÜR KONSUMENTINNEN

- Grundsätzlich: Machen Sie sich ein Bild, wie die Spesenverrechnung für Bankomatbehebungen im Rahmen Ihres Girokontovertrages erfolgt. Fragen Sie nach Entgeltinformationen bzw. die Preisblätter, die Ihr Girokonto betreffen.
- Erkundigen Sie sich vor der Reise, wie gut die Bargeldversorgung vor Ort ist (Liste von Bankomaten, Adressen von Bankfilialen oder Wechselstuben etc).
- Achten Sie bei der Bargeldbehebung auf Spesenhinweise am Display des Bankomaten. Nach einem Spesenhinweis ist es – das zeigen Erfahrungsberichte – kann die Transaktion abgebrochen werden. Die Spesen sind von Bank zu Bank unterschiedlich – es kann sich daher lohnen, nicht beim erstbesten Automaten abzuheben. In hoch frequentierten Urlaubsregionen oder Städten sollte es eine ausreichende Dichte an Bargeldbehebungsautomaten geben.
- Meist handelt es sich um fixe Spesen, die von der Betragshöhe unabhängig sind. Es ist daher unwirtschaftlich oftmals kleine Beträge abzuheben.
- Verwenden Sie wenn möglich Ihre Karten zum Bezahlen im Geschäft oder Restaurant, damit Sie nicht so viel Bargeld im Urlaub benötigen.
- Bezahlen oder Beheben mit der Bankomat- oder Kreditkarte? Der AK-Spesenrechner zeigt konkret, welche Spesen bei der Nutzung von „Plastikgeld“ anfällt: <https://www.bankenrechner.at/zahlkartenrechner>

FORDERUNGEN

Keine Bankomatspesen

Die BAK tritt dafür ein, dass die Bargeldbehebung an Bankomaten ohne teure Zusatzkosten erfolgen soll. Der kostenlose Zugang zum eigenen Bargeld ist eine wesentliche Funktion, die ein Girokonto zu erfüllen hat. Die Bankkunden sollen nicht doppelt und dreifach zu Kasse gebeten werden, weil die KontoinhaberInnen nicht nur Spesen der Kontoführung bezahlen, sondern im Regelfall auch Jahresgebühren für die Nutzung der Bankomatkarte (Debitkarte) zu zahlen haben. Außerdem fallen sehr häufig im Rahmen des Girokontovertrages für eine Bankomatbehebung eine Zeilen- bzw. Postengebühr an.

Ausreichende Bargeld-Infrastruktur

Die Banken haben 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 („Drittanbietern“) zu überlassen, ist aus konsumentenfreundlicher Sicht nicht akzeptabel. Das ist auch ein Thema, das auf europäischer Ebene geregelt gehört. Wenn jedoch die Bankomatbehebungen im gesamten Euro-Raum verteuert werden, dann erfolgt eine Pönalisierung der Verwendung von Bargeld. Hohe Spesen auf Bankomattransaktionen bedeuten auch, dass KonsumentInnen in unbare Transaktionen gedrängt werden sollen. Diese Preislenkungspraxis ist abzulehnen, weil sie einer Diskriminierung des Bargeldes gleichkommt.

Unbedingte Beibehaltung des Bargeldes

Die Bundesarbeitskammer ist für die **unbedingte Erhaltung des Bargeldes**. Die Bundesarbeitskammer beobachtet kritisch alle Maßnahmen und Schritte, die eine Forcierung des bargeldlosen Verkehrs durch die Kreditwirtschaft zum Ziel haben (wie zB automatisierte Bankdienstleistungen über Selbstbedienung, Internet Banking oder Zahlungen mit Kredit- oder Bankomatkarte mittels NFC – Near Field Communication).

Wahlfreiheit zwischen Bezahlförmern

Die BAK tritt für die volle Wahlfreiheit zwischen Barzahlung und unbarer (elektronischer) Zahlung ein. Konsumenten sollen also selbst entscheiden, ob sie eine Zahlung mit der Möglichkeit der Barzahlung durchführen wollen oder nicht. Diese Frage ist deswegen von erheblicher Bedeutung, weil jede elektronische Zahlung auch elektronische Spuren hinterlässt, die es erlauben, dass die Schritte einer zahlenden Person nachvollziehbar und letztlich zu einem „gläsernen Menschen“ machen. Es ist zu respektieren, wenn KonsumentInnen folgende Bedenken haben:

- Kommerzielle Verwendung elektronisch hinterlassener Daten (zB unerwünschte Weitergabe an Dritte ohne Einverständnis)
- Gefahr des Datenmissbrauchs
- Unerwünschte Werbezusendungen oder personalisierte Werbebotschaften durch Trackingprogramme

Europäische Forderung zur Beibehaltung des Bargeldes

Die BEUC, der Dachverband der europäischen Konsumentenschutzorganisationen in Brüssel, fordert auch einen Schutz des Bargeldes, das in der Volkswirtschaft einen unverzichtbaren Anteil hat. Mehr dazu: http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-052_cash_versus_cashless.pdf

**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
AutorInnen: Michaela Kollmann, Benedikta Rupprecht, Christian Prantner
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien
Verlags- und Herstellungsort: Wien
© 2020: AK Wien

**Stand Februar 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

