

## GUT ZU WISSEN

Infos & Tipps für  
Verbraucher/innen im  
Internet

# SICHERES BEZAHLEN IM INTERNET

Welche Zahlungsarten gibt es?  
Welche Vor- und Nachteile haben sie?  
Worauf ist zu achten?



**INTERNET**  
OMBUDSMANN



Bundesministerium  
Arbeit, Soziales, Gesundheit  
und Konsumentenschutz

[www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)  
Kostenlose Streitschlichtung und Beratung

# SICHERES BEZAHLEN IM INTERNET

Welche Zahlungsarten gibt es?  
Welche Vor- und Nachteile haben sie?  
Worauf ist zu achten?

Zahlungsart	Kosten	Benutzer- freundlichkeit	Datenschutz	Betrugs- sicherheit	Info
<b>ÜBERWEISUNG</b>					
Kauf auf Vorkasse	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 10
Kauf auf Rechnung	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 12
<b>KLARNA</b> BillPay	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 13
Sofort-Überweisung	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 15
eps-Überweisung	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 17
<b>LASTSCHRIFT</b>					
SEPA-Lastschrift	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 20
<b>KREDITKARTE</b>					
Kreditkarte	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 23
<b>HYBRIDE ZAHLUNGSFORMEN</b>					
PayPal	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 29
Google-, Apple-, Amazon-Pay	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 32
Kauf auf Handyrechnung	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 35
<b>SONSTIGE</b>					
Kauf mit Bitcoin	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 37
Kauf per Nachnahme	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 39
Paysafecard	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Seite 40

**10 Tipps für sicheres Bezahlen  
im Internet****TIPPS****Bei Vorkasse skeptisch sein.**

Wenn außer Zahlung per Vorkasse (mittels Banküberweisung) keine anderen Zahlungsarten möglich sind, prüfen Sie besonders genau, ob der Händler seriös ist.

**Konten regelmäßig überprüfen.**

Widersprechen Sie unberechtigten Abbuchungen von Ihrem Bankkonto bzw. Ihrer Kreditkarte sofort und verlangen Sie eine Rückerstattung.

**Unerwünschte Abbuchungen stornieren.**

Lastschriftmandate können innerhalb von acht Wochen ohne Begründung rückgängig gemacht werden. Beachten Sie, dass Sie dennoch von dem Vertrag zurücktreten müssen.

**Keine Geldtransfer-Dienste beim Online-Shopping verwenden.**

Western Union und Moneygram sind Geldtransfer-Dienste, die beim Online-Shopping leicht für Betrug missbraucht werden können.

**Vor Phishing schützen.**

Seriöse Unternehmen fragen niemals per E-Mail oder im Chat nach Passwörtern, TANs etc. Klicken Sie nicht auf Links in den Nachrichten und löschen Sie diese.

**Sichere Passwörter verwenden.**

Wählen Sie ein komplexes Passwort und verwenden Sie einen Passwort-Safe.

**Sensible Zahlungsinformationen schützen.**

Achten Sie bei der Eingabe von Kreditkartennummern, Passwörtern etc. darauf, dass das https-Protokoll (Schloss-Symbol im Browser!) aktiv ist.

**Öffentliches oder fremdes WLAN vermeiden.**

Führen Sie Zahlungstransaktionen ausschließlich in vertrauenswürdigen Netzwerken durch.

**Smartphone sichern.**

Ihr Fingerabdruck oder ein PIN, erschwert unbefugten Personen den Zugang zu Ihrem Gerät.

**Getrennte Geräte nutzen.**

Nutzen Sie das SMS-TAN-Verfahren nicht auf dem gleichen Smartphone, auf dem auch Ihre Online-Banking-App installiert ist.

Genauere Informationen zu den einzelnen Zahlungsarten erhalten Sie in der ausführlichen Version „Sicheres Bezahlen im Internet“ auf oben angeführten Seiten.

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1. Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>2. Die Zahlungsarten</b>	<b>7</b>
2.1. Allgemeines	7
2.2. Unterscheidungsmerkmale zwischen den Zahlungsarten	8
2.3. Überweisung	10
2.4. Lastschrift	19
2.5. Kreditkarte	23
2.6. Hybride Zahlungsarten	29
2.7. Sonstige Zahlungsarten	37
<b>3. Häufig gestellte Fragen (FAQs)</b>	<b>42</b>
3.1. Welche Zahlungsart soll ich wählen?	42
3.2. Welche ist die sicherste Zahlungsart?	42
3.3. Muss der Händler mehrere Zahlungsarten anbieten?	42
3.4. Sollte ich über mehrere Zahlungsmittel verfügen?	43
3.5. Kann ich eine Überweisung zurückholen?	43
3.6. Unter welchen Umständen muss das Kreditkartenunternehmen eine Rückbuchung vornehmen?	43

## I. Einleitung

Mittlerweile nutzen gut **zwei Drittel der Österreicher/innen** das Internet zum Einkaufen.<sup>1</sup> Um den **Online-Einkauf** zu bezahlen, können Verbraucher/innen in der Regel zwischen mehreren Zahlungsarten wählen. Das Angebot an unterschiedlichen Zahlungsmöglichkeiten ist in den letzten Jahren stark gestiegen und wird in den nächsten Jahren vermutlich noch weiter wachsen.

Vielfach wählen Verbraucher/innen eine der angebotenen Zahlungsarten eher zufällig, ohne sich vorab über die **Vor- und Nachteile der jeweiligen Zahlungsart** zu informieren. Es ist für Verbraucher/innen oft auch nicht leicht zu durchschauen, wie der **Zahlungsvorgang bei einer bestimmten Zahlungsart** vor sich geht. Das hat zur Folge, dass Verbraucher/innen sich bei Problemen nicht an die richtigen Akteure wenden oder vergeblich eine Rückerstattung eines Zahlungsbetrags fordern, weil ihnen die Grundlage für eine sachgemäße Begründung ihrer Forderung fehlt.

Ziel dieser Konsumenteninformation ist es, – ohne Anspruch auf Vollständigkeit – die in Österreich gebräuchlichsten Zahlungsarten beim Einkaufen im Internet abzubilden. Es werden **rechtliche Fragen** beantwortet und **allgemeine Tipps** zum Thema „Sicheres Bezahlen im Internet“ gegeben. Die hier getroffene Auswahl der Zahlungsmittel bildet nicht notwendigerweise die am häufigsten in Anspruch genommenen Zahlungsarten ab. Es werden auch jene Zahlungsarten beschrieben, die aller Voraussicht nach in Zukunft eine größere Rolle spielen werden oder über welche den Verbraucherinnen und Verbrauchern bislang wenig Informationen vorliegen.

In der nachfolgenden Konsumenteninformation werden grundsätzlich nur jene Zahlungsarten behandelt, die für Einkäufe im Internet zur Verfügung stehen. Sie geht daher nur kurz auf das Thema **„Mobile Payment“** (das Bezahlen mit dem Smartphone im Geschäft) ein, wo der Kauf und die Zahlung von Verbraucherinnen und Verbrauchern vor Ort im Geschäft (und nicht über das Internet) getätigt werden.

---

<sup>1</sup> <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/298302/umfrage/nutzung-von-online-shopping-in-oesterreich/>

### Exkurs: Die starke Kundenauthentifizierung

Bei den meisten der dargestellten Zahlungsarten wird der Zahlungsvorgang direkt von den Verbraucherinnen/Verbrauchern selbst ausgelöst. Für solche Zahlungsvorgänge hat das am 1.6.2018 in Kraft getretene Zahlungsdienstegesetz 2018 (ZaDiG 2018) bedeutende Änderungen gebracht.

Spätestens mit dem 14.9.2019 muss sich jede Person, die einen elektronischen Zahlungsvorgang (z. B. eine Überweisung im Online-Banking oder eine Kreditkartenzahlung im Internet) tätigen möchte oder online auf ihr Konto zugreift, gegenüber ihrer Bank bzw. ihrem Zahlungsdienstleister genauer ausweisen bzw. authentifizieren. Die Bank bzw. der Zahlungsdienstleister muss einen Nachweis darüber verlangen, dass die konkrete Person selbst und keine andere Person die elektronische Zahlung tätigt bzw. auf das Konto zugreift. Dieser Nachweis soll über die sogenannte „starke Kundenauthentifizierung“ (oft auch als „**2-Faktor-Authentifizierung**“ bezeichnet) erfolgen.

Die „starke Kundenauthentifizierung“ bzw. „2-Faktor-Authentifizierung“ bedeutet, dass die Person ihre Identität mittels zweier Elemente aus den folgenden Kategorien nachweisen muss:

- **Wissen** (etwas, das nur die Person weiß): PIN, Passwort, Sicherheitsfrage etc.
- **Besitz** (etwas, das nur die Person besitzt): Smartphone, (Kredit-)Karte, Smartwatch etc.
- **Inhärenz** (etwas, das nur die Person ist): Fingerabdruck, Gesichtserkennung, Iris-Scan, Stimmerkennung, etc. (NICHT: Unterschrift)

Die beiden Elemente, mit denen sich die zahlende Person authentifiziert, müssen aus unterschiedlichen Kategorien stammen und voneinander unabhängig sein. Es müssen also zwei Schranken zur Freigabe einer Zahlung überwunden werden.

#### Typische Kombinationen sind:

- Passwort (Kategorie: Wissen) + mobile TAN bzw. SMS-TAN (Kategorie: Besitz)
- Passwort (Kategorie: Wissen) + Fingerabdruck bzw. Gesichtserkennung (Kategorie: Inhärenz)

Die bloße Eingabe der Kreditkartendaten bei der Online-Zahlung entspricht jedenfalls nicht mehr einer „starken Kundenauthentifizierung“.

Auch die Eingabe der Kreditkartendaten plus die Eingabe eines zusätzlichen Passworts (z. B. SecureCode) gilt nicht als „starke Kundenauthentifizierung“: Die Kreditkartendaten zählen anders als die Karte selbst nicht zur Kategorie „Besitz“ sondern gleich wie das Passwort zur Kategorie „Wissen“.

Es wird gewisse Ausnahmen von der „starken Kundenauthentifizierung“ geben, also Fälle, in denen sich die Verbraucher/innen nicht anhand von einer 2-Faktor-Authentifizierung ausweisen müssen: So wird bei Lastschriftmandaten und Kleinbetragszahlungen etwa keine „starke Kundenauthentifizierung“ notwendig sein. Auch soll es Verbraucherinnen/Verbrauchern möglich sein, bei ihrer Bank eine Liste bestimmter Zahlungsempfänger/innen („White List“) zu erstellen, für die es keiner „starken Kundenauthentifizierung“ bedarf.

## 2. Die Zahlungsarten

### 2.1. Allgemeines

Vereinfacht lassen sich **drei Formen des bargeldlosen Zahlungsverkehrs** unterscheiden: die **Überweisung, die Lastschrift und die Kreditkartenzahlung**. **Andere Zahlungsarten** bauen zumeist auf diesen klassischen Zahlungsformen auf und kombinieren sie mit **weiteren Dienstleistungen**, die die Zahlungsabwicklung schneller, einfacher oder sicherer machen sollen. Es tritt bei der Zahlungsabwicklung also zum eigentlichen Zahlungsdienstleister Bank bzw. Kreditkartenunternehmen ein weiterer Zahlungsdienstleister (PayPal, Sofort-Überweisung etc.) hinzu. Im Hintergrund der Zahlungsabwicklung finden allerdings stets entweder eine Überweisung, eine Lastschriftabbuchung oder eine Kreditkartenzahlung statt.

Die Zahlungsarten sollen in der Konsumenteninformation daher nach jener **Form des bargeldlosen Zahlungsverkehrs** gruppiert werden, die der jeweiligen Zahlungsart **maßgeblich zugrunde** liegt. Jene Zahlungsarten, bei denen die Zahlung über einen zwischengeschalteten Zahlungsdienstleister vorgenommen wird und dieser den Rechnungsbetrag an die Verbraucher/innen weiterverrechnet, sollen „hybride Zahlungsarten“ genannt werden. Die übrigen dargestellten Zahlungsarten werden unter „Sonstige Zahlungsarten“ gruppiert.

Die einzelnen Zahlungsarten sollen also in die **folgenden Gruppen** unterteilt dargestellt werden:

- Überweisung
- Lastschrift
- Kreditkarte
- Hybride Zahlungsarten
- Sonstige Zahlungsarten

## 2.2. Unterscheidungsmerkmale zwischen den Zahlungsarten

Nach einer Darstellung einer Zahlungsart sollen jeweils anhand der **vier Kriterien** Kosten, Benutzerfreundlichkeit, Datenschutz und Betrugssicherheit die **Vor- und Nachteile dieser Zahlungsart** dargestellt werden. Festzuhalten ist, dass jede Zahlungsart ihre Vorzüge, aber auch Nachteile gegenüber anderen Zahlungsarten hat. Es kann daher keine Zahlungsart als DIE beste Zahlungsart herausgehoben werden. Die Auswahl der Zahlungsart hängt vielmehr von den subjektiven Vorlieben der Verbraucher/innen ab.

### 2.2.1. Kosten

Die Nutzung einer bestimmten Zahlungsart kann für Verbraucher/innen mit Kosten verbunden sein. Die Erhebung einer **Gebühr** durch die Händler für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstrumentes beim Einkauf (z. B. eine Gebühr in Höhe von € 1,50 im Falle einer Kreditkartenzahlung) ist zwar unzulässig, Verbraucher/innen können für die Nutzung einer Zahlungsart jedoch eine allgemeine Gebühr (z. B. eine jährliche Kreditkartengebühr) zu tragen haben. Außerdem können die **Verbraucher/innen indirekt** von den Kosten bestimmter Zahlungsarten **betroffen** sein, nämlich dann, wenn sich die Kosten für die Bereitstellung dieser Zahlungsarten in insgesamt höheren Preisen des Händlers widerspiegeln.

### 2.2.2. Benutzerfreundlichkeit

Eine wesentliche Unterscheidung der Zahlungsarten liegt in ihrer Benutzerfreundlichkeit, also darin, **wie einfach sich ein Zahlungsvorgang damit abwickeln lässt**. So gibt es einerseits Zahlungsarten, bei denen Verbraucher/innen viele einzelne Angaben (z. B. eigene Kreditkartennummer, den IBAN des Händlers etc.) für die Ausführung einer Zahlung machen müssen. Andererseits gibt es Zahlungsarten, bei denen eine Bestellung mit wenigen Klicks abgeschlossen ist.

Eine solche Benutzerfreundlichkeit kann natürlich auf Kosten der **Sicherheit** einer Zahlungsart gehen. Denn je einfacher eine Zahlungsart genützt und eine



Zahlung freigegeben werden kann, desto eher kann es zu **Irrtümern** oder einem **Missbrauch** der Zahlungsart kommen.

Ein anderer maßgeblicher Aspekt der Benutzerfreundlichkeit ist die Frage, ob die Zahlungsart von vielen Händler angeboten wird (**Akzeptanz einer Zahlungsart**). Wenn Verbraucher/innen eine Zahlungsart nämlich nur bei wenigen Händler nutzen können, geht dies zu Lasten der Benutzerfreundlichkeit der Zahlungsart.

### 2.2.3. Datenschutz

Das Thema „Datenschutz“ wird in Zukunft wohl auch im Zusammenhang mit Zahlungsarten eine immer größere Rolle spielen (Stichwort „**Zahlen mit Daten**“). Je mehr Händler aufgrund der Nutzung einer bestimmten Zahlungsart über das Einkaufsverhalten von Verbraucherinnen und Verbrauchern wissen, desto gezielter werden sie dieses beeinflussen können. Das kann einerseits durch **gezielte Werbemaßnahmen** passieren; andererseits werden zunehmend auch Maßnahmen wie **personalisierte Preise** eine Rolle spielen. Wenn ein Händler weiß, dass eine Verbraucherin / ein Verbraucher üblicherweise bereit ist, höhere Preise zu bezahlen, wird er der Verbraucherin / dem Verbraucher seine Leistungen auch zu höheren Preisen anbieten als anderen Verbraucherinnen/Verbrauchern. Der Aspekt Datenschutz umfasst auch die Frage, inwieweit **Daten** über die Bonität der Verbraucher/innen **mit anderen Unternehmen** (z. B. Wirtschaftsauskunfteien, d. h. Unternehmen, die wirtschaftsrelevante Daten über Privatpersonen und Unternehmen sammeln und weitergeben) **geteilt** werden.

### 2.2.4. Betrugssicherheit

Ein anderes wesentliches Unterscheidungsmerkmal zwischen den Zahlungsarten bilden der Faktor Betrugssicherheit und die Frage, ob und unter welchen Umständen Verbraucher/innen eine **Rückerstattung bzw. Rückbuchung ihrer Zahlung** verlangen können. Diese Frage der Rückerstattung stellt sich bei Bankeinzügen ebenso wie bei Kreditkartenzahlungen. Sie ist insbesondere dann relevant, wenn die Zahlung über einen Zahlungsdienstleister abgewickelt wird. Der Zahlungsdienstleister nimmt in diesen Fällen nämlich eine Position in der

Mitte zwischen den Verbraucherinnen/Verbrauchern und dem Händler ein und muss einen Interessensausgleich zwischen dem Wunsch des Händlers, den Kaufpreis zu erhalten, und dem Wunsch der Verbraucher/innen nach einer Rückerstattung des Kaufpreises vornehmen.

### 2.3. Überweisung

Bei einer Überweisung bezahlen die Verbraucher/innen aktiv den Rechnungsbetrag von ihrem Konto auf das Konto der Händler. Der Rechnungsbetrag wird also nicht von den Händlern eingezogen, sondern die **Zahlung geht von den Verbraucherinnen und Verbrauchern aus**. Wenn die Verbraucher/innen eine Überweisung einmal freigegeben haben, **kann** diese **grundsätzlich nicht mehr rückgängig gemacht werden** (nur in absoluten Ausnahmefällen soll die Bank der Verbraucher/innen bei unverzüglicher Meldung eine Überweisung eventuell noch stoppen können).

Eine Überweisung kann sowohl im Online-Banking als auch per Zahlungsanweisung (Erlagschein) bei der Bank in Auftrag gegeben werden. Oft gibt es die Möglichkeit, einen QR-Code auf dem Erlagschein in der Banking-App zu scannen und dadurch die Überweisungsdetails in das Online-Banking zu übernehmen. Wenn eine Überweisung in regelmäßigen Intervallen stattfinden soll, nennt sich dies „**Dauerauftrag**“.

Im Online-Handel werden mitunter folgende Zahlungsarten angeboten, die über eine Überweisung ausgeführt werden:

- Vorkasse
- Kauf auf Rechnung
- KLARNA – Kauf auf Rechnung
- SOFORT-Überweisung
- eps-Überweisung
- Instant Überweisung

#### 2.3.1. Vorkasse bzw. Vorauszahlung

Bei der Zahlungsart „Vorkasse bzw. Vorauszahlung“ müssen die Verbraucher/innen zunächst den Rechnungsbetrag auf das Konto des Händlers

überweisen, bevor dieser seine Leistung erbringt. Der Händler stellt dadurch sicher, dass er den Kaufpreis tatsächlich erhalten hat, bevor er die Ware verschickt bzw. seine Leistung erbringt. Eine **Vorauszahlung ist für die Verbraucher/innen** insofern **ungünstig**, als sie keine Sicherheit bietet, dass der Händler seine Verpflichtung gegenüber der Verbraucherin / dem Verbraucher auch wirklich erfüllen wird. Aus diesem Grund wird das Bezahlen per Vorkasse gerne auch von betrügerischen Online-Shops als einziges Zahlungsmittel angeboten.

### Kosten ★★★★★

Die Bezahlung per Vorkasse wird vom Girokonto der Verbraucher/innen vorgenommen und ist mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden. Die Kosten einer Überweisung sind durch die normalen Kontogebühren abgedeckt.

### Benutzerfreundlichkeit ★★☆☆☆

Die Verbraucher/innen müssen die Überweisung selbst in Auftrag geben (d. h. die Rechnungsdetails im Online-Banking eingeben oder den Erlagschein zur Bank bringen). Manchmal gibt es die Möglichkeit, über das Online-Banking einen QR-Code zu scannen, wodurch die Überweisungsdetails in das Online-Banking übernommen werden und sich die Verbraucher/innen die Eingabe des IBAN der Händler etc. ersparen. Für die Benutzerfreundlichkeit spricht, dass diese Zahlungsart von Händlern gerne und daher oft angeboten wird.

### Datenschutz ★★★★★

Die Händler erheben normalerweise keine zusätzlichen Daten von den Verbraucherinnen/Verbrauchern. Die Verbraucher/innen geben ihre Kontoinformationen nicht direkt an die Händler weiter. Die Händler können aber natürlich sehen, von welchem Konto sie die Zahlung der Verbraucher/innen erhalten haben.

### Betrugssicherheit ★☆☆☆☆

Sobald eine Überweisung ausgeführt ist, können die Verbraucher/innen den überwiesenen Betrag nicht mehr zurückholen. Bei Problemen (z. B. keine

#### Hinweis

Die Zahlungsart „Bezahlen per Vorkasse“ wird gerne von betrügerischen Online-Shops angeboten, da Verbraucher/innen eine einmal geleistete Zahlung nicht mehr rückgängig machen können. Daher sollte bei der Zahlungsart „Bezahlen per Vorkasse“ genau geprüft werden, ob es sich beim Vertragspartner/bei der Vertragspartnerin um einen seriösen Online-Shop handelt (z. B. ein mit dem E-Commerce-Gütezeichen ausgezeichneter Online-Shop).

Lieferung der Ware) sind sie darauf angewiesen, dass der Händler ihnen das Geld zurücküberweist. Wenn eine Überweisung nicht durch die Verbraucher/innen autorisiert wurde (z. B. bei missbräuchlicher Verwendung von Online Banking - Daten), können diese binnen 13 Monaten von ihrer Bank die Rückerstattung des Betrags verlangen.

### 2.3.2. Kauf auf Rechnung

Beim Kauf auf Rechnung müssen Verbraucher/innen den Kaufpreis erst dann bezahlen, wenn sie die Rechnung erhalten haben. Es handelt sich um **eine sichere und für Verbraucher/innen vorteilhafte Zahlungsart**. Diese müssen ihre Zahlung erst dann leisten, wenn sie die Leistung der Händler (Lieferung der Ware bzw. Erbringung der Dienstleistung) erhalten haben. Den Verbraucherinnen/Verbrauchern wird meist ein Zahlungsziel von 14 oder 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung eingeräumt: Es bleibt den Verbraucherinnen/Verbrauchern daher ausreichend Zeit, die erhaltene Ware auf Mängel zu prüfen bzw. die in der Rechnung angeführten Beträge zu kontrollieren. Die Verbraucher/innen müssen allerdings im Kopf behalten, die Rechnung rechtzeitig zu bezahlen. Ansonsten können die Händler Mahnspesen und Verzugszinsen verrechnen.

#### Kosten ★★★★★

Die Bezahlung auf Vorkasse wird vom Girokonto der Verbraucher/innen vorgenommen und ist mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden. Die Kosten einer Überweisung sind durch die normalen Kontogebühren abgedeckt.

#### Benutzerfreundlichkeit ★★☆☆☆

Die Verbraucher/innen müssen die Überweisung selbst in Auftrag geben (d. h. den IBAN der Händler, den Rechnungsbetrag und den Verwendungszweck bzw. die Zahlungsreferenz eingeben). Dabei kann es zu Tippfehlern kommen. Manchmal gibt es die Möglichkeit, über das Online-Banking einen QR-Code zu scannen, wodurch die Überweisungsdetails in das Online-Banking übernommen werden und sich die Verbraucher/innen die Eingabe des IBAN usw. ersparen. Allgemein

müssen die Verbraucher/innen die Zahlungsfrist im Auge behalten, weil sonst Mahnspesen und Verzugszinsen drohen.

### Datenschutz ★★★★★☆

Die Händler erheben keine zusätzlichen Daten von den Verbraucherinnen/Verbrauchern. Die Verbraucher/innen geben ihre Kontoinformationen nicht direkt an die Händler weiter. Diese können aber natürlich sehen, von welchem Konto sie die Zahlung der Verbraucher/innen erhalten haben. Bei einem Kauf auf Rechnung lassen Händler oft eine Identitäts- und Bonitätsprüfung durch eine Wirtschaftsauskunftei durchführen, wobei es zu einem Datenaustausch mit Wirtschaftsauskunfteien kommt.

### Betrugssicherheit ★★★★★

Diese Zahlungsart bietet insofern einen guten Schutz vor Betrug, als Verbraucher/innen die Zahlung erst leisten müssen, nachdem sie die Leistung erhalten haben. Sobald aber eine Überweisung ausgeführt ist, können Verbraucher/innen den überwiesenen Betrag nicht mehr zurückholen. Bei Problemen (z. B. keine Lieferung der Ware) sind sie darauf angewiesen, dass der Händler ihnen das Geld zurücküberweist. Wenn eine Überweisung aber nicht durch die Verbraucher/innen autorisiert wurde (z. B. bei missbräuchlicher Verwendung von Online Banking-Daten), können diese binnen 13 Monaten die Rückerstattung des Betrags von ihrer Bank verlangen.

#### Hinweis

Der entscheidende Vorteil des Kaufs auf Rechnung ist, dass die Verbraucher/innen ihre Forderungen erst nach Erhalt der Leistung begleichen müssen. Die Verbraucher/innen können z. B. die Ware nach Erhalt in Ruhe auf Mängel überprüfen bzw. die Rechnung kontrollieren, bevor sie diese begleichen.

### 2.3.3. Klarna

Viele Händler bieten die Zahlungsart „Klarna“ an. Dabei handelt es sich ebenfalls um einen Kauf auf Rechnung. Die Rechnung wird aber vom **schwedischen Zahlungsdienstleister Klarna** ausgestellt, **der dem Händler die Kaufpreisforderung** gegenüber dem Verbraucher/der Verbraucherin **unmittelbar nach Abschluss des Kaufvertrags abkauft und die Kaufpreisforderung eintreibt**. Die Händler erhalten von Klarna zwar nur einen etwas geringeren Betrag als den Kaufpreis, müssen sich aber dafür nicht mehr um die Eintreibung des Kaufpreises von den Verbraucherinnen/Verbrauchern kümmern. Einziger Gläubiger der Verbraucher/innen ist Klarna. Klarna setzt üblicherweise eine Zahlungsfrist von

14 Tagen. Bei Zahlungsver säumnis werden den Verbraucherinnen/Verbrauchern von Klarna **unverzüg lich Mahnspesen sowie Verzugszinsen** verrechnet.

Klarna bietet teilweise auch die Möglichkeit, die Rechnung auf Raten zu bezahlen (Ratenkauf). Dabei handelt es sich genau genommen um einen Kredit. Die Verbraucher/innen müssen in so einem Fall insgesamt einen höheren Gesamtpreis (Summer aller Raten) zahlen.

Um sicherzustellen, dass die Verbraucher/innen in der Lage sind, die Rechnung zu bezahlen, wird im Rahmen des Bestellprozesses im Hintergrund eine **Identitäts- und Bonitätsprüfung** durchgeführt. Klarna prüft im Rahmen eines Datenaustausches mit Wirtschaftsauskunfteien, ob die Verbraucher/innen richtige Angaben gemacht haben und den Kaufpreis voraussichtlich bezahlen können. Die Bestellung kann erst nach positivem Ergebnis der Identitäts- und Bonitätsprüfung abgeschlossen werden. Klarna kann ein allenfalls negatives Zahlungsverhalten der Verbraucher/innen (Nichtbezahlung unbestrittener Forderungen) auch an Wirtschaftsauskunfteien zurückmelden.

### **Kosten** ★★☆☆☆

Die Bezahlung per „Klarna“ wird mittels Überweisung vom Girokonto der Verbraucher/innen vorgenommen und ist mit keinen direkten zusätzlichen Kosten für diese verbunden. Da Händler allerdings eine relativ hohe Gebühr an Klarna zu zahlen haben, können sich diese Kosten der Händler insgesamt in höheren Gesamtpreisen für die Verbraucher/innen widerspiegeln. Außerdem werden den Verbraucher/innen von Klarna unverzüglich Mahnspesen und Verzugszinsen verrechnet, sobald sie die Zahlungsfrist von 14 Tagen überschreiten.

### **Benutzerfreundlichkeit** ★★☆☆☆

Die Verbraucher/innen müssen die Überweisung selbst in Auftrag geben (d. h. den IBAN der Händler, den Rechnungsbetrag und den Verwendungszweck bzw. die Zahlungsreferenz im Online-Banking eintragen). Dabei kann es zu Fehlern kommen. Klarna gibt auf der Rechnung aber stets einen QR-Code an. Wenn die Verbraucher/innen diesen QR-Code über ihre Online-Banking-App scannen, werden die Zahlungsinformationen direkt in ihr Online-Banking übernommen.

Außerdem müssen die Verbraucher/innen die relativ kurze Zahlungsfrist von 14 Tagen im Auge behalten.

#### Datenschutz ★★★☆☆

Klarna führt im Rahmen der Bestellung eine umfangreiche Identitäts- und Bonitätsprüfung der Verbraucher/innen durch, bei der Daten mit Wirtschaftsauskunfteien und anderen Unternehmen ausgetauscht werden. Außerdem sammelt Klarna Daten über das Kaufverhalten seiner Kundinnen und Kunden und teilt diese Daten mit anderen Unternehmen. Solche Datenverarbeitungen werden auch von Händler vorgenommen, meist jedoch in geringerem Ausmaß.

#### Betrugssicherheit ★★★★★

Diese Zahlungsart bietet insofern einen guten Schutz vor Betrug, als Verbraucher/innen die Zahlung erst leisten müssen, nachdem sie die Leistung erhalten haben. Die Verbraucher/innen haben die Möglichkeit, vor Bezahlung der Rechnung die erhaltene Ware auf Mängel zu überprüfen bzw. die in der Rechnung angeführten Beträge genau zu kontrollieren. Außerdem bietet Klarna im Rahmen seiner Käuferschutzrichtlinie gewisse Reklamationsmöglichkeiten an. Sobald aber eine Überweisung ausgeführt ist, können die Verbraucher/innen den überwiesenen Betrag nicht mehr zurückholen.

#### 2.3.4. BillPay

Eine Zahlung mit BillPay entspricht im Grunde der Zahlungsart „Klarna“. BillPay zählt seit 2017 auch zur schwedischen Zahlungsdienstleister-Gruppe Klarna. Auch hier handelt es sich um einen Kauf auf Rechnung, wobei die Rechnung an BillPay zu bezahlen ist.

#### 2.3.5. Sofortüberweisung (früher: „SOFORT Überweisung“)

Bei der Zahlungsart „Sofortüberweisung“ handelt es sich um ein sogenanntes **Direkt-Überweisungsverfahren** der schwedischen Zahlungsdienstleister-Gruppe Klarna. Bei dieser Zahlungsart **löst Sofortüberweisung für die Verbraucher/innen eine Überweisung von ihrem Online-Banking aus:**

Die Überweisung wird also technisch nicht von den Verbraucherinnen/Verbrauchern selbst, sondern von Sofortüberweisung ausgelöst. **Nach Auslösung der Überweisung informiert Sofortüberweisung den Händler darüber, dass die Überweisung unwiderruflich freigegeben wurde.**

Diese Mitteilung gibt dem Händler die Sicherheit, dass er die Zahlung der Verbraucher/innen auf seinem Bankkonto erhalten wird, und der Händler erbringt seine Leistung, bevor er die Zahlung der Verbraucher/innen tatsächlich auf seinem Konto erhalten hat.

Die Zahlungsart hat für die Verbraucher/innen den Vorteil, dass diese die Zahlungsdaten (Zahlungsbetrag, Konto des Händlers und Verwendungszweck) nicht selbst in das Online-Banking eingeben müssen und der Händler sofort seine Leistung zu erbringen beginnt, sobald er die Mitteilung über die ausgelöste Überweisung erhalten hat. Zur Nutzung dieser Zahlungsart müssen die Verbraucher/innen allerdings ihre **Online-Banking-Daten an Sofortüberweisung weitergeben** (durch Eingabe ihrer Online-Banking-Daten auf einer Website von Sofortüberweisung). Sofortüberweisung loggt sich mit den eingegebenen Daten in das Online-Banking-Konto der Verbraucher/innen ein, führt eine automatisierte Kontodeckungsprüfung durch, löst die Überweisung für die Verbraucher/innen aus und informiert den Händler über die ausgelöste Überweisung.

#### **Kosten** ★★★★★☆

Die Bezahlung per Sofortüberweisung wird vom Girokonto der Verbraucher/innen vorgenommen und ist mit keinen direkten zusätzlichen Kosten für diese verbunden. Da der Händler allerdings eine Gebühr an Sofortüberweisung zu zahlen hat, können sich die Kosten insgesamt in höheren Preisen des Händlers widerspiegeln.

#### **Benutzerfreundlichkeit** ★★★★★☆

Die Verbraucher/innen müssen bei Abschluss der Bestellung keine Zahlungsinformationen (IBAN des Händlers, Zahlungsbetrag, Verwendungszweck etc.) eingeben, weil diese Daten von Sofortüberweisung in das Online-Banking der



Verbraucher/innen übernommen werden. Die Verbraucher/innen müssen nur ihre Online-Banking-Daten eingeben und die Überweisung durch eine Transaktionsnummer (TAN) bestätigen.

### Datenschutz ★★☆☆☆

Die Verbraucher/innen übermitteln ihre Kontozugangsdaten (Verfügernummer und PIN) an den externen Zahlungsdienstleister Sofortüberweisung, der dadurch theoretisch einen tiefen Einblick in das Konto der Verbraucher/innen nehmen kann (sofern nicht spezielle technische Schnittstellen im Online-Banking vorgesehen sind). Sofortüberweisung führt nach eigenen Angaben nur eine Kontodeckungsprüfung (Prüfung, ob die Summe aus Kontostand und Überziehungsrahmen abzüglich noch nicht verbuchter Umsätze den zu überweisenden Betrag abdeckt) durch und prüft, ob etwaige Sofortüberweisungen in den letzten 30 Tagen erfolgreich durchgeführt werden konnten. Sofortüberweisung gibt nach eigenen Angaben keine Daten zur Bonität des Verbrauchers an den Händler weiter.

### Betrugssicherheit ★★☆☆☆

Sobald Sofortüberweisung eine Überweisung ausgelöst hat, gibt es grundsätzlich keine Möglichkeit mehr den Betrag wiederzuerlangen. Bei Problemen (z. B. keine Lieferung der Ware) sind Verbraucher/-innen darauf angewiesen, dass der Händler ihnen das Geld zurücküberweist. Wenn die Überweisung aber nicht durch den Verbraucher/die Verbraucherin autorisiert wurde, muss die Bank den Betrag unverzüglich zurückerstatten, auch wenn der Zahlungsvorgang über Sofortüberweisung ausgelöst worden ist.

### 2.3.6. eps-Überweisung

Die Zahlungsart „eps-Überweisung“ ist ein **Direkt-Überweisungsverfahren** und mit „Sofortüberweisung“ (siehe 2.3.5) vergleichbar. Im Unterschied zu „Sofortüberweisung“ **geben die Verbraucher/innen bei der „eps-Überweisung“ ihre Online-Banking-Daten nicht an Dritte weiter**; stattdessen werden sie bei Abschluss ihrer Bestellung über einen Routing-Service zum Online-Banking ihrer Bank verbunden. Der **Zahlungsvorgang erfolgt ausschließlich im Online-Banking** der entsprechenden Bank. Über eine

Schnittstelle werden die Zahlungsinformationen (Zahlungsbetrag, IBAN des Empfängers/der Empfängerin, Verwendungszweck) in die Online-Banking-Anwendung übertragen. Der Händler erhält eine Verständigung, sobald die Überweisung im Rahmen des Online-Banking unwiderruflich freigegeben wurde.

„eps-Überweisung“ wurde in einer Kooperation der größten österreichischen Banken entwickelt. „eps-Überweisung“ setzt auf dem jeweiligen Online-Banking auf und ist auch die **offizielle Zahlungsart für das österreichische e-Government**. Die österreichische „eps-Überweisung“ entspricht seinem deutschen Pendant „giropay“. Die beiden Zahlungsarten werden manchmal unter einem gemeinsamen Logo angegeben.

#### Kosten ★★★★★☆

Die Bezahlung per „eps-Überweisung“ wird vom Girokonto der Verbraucher/innen vorgenommen und ist mit keinen direkten zusätzlichen Kosten für diese verbunden. Die Händler müssen allerdings für das Angebot der Zahlungsart „eps-Überweisung“ eine Händlergebühr entrichten, die sich in insgesamt höheren Preisen des Händlers widerspiegeln kann.

#### Benutzerfreundlichkeit ★★★★★☆

Die Verbraucher/innen müssen bei Abschluss der Bestellung keine Zahlungsinformationen (IBAN des Händlers, Zahlungsbetrag, Verwendungszweck etc.) eingeben, weil diese Daten von „eps-Überweisung“ in das Online-Banking der Verbraucher/innen übernommen werden. Die Verbraucher/innen müssen nur ihre Online-Banking-Daten eingeben und die Überweisung durch eine (Transaktionsnummer) TAN bestätigen.

#### Datenschutz ★★★★★☆

Die Verbraucher/innen übermitteln ihre Kontozugangsdaten (Verfügernummer, PIN) nicht an „eps-Überweisung“, stattdessen werden sie über einen Routing-Service direkt zu ihrem Online-Banking verbunden. Die Eingabe der Kontozugangsdaten (Verfügernummer, PIN) erfolgt also direkt auf der Website der Bank der Verbraucher/innen.

## Betrugssicherheit ★★☆☆☆

Sobald eine „eps-Überweisung“ ausgeführt ist, gibt es grundsätzlich keine Möglichkeit mehr den Betrag wiederzuerlangen. Bei Problemen (z. B. keine Lieferung der Ware) sind Verbraucher/innen darauf angewiesen, dass der Händler ihnen das Geld zurücküberweist. Wenn die Überweisung aber nicht durch die Verbraucher/innen autorisiert wurde, muss die Bank den Betrag unverzüglich zurückerstatten, auch wenn der Zahlungsvorgang über „eps-Überweisung“ ausgelöst worden ist.

### 2.3.7. Instant-Überweisung („Echtzeit-Zahlungen“)

Instant Überweisungen („Echtzeit-Zahlungen“) entsprechen normalen Überweisungen und folgen grundsätzlich denselben Regeln. Im Gegensatz zu einer herkömmlichen Überweisung – die derzeit bis zu einem Bankgeschäftstag dauert – ist bei einer Instant Überweisung der überwiesene Betrag **innerhalb weniger Sekunden** auf dem Konto des Empfängers/der Empfängerin verfügbar. Dies gilt nicht nur für Bankgeschäftstage, sondern rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, 365 Tage im Jahr.

Durch die unmittelbare Verfügbarkeit müssen die Verbraucher/innen auch nicht warten, bis der Händler den Kaufpreis auf seinem Konto erhalten hat. Der Händler erbringt seine Leistung unmittelbar, sobald die Instant-Überweisung bei ihm eingegangen ist. Instant-Überweisungen werden aber bislang von Banken noch kaum angeboten.

## 2.4. Lastschrift

### 2.4.1. Allgemeines

Als Lastschrift bezeichnet man einen Zahlungsvorgang, der vom Zahlungsempfänger aufgrund der Zustimmung des Zahlers ausgelöst wird. Gemeinhin wird auch von „Bankeinzug“ oder „Abbuchungsauftrag“ gesprochen. Unter einer SEPA-Lastschrift versteht man sehr vereinfacht gesagt Lastschriften, die auf Euro lauten und innerhalb des Euro-Zahlungsverkehrsraums ausgeführt werden.

### 2.4.2. SEPA-Lastschrift

Bei der SEPA-Lastschrift wird ein **einmaliger Betrag oder wiederkehrende Beträge vom Bankkonto der Verbraucher/innen eingezogen**. Die SEPA-Lastschrift hat die zwei klassischen Arten der Lastschrift, die Einzugsermächtigung und den Abbuchungsauftrag, im Jahr 2014 abgelöst. Das SEPA-Lastschriftverfahren wird oft für regelmäßige Zahlungen verwendet, deren Höhe sich laufend ändert, wie z. B. die Bezahlung der Strom- oder Telefonrechnung. Es kann aber genauso für einen einmaligen Einkauf verwendet werden. Da für das SEPA-Lastschriftverfahren **keine „starke Kundenauthentifizierung“ notwendig** ist, könnte diese Zahlungsart in Zukunft öfter angeboten und verwendet werden.

Eine SEPA-Lastschrift darf nur aufgrund eines gültigen Lastschriftmandats eingezogen werden. Wenn Verbraucher/innen bei einer Bestellung ihre Kontonummer (IBAN) bekannt geben, werden sie damit in der Regel ein solches SEPA-Lastschriftmandat erteilen. **Dabei gibt der Verbraucher/die Verbraucherin dem Händler die Ermächtigung, einen Betrag oder wiederkehrende Beträge** vom Bankkonto des Verbrauchers/der Verbraucherin **einzu ziehen**, und einen **Auftrag an seine/ihre Bank, eine Zahlung an den Händler zu leisten**. Jede SEPA-Lastschrift ist durch eine Gläubiger-Identifikationsnummer (Creditor-ID) und eine Mandatsreferenznummer (MRN) gekennzeichnet. Der Verbraucher/die Verbraucherin kann ein SEPA-Lastschriftmandat gegenüber seiner/ihrer Bank jederzeit widerrufen oder einschränken (sperrern). Er/sie sollte das Lastschriftmandat aber jedenfalls zuvor gegenüber dem Händler widerrufen, weil dieser sonst vergeblich eine Lastschrift einreicht und eine Rücklastschriftgebühr anfällt, die der Händler an den Verbraucher/die Verbraucherin weiterreicht. Wenn der Verbraucher/die Verbraucherin aber von vornherein kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, kann sie binnen 13 Monaten eine Rückerstattung des abgebuchten Betrags verlangen.

Verbraucher/innen können eine **Abbuchung** aufgrund eines Lastschriftmandats jedenfalls **innerhalb von 8 Wochen „zurückholen“**, selbst wenn sie ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt haben sollten (**Recht auf bedingungslose Rückerstattung**). Sie müssen sich dazu an ihre Bank wenden und der konkreten Abbuchung widersprechen. Die Verbraucher/innen müssen für die Rückbuchung **keine Begründung** angeben, d. h. sie können von ihrer Bank die Rückbuchung verlangen, selbst wenn sie das (SEPA-) Lastschriftmandat ursprünglich erteilt hatten; in diesem Fall werden sie dem Händler aber letzten Endes die Kosten zu ersetzen haben, die dem Händler aus der Rückbuchung entstanden sind (Kosten der Rücklastschrift, die dem Händler von seiner Bank verrechnet werden). Das Recht auf bedingungslose Rückerstattung kann allerdings vertraglich für jenen Fall ausgeschlossen werden, dass die Verbraucher/innen ihr Lastschriftmandat ihrer Bank direkt erteilt haben und mindestens 4 Wochen vorher über den anstehenden Zahlungsvorgang informiert werden.

#### Hinweis

Um gemäß dem gesetzlichen Rücktrittsrecht beim Internetkauf vom Vertrag zurückzutreten, müssen die Verbraucher/innen gegenüber dem Händler den Rücktritt vom Vertrag erklären. Es reicht nicht aus einer Lastschrift zu widersprechen bzw. die Abbuchung rückgängig zu machen. Im Gegenteil: Die Verbraucher/innen müssen dem Händler dann zusätzliche Kosten erstatten, da diese verabsäumt haben, vom Vertrag zurückzutreten.

#### Beispiel

Anton bezahlt seinen Online-Einkauf, indem er auf der Website des Händlers seine Bankkontonummer (IBAN) eingibt und dem Händler damit ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt. Bei einem zweiten Einkauf beim selben Händler wählt Anton wiederum die SEPA-Lastschrift als Zahlungsart für den Einkauf. Der Händler darf den Kaufpreis aufgrund des ursprünglich erteilten SEPA-Lastschriftmandats von Antons Bankkonto einziehen. Bei einem dritten Einkauf zieht der Händler einen höheren Betrag als den Kaufpreis von Antons Bankkonto ein. Anton bemerkt dies und widerspricht binnen 8 Wochen gegenüber seiner Bank dieser Abbuchung. Die Bank muss diese Abbuchung daraufhin sofort rückgängig machen.

#### Kosten ★★★★★

Die SEPA-Lastschrift wird vom Girokonto der Verbraucher/innen eingezogen und ist mit keinen direkten zusätzlichen Kosten für die Verbraucher/innen verbunden. Die Kosten eines SEPA-Lastschriftmandats werden durch die normalen Kontogebühren üblicherweise abgedeckt sein. Wenn eine Lastschrift allerdings mangels Kontodeckung nicht eingelöst werden kann, fällt eine Rücklastschriftgebühr an, die der Händler an die Verbraucher/innen weiterreicht.

**Benutzerfreundlichkeit** ★★☆☆☆

Die Verbraucher/innen müssen im Lastschriftmandat nur die Kontonummer (IBAN) ihres eigenen Bankkontos angeben. Das Lastschriftmandat muss grundsätzlich mittels Unterschrift erteilt werden; viele Händler geben sich mit einem auf elektronischem Weg (z. B. durch Eingabe des IBAN im elektronischen Bestellformular) erteilten Lastschriftmandats zufrieden. Bei einem SEPA-Lastschriftmandat müssen die Verbraucher/innen ihre Umsätze genau im Blick behalten und einer unberechtigten Abbuchung erforderlichenfalls binnen 8 Wochen widersprechen. Die SEPA-Lastschrift wird allerdings weniger oft als andere Zahlungsarten (z. B. Kreditkartenzahlung) angeboten.

**Datenschutz** ★★★★★

Mit Erteilung einer Lastschriftermächtigung geben die Verbraucher/innen zwar ihre Kontodaten an die Händler weiter; dies ist aber für die Durchführung der SEPA-Lastschrift unbedingt erforderlich. Die Händler haben sicherzustellen, dass die Kontodaten der Verbraucher/innen vor unbefugtem Zugriff geschützt sind. Die Zahlungsdienstleister und Händler erheben keine zusätzlichen Daten von den Verbraucherinnen/Verbrauchern.

**Betrugssicherheit** ★★★★★

Die Verbraucher/innen können eine Abbuchung aufgrund eines SEPA-Lastschriftmandats innerhalb von 8 Wochen ohne Begründung rückgängig machen (Recht auf bedingungslose Erstattung); auch dann, wenn sie das SEPA-Lastschriftmandat eigentlich erteilt hatten. Daher sollten die Verbraucher/innen die Bewegungen auf ihrem Konto genau im Blick behalten. Grundsätzlich kann nicht ausgeschlossen werden, dass es bei Bekanntgabe des IBAN (insbesondere auf ungesicherten Webseiten) zu Missbrauch und unberechtigten Abbuchungen kommen kann. Verbraucher/innen können jedenfalls binnen 13 Monaten ab Belastung ihres Kontos die Rückerstattung eines abgebuchten Betrages verlangen, wenn sie gar kein (SEPA-) Lastschriftmandat erteilt haben. Dies kann etwa dann vorkommen, wenn jemand in betrügerischer Weise fremde Bankdaten verwendet, um Leistungen zu beziehen.

## 2.5. Kreditkarte

Die Zahlung mittels Kreditkarte ist die **gebräuchlichste Form der Zahlung** im Internet. Hier wird die Zahlung in einem **Dreiecksverhältnis** (Karteninhaber/in – Kreditkartenunternehmen – Händler) abgewickelt. Dabei besteht zwischen dem Kreditkartenunternehmen einerseits und den Verbraucher/innen bzw. den Händler andererseits jeweils ein Vertragsverhältnis.

### 2.5.1. Vertragsverhältnisse

Im **Kartenausgabevertrag (Emissionsvertrag) zwischen der Verbraucherin / dem Verbraucher und ihrem / seinem Kreditkartenunternehmen (Issuer)** wird vor allem der Kreditrahmen (Einkaufsrahmen) und die Abrechnung und Abwicklung der Kontobelastungen geregelt. Für die Kartenausgabe bezahlt der Verbraucher/die Verbraucherin meist eine jährliche Pauschalgebühr (Kreditkartengebühr) an sein/ihr Kreditkartenunternehmen (aber keine umsatzabhängigen Gebühren pro Transaktion). In dem **(Akquisitions-)Vertrag zwischen dem Händler und seinem Kreditkartenunternehmen (Acquirer)** verpflichtet sich der Händler, die im Rahmen der Kreditkartenorganisation ausgegebene Kreditkarte als Zahlungsmittel zu akzeptieren. Der Händler bietet die Möglichkeit der Kreditkartenzahlung an, um Verbraucherinnen und Verbrauchern den Einkauf zu erleichtern, und bezahlt dafür eine Gebühr („Disagio“ oder „Merchant Service Charge“ – MSC) an das Kreditkartenunternehmen (meist in Höhe eines bestimmten Prozentsatzes des Transaktionsbetrages).

Der Zahlungsvorgang zwischen dem Kreditkartenunternehmen des Verbrauchers/der Verbraucherin (= Issuer) und dem Kreditkartenunternehmen des Händlers (= Acquirer) wird im Rahmen einer bestimmten **Kreditkartenorganisation** (Visa, MasterCard, American Express, Diners Club) abgewickelt. Die Kreditkartenorganisationen Visa und MasterCard geben die Kreditkarten über Banken bzw. Kreditkartenunternehmen aus (die Banken bzw. Kreditkartenunternehmen bezahlen dafür eine Lizenzgebühr an die Visa bzw. MasterCard). Die Kreditkartenorganisationen American Express und Diners Club hingegen geben ihre Kreditkarten direkt an den Verbraucher/die Verbraucherin aus.

#### Hinweis

Die Bank bzw. das Kreditkartenunternehmen der Verbraucher/innen ist ihr direkte Vertragspartner. Daher müssen sich Verbraucher/innen in Streitfällen an ihre Bank bzw. Kreditkartenunternehmen (z. B. CardComplete, PayLife etc.) und nicht an die Kreditkartenorganisation (z. B. Visa, MasterCard etc.) wenden.

### 2.5.2. Arten von Kreditkarten

Bei der **klassischen Kreditkarte** treffen die Verbraucher/innen vorab eine Vereinbarung mit einem Kreditkartenunternehmen über die Ausgabe einer Kreditkarte (Emissionsvertrag). Das Kreditkartenunternehmen führt üblicherweise eine Bonitätsprüfung durch und schließt den Kreditkartenvertrag nur im Fall ausreichender Zahlungsfähigkeit der Verbraucher/innen ab. Die Verbraucher/innen können daraufhin die Kreditkarte **innerhalb eines vereinbarten Einkaufsrahmens** (z. B. € 1.500) als Zahlungsmittel verwenden. Die Abrechnung erfolgt im Normalfall monatlich. Die Verbraucher/innen müssen für den Zeitraum zwischen Durchführung der Transaktionen und der Fälligkeit der Monatsrechnung **keine Zinsen zahlen**. Aufgrund dieser **Zahlungsaufschubfunktion** wird gemeinhin von Kreditkarte gesprochen.

Daneben gibt es auch **Prepaid-Kreditkarten**, bei denen die Zahlung über ein auf der Prepaid-Kreditkarte vorhandenes **Guthaben auf der Kreditkarte** abgewickelt wird. Da der zu bezahlende Betrag aus einem Guthaben auf der Kreditkarte beglichen wird, ist der Begriff „Kreditkarte“ eigentlich nicht passend. Prepaid-Kreditkarten werden ohne Bonitätsprüfung auch an nicht kreditwürdige Personen ausgegeben. Der Vorteil solcher Karten liegt darin, dass sie einen Einkauf bei Händlern ermöglichen, die nur Kreditkarten als Zahlungsmittel akzeptieren. Prepaid-Kreditkarten gibt es auch als rein „virtuelle“ Kreditkarten (z. B. cash4web Mastercard). Diese Karten bestehen nur aus den zum Online-Kauf notwendigen Kartendaten und können beispielsweise als Bon in einer Trafik erworben werden.

### 2.5.3. Zahlungsvorgang

Wenn die Verbraucher/innen mit ihrer Kreditkarte bezahlen, erteilen sie damit eine Weisung an ihr Kreditkartenunternehmen (Issuer), eine Zahlung an das Kreditkartenunternehmen der Händler (Acquirer) zu leisten. Der **konkrete Zahlungsvorgang** wird im Unterschied zur SEPA-Lastschrift **von den Verbraucher/innen selbst ausgelöst** (z. B. durch Eingabe ihrer Kreditkartendaten auf der Website der Händler).

Es handelt sich daher nicht um eine vom Zahlungsempfänger (Händler), sondern um eine **über den Zahlungsempfänger (Händler)** ausgelöste Zahlung. Das



Kreditkartenunternehmen der Verbraucher/innen (Issuer) muss aufgrund seines Vertrages mit den Verbraucherinnen/Verbrauchern die Zahlung an das Kreditkartenunternehmen der Händler (Acquirer) leisten. Der Händler erhält mit der Freigabe der Kreditkartenzahlung durch die Verbraucher/innen ausreichend Sicherheit, dass er seine Zahlung erhalten wird, sodass er sofort damit beginnt, seine Leistung zu erbringen.

#### 2.5.4. Autorisierung der Zahlung mit Kreditkarte

Eine **Zahlung mittels Kreditkarte muss** wie jeder andere Zahlungsvorgang **von den Verbraucherinnen und Verbrauchern autorisiert werden**. Das bedeutet, dass die Verbraucher/Innen der Ausführung des Zahlungsvorgangs ausdrücklich zustimmen müssen. Die Zustimmung wird grundsätzlich **in der zwischen den Verbraucherinnen/Verbrauchern und dem Kreditkartenunternehmen vereinbarten Form** (z. B. durch Eingabe eines PINs, mittels Unterschrift, durch Eingabe der Kreditkartendaten etc.) erteilt. Bei Online-Zahlungen mit Kreditkarte war es lange üblich, die Zahlung durch Eingabe des Namens des Karteninhabers/der Karteninhaberin, der Kreditkartennummer, der Gültigkeitsdauer der Kreditkarte und allenfalls der Kartenprüfnummer auf der Rückseite der Karte zu autorisieren („**unterschriftsloses Verfahren**“).

Das „unterschriftlose Verfahren“ birgt ein **Missbrauchsrisiko**, weil die Kreditkartendaten auch von anderen Personen (z. B. Personen, die die Kreditkarten an sich genommen haben oder Kreditkartendaten bei einer unverschlüsselten elektronischen Übertragung abgefangen haben) eingegeben werden können und die Händler die Identität der Kundinnen/Kunden nicht überprüfen können. Daher wurde von den Kreditkartenunternehmen in der Vergangenheit das sogenannte „**3D-Secure-Verfahren**“ (z. B. „Mastercard SecureCode“, „Verified by Visa“ etc.) eingeführt.

**Spätestens ab 14.09.2019** darf das Kreditkartenunternehmen für die Freigabe einer Kreditkartenzahlung im Internet nicht mehr das „unterschriftsloses Verfahren“ vorsehen, sondern muss von den Verbraucherinnen und Verbrauchern eine „**starke Kundenauthentifizierung**“ verlangen (siehe Pkt. I). Es ist also spätestens ab diesem Zeitpunkt notwendig, die Zahlung zum Beispiel durch ein

#### Hinweis

Bei Abonnements oder wiederkehrenden Zahlungen mit einem gleichbleibenden Betrag ist nur für die erste Zahlung eine starke Kundenauthentifizierung erforderlich. Die darauffolgenden Zahlungen können ohne starke Kundenauthentifizierung über die Zahlungsempfänger/innen ausgelöst werden. Ändert sich der Betrag, so ist eine neue Kundenauthentifizierung notwendig.

Passwort und eine mobileTAN (zusätzlich zur Eingabe der Kreditkartendaten) zu autorisieren.

### 2.5.5. Möglichkeit der Rückerstattung

Im Gegensatz zur SEPA-Lastschrift gibt es bei der Zahlung mit Kreditkarte **kein Recht auf eine bedingungslose Rückerstattung**. Wenn die Verbraucher/innen eine Zahlung mittels Kreditkarte tätigen und es in weiterer Folge zu Problemen kommt (z. B. die Ware wird nicht geliefert, der Händler erstattet den Kaufpreis trotz wirksamen Rücktritts nicht zurück etc.), haben die Verbraucher/innen grundsätzlich kein Recht auf Rückerstattung des abgebuchten Betrags gegenüber ihrem Kreditkartenunternehmen. Sie müssen stattdessen den Betrag vom Händler zurückfordern. Die meisten Kreditkartenunternehmen bieten allerdings dennoch die Möglichkeit an, solche Umsätze zu reklamieren. Hier kann es im Einzelfall zu Rückerstattungen kommen (z. B. bei einer glatten Nichtlieferung oder der Lieferung von Markenfälschungen etc.). Eine erfolgreiche **Reklamation gegenüber dem Kreditkartenunternehmen** sollte möglichst bald (spätestens innerhalb von 3-4 Monaten nach dem Zahlungsvorgang) vorgenommen werden und setzt normalerweise voraus, dass die Verbraucher/innen zuvor den Händler kontaktiert haben.

Wenn Verbraucher/innen allerdings eine **Zahlung gar nicht autorisiert** haben, **muss das Kreditkartenunternehmen den Betrag unverzüglich** an diese **zurückerstatten**. Dieser Fall liegt etwa dann vor, wenn jemand anderer die Kreditkartendaten der Verbraucher/innen **missbräuchlich verwendet** hat. Keine Autorisierung liegt aber auch dann vor, wenn die Verbraucher/innen einer **Abbuchung nur in geringerem Ausmaß zugestimmt** haben oder **wiederkehrende Abbuchungen** vorgenommen werden, ohne dass die Verbraucher/innen diese genehmigt haben. In diesen Fällen muss das Kreditkartenunternehmen die zu Unrecht abgebuchten Beträge an die Verbraucher/innen zurückerstatten. Im Fall eines Missbrauchs wird das Kreditkartenunternehmen die Kreditkarte sperren und den Karteninhaber/innen eine neue Kreditkarte ausstellen. Für die **Ausstellung der neuen Kreditkarte** darf vom Kreditkartenunternehmen **kein Entgelt** verrechnet werden.

#### Hinweis

Ersuchen Sie Ihren Kreditkartenanbieter um Rückerstattung einer von Ihnen genehmigten Zahlung, schildern Sie den Sachverhalt und weisen Sie möglichst aussagekräftige Unterlagen (z. B. Rücktritts- oder Kündigungserklärung, Schriftverkehr mit dem Händler, Rücksendebestätigung, Nachweis der Mangelhaftigkeit der Ware etc.) vor. Für das Kreditkartenunternehmen sollte erkennbar sein, dass der Auszahlung des Betrags an den Händler berechtigte Gründe entgegenstehen.

### Beispiel

Maria nimmt an einem Gewinnspiel im Internet teil. Als Einsatz soll sie eine Kreditkartenzahlung in Höhe von EUR 1,- tätigen. Auf einer entsprechenden Website gibt sie ihre Kreditkartendaten für eine Zahlung von EUR 1,- ein. Einen Monat später erhält Maria eine Mitteilung, dass sie einen Abonnementvertrag abgeschlossen haben soll und nunmehr monatlich EUR 89,- von ihrer Kreditkarte abgebucht werden. Da Maria nur eine Zahlung über EUR 1,- autorisiert hat, sind allfällige Abbuchungen in Höhe von EUR 89,- vom Kreditkartenunternehmen unverzüglich zurückzuerstatten.

Im Fall eines Antrags auf Rückerstattung einer nicht autorisierten Kreditkartenzahlung kann das Kreditkartenunternehmen der Verbraucherin / dem Verbraucher die **Rückerstattung der nicht autorisierten Zahlung nur dann verweigern**, wenn die Verbraucherin / der Verbraucher die nicht autorisierte Zahlung in betrügerischer Weise ermöglicht oder durch eine **schwere Verletzung ihrer / seiner Sorgfaltspflichten** (z. B. bei einer vernünftigerweise nicht nachvollziehbaren Weitergabe des PINs bzw. TANs) herbeigeführt hat. Bei einer bloß leicht fahrlässigen Sorgfaltspflichtverletzung der Verbraucher/innen darf das Kreditkartenunternehmen den Verbraucherinnen und Verbrauchern einen Schaden von max. € 50,- auferlegen. Wenn die Kreditkartenzahlung allerdings in einem „**unterschriftlosen Verfahren**“ getätigt wurde und das Kreditkartenunternehmen keine starke Kundenauthentifizierung verlangt hat (d. h. wenn kein zusätzliches Passwort oder TAN eingegeben werden musste), muss das Kreditkartenunternehmen den Verbraucherinnen/Verbrauchern **jedenfalls den gesamten Betrag**

### Beispiel

Martin gibt seine Kreditkartendaten auf einer unsicheren Website ein, woraufhin die Daten von Kriminellen abgefangen werden. Die Kriminellen tätigen mit den abgefangenen Kreditkartendaten daraufhin online Bestellungen, wobei sie lediglich die Kreditkartendaten eingeben (und das Kreditkartenunternehmen keine „starke Kundenauthentifizierung“ fordert). Martin kann jedenfalls die Rückerstattung der abgebuchten Beträge verlangen, selbst wenn er die Kreditkartendaten leichtfertig auf der unsicheren Website eingegeben hat.

Wenn die Kriminellen die Kreditkartenzahlung mittels „starker Kundenauthentifizierung“ tätigen, indem sie Martin nicht nur die Kreditkartendaten sondern auch seinen PIN und mobile TAN herauslocken, stellt sich die Frage ob und in welcher Weise Martin seine Sorgfaltspflichten in Bezug auf die Kreditkarte und die personalisierte Sicherheitsmerkmale (PIN, mobileTAN) verletzt hat. Wenn nur eine leichte Fahrlässigkeit des Verbrauchers vorliegt, muss das Kreditkartenunternehmen den gesamten Betrag bis auf EUR 50,- an Martin zurückerstatten.

**zurückerstatten** (auch bei einer groben Fahrlässigkeit der Verbraucher/innen). Auch **wiederkehrende Kreditkartenzahlungen** (aber nicht Lastschriften aufgrund eines SEPA-Lastschriftmandats) müssen mittels einer starken Kundenauthentifizierung autorisiert werden. Die starke Kundenauthentifizierung gilt dabei jedoch nur für die erste Zahlung. Sofern darauffolgende Abbuchungen unautorisiert vorgenommen werden, müssen diese Abbuchungen jedenfalls zurückerstattet werden, unabhängig davon, ob der Verbraucher/die Verbraucherin Sorgfaltspflichten verletzt hat oder nicht.

### **Kosten** ★★☆☆☆

Bei vielen Kreditkarten müssen die Verbraucher/innen für die Nutzung der Kreditkarte ein monatliches oder jährliches Entgelt leisten. Außerdem müssen die Händler für jede Transaktion mit der Kreditkarte einen bestimmten Prozentsatz des Zahlungsbetrages (Merchant Service Charge) an das Kreditkartenunternehmen bezahlen. Diese Kosten des Händlers können sich in höheren Preisen des Händlers widerspiegeln.

### **Benutzerfreundlichkeit** ★★★★★

Die Zahlung mittels Kreditkarte ist die gebräuchlichste Form der Zahlung im Internet. Der große Vorteil dieser Zahlungsart liegt vor allem in der weiten Verbreitung und Akzeptanz der Kreditkarte als Zahlungsmittel. Außerdem beginnt der Händler sofort nach Zahlung seine Leistung zu erbringen, weil ihm die Zahlung mit Kreditkarte ausreichend Sicherheit gibt. Die Verbraucher/innen müssen den Kaufpreis nicht sofort, sondern erst mit der nächsten Kreditkartenabrechnung bezahlen. Die Verbraucher/innen müssen grundsätzlich bei jeder Transaktion ihre Kreditkartendaten eingeben.

### **Datenschutz** ★★★★★

Die Zahlungsdaten der Verbraucher/innen werden von den Kreditkartenunternehmen grundsätzlich nicht zu kommerziellen Zwecken verwendet, da die Verbraucher/innen ohnehin üblicherweise eine allgemeine Kartengebühr zu bezahlen haben.

### Betrugssicherheit ★★☆☆☆

Mit der Preisgabe von Kreditkartendaten im Internet (z. B. auf unverschlüsselten Websites) oder der Hinterlegung von Kreditkartendaten auf nicht ausreichend gesicherten virtuellen Konten geht allerdings ein gewisses Missbrauchsrisiko (z. B. Hackerangriff) einher.

Im Gegensatz zur SEPA-Lastschrift gibt es bei der Zahlung mit Kreditkarte kein Recht auf eine bedingungslose Rückerstattung. Viele Kreditkartenunternehmen bieten allerdings Reklamationsmöglichkeiten an. Wenn die Verbraucher/innen eine Zahlung allerdings nicht autorisiert haben, muss die Bank bzw. das Kreditkartenunternehmen den Betrag unverzüglich an die Verbraucher/innen zurückerstatten (Ausnahme: berechtigte Gründe stützen einen Betrugsverdacht gegen die Verbraucher/innen). Wenn die Bank bzw. das Kreditkartenunternehmen keine starke Kundenauthentifizierung verlangt hat, kann sie den Verbraucher/innen selbst bei einer Sorgfaltspflichtverletzung der Verbraucher/innen keinen Schadenersatzanspruch entgegenhalten und muss jedenfalls den gesamten nicht autorisierten Betrag zurückerstatten.

## 2.6. Hybride Zahlungsarten

### 2.6.1. PayPal

PayPal ist ein Online-Bezahldienst, der zum Bezahlen im Internet genutzt werden kann. Nutzer/innen von PayPal verfügen über ein **virtuelles Konto, das auf die E-Mail-Adresse der Nutzer/innen registriert ist** (es gibt also keine

Kontonummer o. Ä. wie bei Bankkonten). Das Guthaben auf diesem virtuellen Konto stellt „e-Geld“ dar, d. h. einen monetären Wert in Form einer Forderung gegenüber PayPal. Mit dem Guthaben auf dem PayPal-Konto können die Nutzer/innen Zahlungen an jene Händler vornehmen, die PayPal als Zahlungsmittel akzeptieren.

Die Nutzer/innen müssen Geld auf ihr PayPal-Konto einzahlen oder zumindest eine **Zahlungsquelle (Bankkonto oder Kreditkarte) auf ihrem PayPal-Konto hinterlegen**, um Zahlungen über ihr PayPal-Konto vornehmen zu können. Wenn die Verbraucher/innen bei PayPal eine Kreditkarte als Zahlungsquelle hinterlegen, erteilen sie PayPal damit eine dauerhafte Ermächtigung, die Kreditkarte der Verbraucher/innen zu belasten. Wenn sie ein Bankkonto als Zahlungsquelle hinterlegen, erteilen sie PayPal damit ein SEPA-Lastschriftmandat. PayPal darf dann jene Beträge von der Kreditkarte oder vom Bankkonto der Verbraucher/innen einziehen, die diese über PayPal zur Zahlung freigegeben haben. Im Grunde tritt beim Zahlungsvorgang einfach **PayPal als zusätzlicher Zahlungsdienstleister** hinzu, der die Zahlung an den Händler vornimmt und den Zahlungsbetrag über das Bankkonto bzw. die Kreditkarte der Verbraucher/innen an die Verbraucher/innen weiterverrechnet.

PayPal bietet im Rahmen seines Online-Bezahldienstes einen sogenannten „**Käuferschutz**“ an. Damit sollen Käufer/innen, die entweder keine Ware („Item Not Received“/„INR“) oder eine stark abweichende Ware („Significantly Not As Described“/„SNAD“) erhalten haben, den bezahlten Kaufpreis unter gewissen Voraussetzungen zurückerhalten. Der Fall einer stark abweichenden Ware liegt etwa vor, wenn der Artikel völlig anders als in der Artikelbeschreibung ist (z. B. ein PC anstelle eines Laptops, ein gebrauchter Artikel anstelle eines neuen Artikels, eine leere Schachtel etc.) oder der Artikel gefälscht bzw. eine Raubkopie ist oder der Artikel nicht verwendet werden kann (z. B. wenn wichtige Teile fehlen).

Die Käufer/innen müssen den **Antrag auf Käuferschutz innerhalb von 20 Tagen nach Einleitung einer „Konfliktlösung“** bei PayPal einbringen. Konflikte werden automatisch geschlossen, wenn die Käufer/innen nicht fristgerecht einen Antrag auf Käuferschutz stellen. Pro PayPal-Zahlung kann nur

### Tip

Wenn es Betrüger/innen gelingt, die PayPal-Zugangsdaten auszuspionieren, können sie Zahlungen mittels PayPal tätigen und die hinterlegten Zahlungsquellen (Kreditkarte oder Bankkonto) unbeschränkt belasten. Es ist es daher ratsam, nur einen begrenzten Geldbetrag auf das PayPal-Konto zu überweisen und damit zu bezahlen.

### Tip

Manche Händler/innen reagieren auf Beschwerden von Verbraucher/innen erst, wenn über PayPal ein Antrag auf Käuferschutz gestellt wurde. Oft drängen Händler/innen die Verbraucher/innen mit Ankündigungen und Versprechen dazu, den Antrag auf Käuferschutz zurückzuziehen. Die Verbraucher/innen sollten den Antrag auf Käuferschutz nicht vorschnell zurückziehen, sondern das Käufer-schutzverfahren erst dann schließen, wenn tatsächlich eine Lösung erzielt wurde (z. B. wenn die Verbraucher/innen die Ware erhalten haben).

ein Antrag auf Käuferschutz (entweder „Item Not Received“ oder „Significantly Not As Described“) gestellt werden.

Nach Eingang eines Antrags auf Käuferschutz fordert PayPal den Händler dazu auf, gewisse Nachweise vorzulegen, damit der Fall geklärt werden kann. Wenn die Händler im Fall eines Antrags auf Käuferschutz wegen nicht erhaltener Ware („Item Not Received“/„INR“) nachweisen können, dass die Ware versendet worden ist, wird PayPal den Antrag auf Käuferschutz ablehnen, weil der PayPal Käuferschutz nicht für Artikel gilt, die beim Versand verlorengehen. Im Fall einer stark abweichenden Ware entscheidet PayPal von Fall zu Fall anhand der eingereichten Nachweise. PayPal entscheidet normalerweise innerhalb von 10-14 Tagen über den Antrag auf Käuferschutz, sofern alle Unterlagen vorliegen. Wenn ein Antrag auf Käuferschutz erfolgreich ist, bucht PayPal den Zahlungsbetrag auf das PayPal-Konto der Käufer/innen zurück, sofern das PayPal-Konto des Händlers zu diesem Zeitpunkt ein Guthaben aufweist.

### **Kosten** ★★☆☆☆

Die Nutzung von PayPal ist für die Verbraucher/innen mit keinen direkten Kosten verbunden. Diese müssen für die Einrichtung und Nutzung des PayPal-Kontos keine Gebühr an PayPal bezahlen (außer Gebühren für eine Direktzahlung an andere PayPal-Nutzer/innen). Für internationale Überweisungen in ein Land außerhalb der EU fallen keine zusätzlichen Gebühren an. Die Händler müssen allerdings für jede Transaktion über PayPal einen bestimmten Prozentsatz des Zahlungsbetrages (Disagio) an PayPal bezahlen. Diese Gebühren für die Nutzung von PayPal können sich langfristig in höheren Preisen des Händlers widerspiegeln und die Verbraucher/innen damit indirekt über einen höheren Gesamtpreis der Waren und Leistungen des Händlers treffen.

### **Benutzerfreundlichkeit** ★★★★★

Die Zahlung mit PayPal ist relativ weit verbreitet und akzeptiert. Die Händler erbringen ihre Leistung sofort, weil die Zahlung mit PayPal den Händlern ausreichend Sicherheit gibt, dass diese ihr Geld erhalten werden. Die Nutzung von PayPal ist für Verbraucher/innen komfortabel, weil sie Zahlungen einfach über die Eingabe der E-Mail-Adresse oder eines Passworts vornehmen können, ohne sich

lange Kreditkartennummern etc. merken zu müssen. Die Verbraucher/innen müssen nicht einmal ihre Liefer- bzw. Rechnungsadresse eintippen, sofern diese im Rahmen des Checkout-Prozesses aus dem PayPal-Konto übernommen werden kann.

### Datenschutz ★★☆☆☆

Den Händlern bleiben Kreditkartennummer oder andere sensible Zahlungsinformationen der Verbraucher/innen unbekannt, da die Zahlung via PayPal durchgeführt wird. Dafür kann PayPal umso mehr Daten über die Verbraucher/innen sammeln. PayPal verarbeitet die Daten über die vorgenommenen Transaktionen unter anderem für Marketing-Zwecke und gibt Daten an viele Unternehmen, unter anderem Wirtschaftsauskunfteien, weiter. Wenn Verbraucher/innen PayPal nutzen, müssen sie auf lange Sicht wohl mit personalisierten Preisen rechnen. Außerdem könnten Zahlungsverzögerungen gegenüber PayPal dazu führen, dass man gewisse Waren in Zukunft nur mehr gegen Vorkasse erhält.

### Betrugssicherheit ★★★☆☆

Die hohe Benutzerfreundlichkeit bringt es mit sich, dass sich unbefugte Personen bei Wissen um die E-Mail-Adresse und des Passworts für das PayPal-Konto relativ leicht in das PayPal-Konto von Nutzern einloggen können. Dies erhöht grundsätzlich das Risiko eines Missbrauchs des PayPal-Kontos (z. B. nicht autorisierte Zahlungsvorgänge). PayPal bietet im Rahmen seines Online-Bezahldienstes allerdings einen sogenannten „Käuferschutz“ an, im Rahmen dessen Verbraucher/innen den bezahlten Kaufpreis unter gewissen Voraussetzungen zurückerhalten können.

## 2.6.2. Amazon Pay

Amazon Pay ist ein vom amerikanischen Konzern Amazon angebotener Zahlungsservice, im Rahmen dessen man mit den **in den Amazon-Konten hinterlegten Zahlungs- und Versandinformationen** einkaufen kann. Amazon Pay ist daher mit PayPal (siehe oben) vergleichbar. Bei Auswahl der Zahlungsart „Amazon Pay“ müssen sich die Verbraucher/innen mit ihrem Amazon-Zugang einloggen und die Zahlung freigeben. Amazon Pay wickelt die



Zahlung ab und zieht den Zahlungsbetrag von dem im Amazon - Konto hinterlegten Bankkonto bzw. Kreditkarte der Verbraucher/innen ein. Die Zahlungsinformationen (Kreditkarten, Debitkarten oder Bankkontonummern) werden nicht an die Händler weitergegeben.

### 2.6.3. Google Pay, Apple Pay

In Zukunft werden wohl auch die Zahlungsarten „**Google Pay**“ und „**Apple Pay**“ als Zahlungsart neben Kreditkarte, Lastschrift oder PayPal anzutreffen sein. Die beiden Zahlungsarten sind (mit geringen Unterschieden) **gleich konzipiert**. Es wird in der Folge nur auf „Google Pay“ eingegangen; die Ausführungen zu „Google Pay“ können allerdings weitgehend auf „Apple Pay“ übertragen werden.

Zur Nutzung von „Google Pay“ müssen die Verbraucher/innen über ein **Google-Konto** verfügen und darin ihre **Bezahldaten (Kreditkarte, Bankkonto etc.) hinterlegen**. Außerdem können die Verbraucher/innen darin ihre Lieferadresse, und teilweise auch Kundenkarten etc. speichern. Daraufhin können die Verbraucher/innen bei teilnehmenden Online-Shops und Apps „Google Pay“ als Zahlungsart auswählen und auf diese Weise bezahlen, ohne zusätzlich ihre Kreditkartendaten oder Lieferadresse eingeben zu müssen. Zudem kann die Zahlung zum Beispiel mittels Fingerabdrucks authentifiziert werden.

Google wickelt die Zahlung ab und zieht den Zahlungsbetrag von dem im Google-Konto hinterlegten Bankkonto bzw. Kreditkarte der Verbraucher/innen ein. Im Grunde wird bei der Zahlungsart „Google Pay“ einfach **Google als zusätzlicher Zahlungsdienstleister** (ähnlich wie PayPal) zwischengeschaltet. Alle Zahlungen werden über Google verrechnet: Die Bank oder der Kreditkartenanbieter erhält keine direkten Informationen über den Einkauf. Die Verbraucher/innen können die Zahlungsvorgänge im Google - Konto nachvollziehen und statistisch auswerten (Anteil der Ausgaben für bestimmte Waren etc.).

Ein Vorteil von Google Pay liegt darin, dass damit auch Zahlungen im stationären Handel durch das Smartphone mittels NFC (Near Field Communication) möglich sind („**Mobile Payment**“). Der Verbraucher zahlt wie bei einer herkömmlichen Kartenzahlung durch das Auflegen seines Smartphones auf einen Zahlungs-Terminal und muss die Zahlung darauf über sein Smartphone autorisieren. Ob ein bestimmtes Bankkonto oder eine bestimmte Kreditkarte für die Zahlung mittels

NFC im stationären Handel im Google Pay Konto hinterlegt werden kann, hängt allerdings von den Vereinbarungen zwischen Google und den Banken bzw. Kreditkartenanbietern ab. Das kontaktlose Bezahlen mit Google Pay muss also von der eigenen Bank unterstützt werden.

### Exkurs: Mobile Payment

Unter Mobile-Payment versteht man üblicherweise die Möglichkeit, in Geschäften mit dem Smartphone oder anderen mobilen Endgeräten zu bezahlen. Üblicherweise werden die Daten eines Bankkontos oder einer Kreditkarte in einer App hinterlegt. Das Smartphone ersetzt dann quasi die Kredit- oder Bankomatkarten beim Einkauf im Geschäft. Es gibt unterschiedliche Arten, wie eine Verbindung zwischen dem Smartphone und dem Zahlungsterminal (Kassa) hergestellt werden kann. In den meisten Fällen wird die Verbindung über Near Field Communication (NFC) hergestellt, indem die Verbraucher/innen ihr Smartphone an das Zahlungsterminal halten und die Zahlung über ihr Smartphone autorisieren. Eine andere Variante ist, die Verbindung über den Scan eines Strichcodes auf dem Handy-Display herzustellen (z. B. BlueCode).

Mittlerweile bieten viele Banken und andere Drittanbieter (z. B. Boon) über Apps eigene Lösungen zum mobilen Bezahlen an („s Kreditkarte Mobil“, „Mobile Geldbörse“, „Digitale Debitkarte (Maestro)“, „Kontokarte Mobil“ etc.), die in Konkurrenz zu Google Pay oder Apple Pay treten. Auch in diesen Apps wird die Kredit- bzw. Debitkarte der Verbraucher/innen hinterlegt. Die Verbraucher/innen können so mit ihrem Smartphone wie mit ihrer Kredit- bzw. Debitkarte bei entsprechend ausgestatteten Zahlungsterminals bezahlen. Apple gibt allerdings die NFC-Bezahlfunktion seiner iPhones nicht für Drittanbieter frei, sodass beim mobilen Bezahlen mit dem iPhone immer mit Apple-Pay bezahlt werden muss.

### Kosten ★★★★★

Google Pay ist derzeit mit keinen direkten monetären Kosten für Verbraucher/innen und Händler verbunden. Es ist allerdings möglich, dass zumindest den Händlern Kosten für eine Transaktion verrechnet werden, sobald sich die Zahlungsart weiterverbreitet hat.

### Benutzerfreundlichkeit ★★★★★

Die Zahlung ist sehr benutzerfreundlich, weil Bestellungen und Zahlungen mit wenigen Klicks getätigt werden können. Die Verbraucher/innen müssen eventuell nicht einmal ihre Liefer- bzw. Rechnungsadresse eintippen, sofern diese im Rahmen des Checkout-Prozesses aus dem Nutzerkonto übernommen werden können. Außerdem können teilweise auch Kundenkarten im Google-Konto

hinterlegt werden. Die Zahlungsart ist allerdings unter Händlern noch nicht sehr verbreitet.

#### Datenschutz ★★☆☆☆

Den Händlern bleiben Kreditkartennummer oder andere Zahlungsinformationen der Verbraucher/innen unbekannt, da die Zahlung via Google Pay durchgeführt wird. Dafür kann Google umso mehr Daten über die Verbraucher/innen sammeln. Google gibt zwar derzeit an, dass die bei der Zahlungsabwicklung gewonnenen Daten (vorerst) nicht zu anderen Zwecken genutzt werden sollen. Aufgrund des allgemeinen Geschäftskonzepts von Google ist es allerdings wahrscheinlich, dass Google zumindest auf lange Sicht die bei der Zahlungsabwicklung gewonnenen Daten über die Verbraucher/innen zu Werbezwecken (Bildung von Käuferprofilen der Verbraucher/innen etc.) nutzen wird.

#### Betrugssicherheit ★★★☆☆

Die hohe Benutzerfreundlichkeit bringt es mit sich, dass sich unbefugte Personen bei Wissen um die E-Mail-Adresse und des Passworts für das Google – Konto relativ leicht in das Google-Konto von Nutzern einloggen können. Dies erhöht grundsätzlich das Risiko eines Missbrauchs des Google Pay -Kontos (z. B. nicht autorisierte Zahlungsvorgänge).

Die Möglichkeit der Rückerstattung einer Zahlung richtet sich grundsätzlich nach den Rückerstattungsregeln betreffend das hinterlegte Zahlungsmittel. Es entscheidet also letztlich die Bank bzw. das Kreditkartenunternehmen, ob eine Abbuchung über Google Pay rückgängig gemacht wird. Es ist allerdings nicht auszuschließen, dass Google auch bestimmte Käuferschutzregeln anbieten wird.

#### 2.6.4. Kauf auf Handy-Rechnung

Für den Kauf digitaler Güter stellen **manche Mobilfunkanbieter** (A1, T-Mobile, Drei) die Zahlungsmöglichkeit „**Zahlen mit der Handyrechnung**“ („Carrier billing“) zur Verfügung. Diese Zahlungsmöglichkeit wird etwa auch im Google Playstore und iTunes Store angeboten. Die Zahlungsart ist meist beschränkt auf **relativ geringe Beträge** je Transaktion und wird vor allem für **mobilfunknahe**

**Downloads** (z. B. Apps, Online-Spiele, In-App-Käufe, Videos, Software, eBooks etc.) eingesetzt. Sie ist beispielsweise bei jenen Personen beliebt, die im App-Store ohne Kreditkarte oder PayPal bezahlen möchten.

Beim „Zahlen mit der Handyrechnung“ wird die **Zahlung** an die Händler (Anbieter der digitalen Güter) **über den Mobilfunkanbieter abgewickelt**. Der Mobilfunkanbieter stellt den Kaufpreis mit der Handy-Abrechnung in Rechnung oder zieht den Kaufpreis direkt vom Prepaid-Guthaben ab. Die Käufe und Abonnements können meist im Kundenbereich des Mobilfunkanbieters eingesehen und verwaltet werden. So kann dort die Möglichkeit der Zahlung mit der Handyrechnung auch eingeschränkt oder gesperrt werden.

Um diese Zahlungsmöglichkeit im App-Store nutzen zu können, muss der „Kauf auf Handyrechnung“ in den Einstellungen des App-Stores als Zahlungsart festgelegt werden. Außerhalb der App-Stores wird üblicherweise ein Bezahlprozess angeboten, bei dem die Verbraucher/innen auf der Website der Händler ihre Rufnummer angeben, an die per SMS ein TAN-Code gesendet wird. Diesen geben die Verbraucher/innen an entsprechender Stelle während des Bezahlvorgangs ein, um die Zahlung zu bestätigen. Außerhalb des Online-Bereichs gibt es manchmal die Möglichkeit einfach eine SMS mit einem bestimmten Kennwort an eine bestimmte Kurzwahlnummer (z. B. für Fahrkarten oder Parkscheine) zu schicken. Der Kauf ist damit abgeschlossen und der Kaufbetrag wird mit der nächsten Mobilfunkrechnung verrechnet.

### **Kosten** ★★☆☆☆

Die Zahlung mit der Handyrechnung ist mit keinen direkten Kosten verbunden. Die Händler müssen allerdings ein transaktionsabhängiges Entgelt zahlen, das sich in höheren Preisen des Händlers widerspiegeln kann.

### Benutzerfreundlichkeit ★★☆☆☆

Der Zahlungsvorgang ist sehr einfach konzipiert. Allerdings bieten nur die größeren Mobilfunkanbieter diese Zahlungsart im App-Store als Zahlungsmöglichkeit an. Diese Zahlungsart steht auch nur bei bestimmten Gütern zur Verfügung. Dadurch ist die Möglichkeit zur Nutzung dieses Zahlungsmittels eingeschränkt.

### Datenschutz ★★★★★

Es handelt sich um ein relativ anonymes Zahlungsverfahren, weil dem Händler bei der Zahlung in der Regel die Identität der Verbraucher/innen nicht bekannt wird. Die Identität der Verbraucher/innen kann grundsätzlich nur vom Mobilfunkanbieter über die Mobilfunknummer bestimmt werden.

### Betrugssicherheit ★★☆☆☆

Bei Problemen können sich die Verbraucher/innen an ihre Mobilfunkanbieter wenden und die konkreten Rechnungsposten reklamieren. Die Mobilfunkanbieter nehmen in bestimmten Fällen eine Rückerstattung vor.

## 2.7. Sonstige Zahlungsarten

### 2.7.1. Kauf mit Bitcoin

Bitcoin ist ein digitales Zahlungsmittel (sog. Kryptowährung), das auf der sogenannten **Blockchain-Technologie** basiert und im Prinzip nur aus Daten besteht. Bitcoins werden nicht von einer Bank herausgegeben, sondern **in einem Zusammenschluss von vielen Computern in einem dezentralen Kontobuch geführt**. Jede Nutzerin / Jeder Nutzerin von Bitcoin kann ein Konto eröffnen. Bei dem Konto handelt es sich technisch gesehen um eine Adresse, die aus einer alphanumerischen Zeichenfolge besteht (z. B. '3CamnAyE46ZeIUgE5KzxHey8BPh5YJVLqk'). Aus dem dezentralen Kontobuch ist ersichtlich, wieviel Bitcoin welcher Adresse zugewiesen sind. Bitcoin können an jede Nutzerin / jeden Nutzer gesendet werden, dessen Bitcoin-Empfangsadresse man kennt.

#### Tipp

Bei Problemen mit dem Telekommunikationsanbieter (z. B. Unklarheiten mit einer Telefonrechnung) können die Verbraucher/innen eine Beschwerde bei der Telekom-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH (RTR) einbringen und einen Antrag auf Aufschiebung der Fälligkeit stellen. Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist für die Telekommunikationsanbieter verpflichtend.

Eine Beschwerde bei der Telekom-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH (RTR) kann einfach über die Website [https://www.rtr.at/de/tk/TKKS\\_Schlichtung01](https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_Schlichtung01) eingebracht werden.

Manche Händler und Online-Shops bieten Waren und Dienstleistungen gegen Bitcoin an. In diesem Fall müssen zur Bezahlung der Waren und Dienstleistungen Bitcoins an die Bitcoin-Empfangsadresse der Händler überwiesen werden. Überweisungen werden über das Internet in einem speziellen Verfahren abgewickelt, wobei es anders als im herkömmlichen Bankverkehr **keine zentrale Abwicklungsstelle** gibt. Um mit Bitcoin bezahlen zu können, muss man über eine **digitale Geldbörse („Bitcoin-Wallet“)** verfügen, in der man Bitcoin halten und aus der heraus man Zahlungen via Bitcoin tätigen kann. Es handelt sich streng genommen um einen digitalen Schlüsselbund, mit dem Benutzer/innen nachweisen können, dass ihnen eine gewisse Menge an Bitcoins auf einem bestimmten Konto gehören und der es ihnen erlaubt, diese zu überweisen.

Auf bestimmten Internet-Plattformen ist es möglich, **offizielle Währungen in Bitcoins zu tauschen**. In Trafiken können von bestimmten Anbietern Papier-Coupons bzw. Automatenausdrucke (z. B. „bitcoinbon“) erworben werden, die den Käuferinnen/Käufern einen Anspruch auf Übertragung von Bitcoin einräumen. Diese Coupons können darauf im Internet eingelöst werden. Zum Einlösen des Papiercoupons ist eine Bitcoin-Adresse (des Empfängers/der Empfängerin) erforderlich. Neben dem Kauf von Bitcoin besteht auch die Möglichkeit, **Bitcoin mittels Rechenleistung zu „schürfen“**.

### **Kosten** ★★★★★

Die Zahlung mit Bitcoin ist mit keinen direkten Kosten verbunden, weil es keine zentrale Abwicklungsstelle gibt, die Gebühren einhebt. Beim Kauf von Bitcoin (Umtausch von EUR in Bitcoin) wird von den Anbietern aber ein bestimmter Aufschlag verrechnet.

### **Benutzerfreundlichkeit** ★☆☆☆☆

Die Zahlung mittels Bitcoins ist etwas kompliziert, zumal sich die Verbraucher/innen zunächst eine digitale Geldbörse zulegen müssen. Außerdem akzeptieren nur sehr wenige Händler Bitcoins als Zahlungsmittel.

### Datenschutz ★★★★★

Eine Zurechnung eines Bitcoin-Kontos zu einer bestimmten Person ist sehr schwierig, sodass Bitcoins als eine sehr datenschutzfreundliche Zahlungsart bezeichnet werden kann.

### Betrugssicherheit ★☆☆☆☆

Es gibt keine zentrale Abwicklungsstelle, die Transaktionen rückgängig machen könnte. Es ist technisch auch gar nicht möglich, eine Transaktion rückgängig zu machen. Aufgrund seiner anonymen Natur werden Bitcoin-Zahlungen gerne auch im kriminellen Bereich eingesetzt.

### 2.7.2. Zahlung per Nachnahme

Die Zahlung per Nachnahme stellt die einzige Zahlungsart beim Online-Shopping dar, bei der **Ware und Geld Zug um Zug übergeben** werden. Die Verbraucher/innen bezahlen den Kaufpreis an die postalischen Zusteller/innen, wenn sie die Ware in Empfang nehmen (Aushändigung gegen Inkasso). Meist erfolgt auch bei Nachnahme die Zahlung bargeldlos per Maestro-Karte oder Kreditkarte. Die Zahlungsart Zahlung per Nachnahme zählt zu den klassischen Zahlungsarten, welche aber **nicht mehr oft in Anspruch genommen** wird.

### Kosten ★★★☆☆

Die Verbraucher/innen müssen bei der Zahlung per Nachnahme meist eine Nachnahmegebühr entrichten. Die Kosten der Zahlung selbst hängen meist mit dem verwendeten Zahlungsmittel zusammen.

### Benutzerfreundlichkeit ★★☆☆☆

Die Abwicklung der Zahlung per Nachnahme kann etwas umständlich sein, weil der Empfänger bei Lieferung anwesend sein sollte bzw. die Ware nur gegen Zahlung ausgehändigt wird und in manchen Fällen der Kaufpreis in bar zu zahlen ist.

**Datenschutz** ★★★★★

Bei der Zahlung per Nachnahme erfolgt keine Weitergabe der Zahlungsinformationen an Dritte. Auch ist bei der Zahlung per Nachnahme normalerweise keine Bonitätsprüfung nötig, weil die Ware ohnehin nur gegen Zahlung des Kaufpreises übergeben wird.

**Betrugssicherheit** ★★★★★

Die Verbraucher/innen haben bei der Übernahme meist nicht die Gelegenheit, die Ware eingehend zu prüfen (z. B. auf Mängel oder Transportschäden). Die Regeln der Rückerstattung richten sich nach dem Zahlungsinstrument, mit dem die Verbraucher/innen bezahlt haben.

**2.7.3. paysafecard**

Die paysafecard ist eine **Prepaid-Bezahlkarte zum Kauf digitaler Güter** (z. B. Online-Spiele, Unterhaltungsindustrie, Social Media, Online-Partnervermittlungen etc), die gerne von minderjährigen Personen genutzt wird. Die paysafecard kann nur in Online-Shops genutzt werden, die paysafecard als Zahlungsmöglichkeit anbieten. Die paysafecard wird üblicherweise in bestimmten Werthöhen (EUR 10,-, EUR 25,-, EUR 50,- und EUR 100,-) angeboten und kann sowohl in Verkaufsstellen (z. B. Trafiken) in Kartenform bzw. in Form eines Automatenausdrucks als auch online bezogen werden. Die Karte weist einen 16-stelligen PIN-Code auf. Der PIN-Code muss beim Bezahlvorgang auf der paysafecard Website eingegeben werden, auf die die Verbraucher/innen vom Online-Shop weitergeleitet werden. Durch die Eingabe des PIN-Codes wird der Kaufpreis beglichen. Ein allfälliges Restguthaben steht weiterhin auf der Karte zur Verfügung. Bei der Bezahlung können auch mehrere Karten bzw. PINs kombiniert werden.

**Kosten** ★★☆☆☆

Der Erwerb und die normale Nutzung von paysafecard ist für die Verbraucher/innen mit keinen direkten Kosten verbunden; der bezahlte Betrag steht also zu 100 % für Bezahlung zur Verfügung. Die Händler müssen für mit der



Karte erzielte Umsätze allerdings ein relativ hohes transaktionsabhängiges Entgelt leisten. Dieses Entgelt kann sich in höheren Kaufpreisen des Händlers widerspiegeln.

#### Benutzerfreundlichkeit ★★☆☆☆

Die Zahlungsmöglichkeit steht nur bei manchen Händlern zur Verfügung. Dadurch ist die Möglichkeit zur Nutzung dieses Zahlungsmittels eingeschränkt. Andererseits ermöglicht die paysafecard jenen Nutzer/innen eine Zahlung, die sonst über keine Zahlungsmittel für einen Online-Einkauf verfügen.

#### Datenschutz ★★★★★

Die paysafecard kann anonym genutzt werden, womit es sich um eine datenschutzrechtfreundliche Zahlungsart handelt.

#### Betrugssicherheit ★★☆☆☆

Bei Verlust der paysafecard geht auch das darauf enthaltene Guthaben verloren. Andererseits bietet die paysafecard insofern Schutz gegen Missbrauch, als bei Missbrauch maximal der Betrag auf der Karte verlorengelassen kann. Eine Zahlung mittels paysafecard kann grundsätzlich nicht rückgängig gemacht werden. Paysafecard bietet für bestimmte Fälle (Virus am Computer etc.) die Möglichkeit an, eine Rückerstattung des Guthabens zu beantragen.

### 2.7.4. Western Union/Moneygram

Western Union und Moneygram sind **Geldtransfer-Dienste**. Es handelt sich um **keine gebräuchliche Zahlungsart** und sollte daher nicht im Rahmen des Online-Kaufs genutzt werden. Bei solchen Bargeldtransfer-Diensten wird üblicherweise Bargeld bei einer Filiale eingezahlt und an einen Empfänger/eine Empfängerin in einem anderen Land transferiert. Der Empfänger/die Empfängerin kann sich den für ihn/sie bestimmten Geldbetrag nach einer Identitätsprüfung in einer Filiale an seinem Aufenthaltsort auszahlen lassen. Die Grundidee dabei ist, Personen, die kein eigenes Girokonto haben, den bargeldlosen Zahlungsverkehr zu ermöglichen. **Kriminelle nutzen häufig Geldtransferdienste** bei ihren kriminellen Handlungen, nicht selten beim Online-Betrug. Außerdem fallen für Geldtransfers **sehr hohe Bearbeitungsgebühren** an.

## 3. Häufig gestellte Fragen (FAQs)

### 3.1. Welche Zahlungsart soll ich wählen?

Jede Zahlungsart hat ihre Vor- und Nachteile. Somit hängt die Auswahl der Zahlungsart vor allem von Ihren persönlichen Vorlieben ab. So kann die Nutzung einer bestimmten Zahlungsart zwar sehr komfortabel sein, doch steigt mit der Möglichkeit der einfachen Freigabe von Zahlungen auch das Risiko von Missbrauch und unüberlegten Entscheidungen. Andererseits können langwierige und komplizierte Zahlungsvorgänge Ihnen die Lust am Einkauf im Internet gründlich verderben. Die Möglichkeit der Rückerstattung einer Zahlung sollte bei Ihrer Auswahl der Zahlungsart auch eine Rolle spielen. Nicht zuletzt sollten Sie berücksichtigen, ob bei einer bestimmten Zahlungsart Daten über Ihre Einkäufe über den konkreten Einkauf hinaus verarbeitet und verwertet werden (z. B. für Werbung, personalisierte Preise o. Ä.).

### 3.2. Welche ist die sicherste Zahlungsart?

Allgemein lässt sich wohl sagen: Je weniger Zahlungsinformationen wie Kreditkartennummern, Kontonummern oder Passwörter Sie offenlegen oder an andere Personen weitergeben, desto geringer ist die Gefahr eines Missbrauchs solcher Zahlungsinformationen. Sie sollten aber jedenfalls darauf achten, sensible Zahlungsinformationen nur auf https-verschlüsselten, sicheren Webseiten und nur gegenüber seriösen Händlern (z. B. nach dem E-Commerce Gütezeichen zertifizierten Händlern) bekannt zu geben. Wenn Sie komfortable Zahlungsarten, bei denen Zahlungsquellen auf einem elektronischen Konto hinterlegt werden, nützen, sollte Sie jedenfalls ein sehr sicheres Passwort für das elektronische Konto verwenden und nach Möglichkeit eine 2-Faktor-Authentifizierung für das Konto nutzen.

### 3.3. Muss der Händler mehrere Zahlungsarten anbieten?

Händler sind nicht dazu verpflichtet, eine bestimmte Zahlungsart (z. B. Kauf auf Rechnung oder Kreditkarte) oder zumindest mehrere unterschiedliche Zahlungsarten anzubieten. Wenn Händler aber ein bestimmtes Zahlungsmittel

anbieten, dürfen sie dafür kein gesondertes Entgelt verlangen. Es darf also für die Verwendung eines bestimmten Zahlungsmittels keine Gebühr auf den Kaufpreis aufgeschlagen werden. Es muss derselbe Preis verrechnet werden wie bei einer Barzahlung.

### *3.4. Sollte ich über mehrere Zahlungsmittel verfügen?*

Grundsätzlich besteht ein Wettbewerb unter Händlern um Kundinnen und Kunden. Wenn Sie also bei einem bestimmten Händler nicht auf die von Ihnen gewünschte Art bezahlen können, macht es Sinn, nach weiteren Angeboten zu suchen. Allgemein werden Sie mit den traditionellen Zahlungsarten Überweisung und Kreditkarte bei den meisten Online-Händler bezahlen können.

### *3.5. Kann ich eine Überweisung zurückholen?*

Sobald Sie eine Überweisung ausgeführt haben, können Sie den überwiesenen Betrag nicht mehr zurückholen (nur in absoluten Ausnahmefällen kann eine Bank eine Überweisung bei unverzüglicher Meldung noch stoppen). Sie müssen also vom Händler verlangen, dass er Ihnen das Geld wieder zurücküberweist. Bei einer Lastschrift (aufgrund eines SEPA-Lastschriftmandats) hingegen können Sie der Abbuchung binnen 8 Wochen widersprechen und den überwiesenen Betrag ohne Begründung zurückbuchen lassen.

### *3.6. Unter welchen Umständen muss das Kreditkartenunternehmen eine Rückbuchung vornehmen?*

Wenn Sie eine Zahlung mittels Kreditkarte tätigen und es in weiterer Folge zu Problemen kommt (z. B. die Ware nicht geliefert wird etc.), haben Sie gegenüber Ihrem Kreditkartenunternehmen grundsätzlich kein Recht auf eine Rückerstattung des abgebuchten Betrags. Viele Kreditkartenunternehmen nehmen allerdings bei begründeten Reklamationen (z. B. bei einer glatten Nichtlieferung oder der Lieferung von Markenfälschungen etc.) im Einzelfall eine Rückerstattung vor. Wenn Sie eine bestimmte Abbuchung oder Zahlung allerdings nicht autorisiert haben (z. B. wenn Sie nur eine bestimmte Zahlung genehmigt haben, nun aber wiederkehrende Abbuchungen vorgenommen werden), muss das

Kreditkartenunternehmen die nicht genehmigten Beträge unverzüglich an Sie zurückerstatten.

# IMPRESSUM

Österreichisches Institut für  
angewandte Telekommunikation  
Ungargasse 64-66/3/404  
1030 Wien

Gefördert durch das  
Bundesministerium für Arbeit, Soziales,  
Gesundheit und Konsumentenschutz  
Stubenring 1, 1010 Wien



Bundesministerium  
Arbeit, Soziales, Gesundheit  
und Konsumentenschutz

April 2019