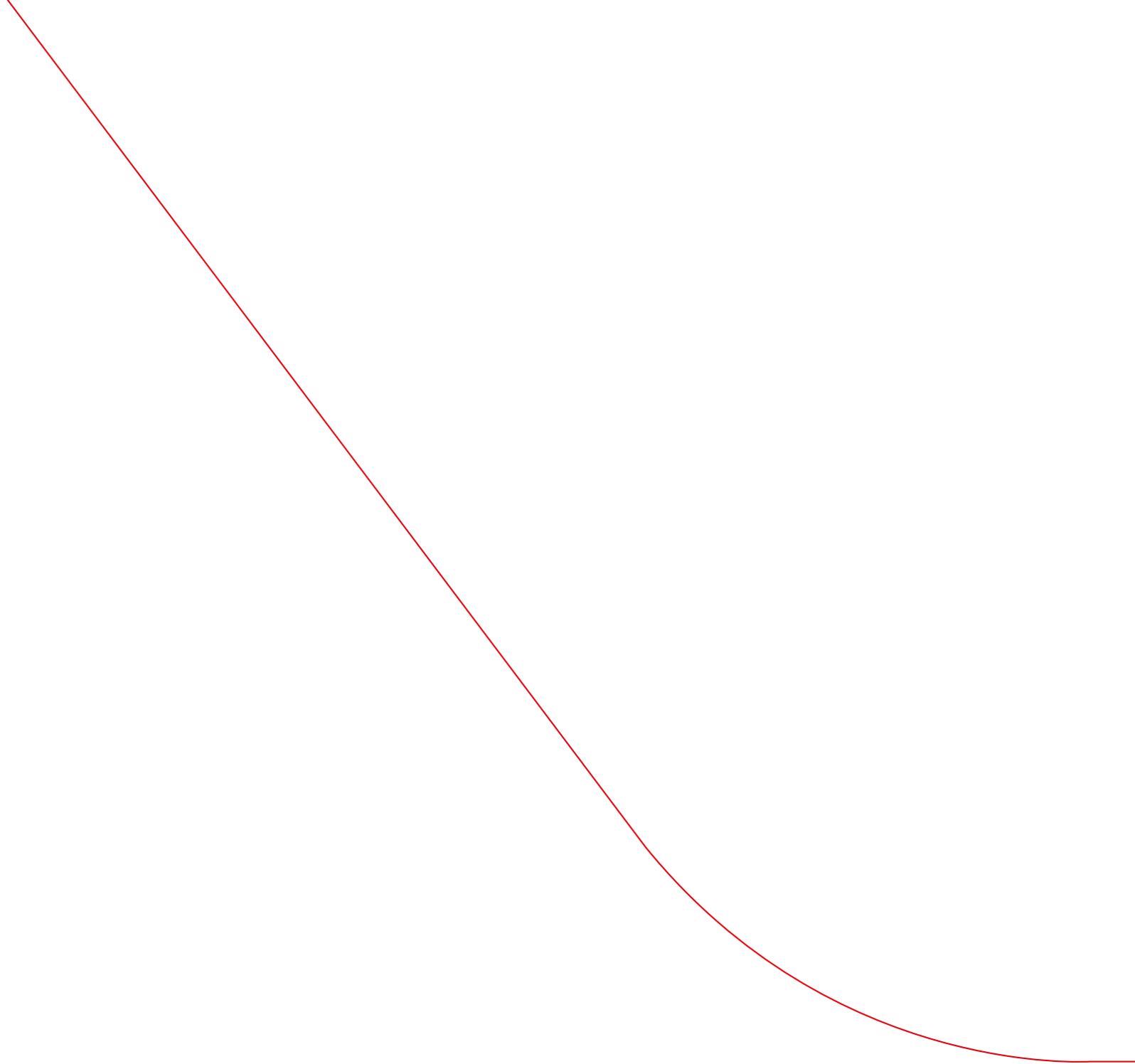


Benedikta Rupprecht

INFORMIEREN BANKEN KORREKT ÜBER DEN RECHTSAN- SPRUCH AUF EIN BASISKONTO?



Benedikta Rupprecht

INFORMIEREN BANKEN KORREKT ÜBER DEN RECHTSAN- SPRUCH AUF EIN BASISKONTO?

INFORMIEREN BANKEN KORREKT ÜBER DEN RECHTSANSPRUCH AUF EIN BASISKONTO?

Der Rechtsanspruch auf ein Basiskonto ist aufgrund der EU-Zahlungskonten-Richtlinie¹ seit 2016 in Österreich gesetzlich verankert und soll vor allem jenen Konsument:innen helfen, die es traditionell schwer haben ein Gehaltskonto zu eröffnen. Das sind bspw Zugewanderte oder Personen mit finanziellen Problemen und/oder Personen, die einen Privatkonkurs zur Entschuldung anstreben. Darüber hinaus können alle Konsument:innen mit rechtmäßigem Aufenthalt in der EU ein Basiskonto eröffnen, wenn sie ihr bisheriges Gehaltskonto schließen. Leistungsumfang und Kündigungsbestimmungen sind wie der Rechtsanspruch aus Schutzgründen gesetzlich definiert². Finanziell besonders Schutzbedürftige erhalten das Basiskonto zum halben Preis³.

Die Arbeiterkammer Wien hat von Juni bis August 2025 mit einer Testperson ein **Mysteryshopping (Filialbesuche und Mailanfrage) durchgeführt sowie mit einem Websitecheck bei 10 Wiener Banken** getestet, ob Kreditinstitute den **fünf gesetzlich vorgeschriebenen Informationspflichten** zum Rechtsanspruch auf ein Basiskonto nach § 28 Abs 1 und Abs 3 des Verbraucherzahlungskonto-Gesetzes (VZKG) nachkommen. Die Testperson gab an arbeitslos zu sein.

§ 28 Verbraucherzahlungskonto-Gesetz

(1) Das Kreditinstitut hat einem Verbraucher auf Anfrage jederzeit unentgeltlich Informationen zu den Merkmalen, Entgelten und Nutzungsbedingungen der von ihm angebotenen Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen.

(3) Das Kreditinstitut hat die Informationen gemäß Abs. 1 außerdem unentgeltlich

1. in allen seinen für Verbraucher zugänglichen Geschäftsräumen bereitzustellen,
2. in elektronischer Form auf seiner Website, sofern verfügbar, leicht zugänglich zu machen, und
3. einem Verbraucher in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger mitzuteilen, dessen Antrag auf Eröffnung eines anderen Zahlungskontos als eines solchen mit grundlegenden Funktionen es ablehnt.

¹ Richtlinie 2014/92/EU über die Vergleichbarkeit von Zahlungskontoentgelten, den Wechsel von Zahlungskonten und den Zugang zu Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen <P>

² Details zum Rechtsanspruch, den Leistungen und Ablehnungsgründen [Basis-Girokonto | Arbeiterkammer Wien](#)

³ Die Verbraucherzahlungskontogesetz-Verordnung definiert schutzbedürftige Verbraucher:innen [BGBl. 2016. II 255.pdf](#)sig

Da viele Konsument:innen den Rechtsanspruch auf das Basiskonto nicht kennen, ist es gesetzlich vorgesehen, dass Kreditinstitute in persönlichen Gesprächen, in den Filialen und auf der Website Informationen über das Basiskonto anbieten. **Zentral dabei ist, dass Banken kontosuchende Konsument:innen vor allem dann korrekt informieren, wenn sie die Eröffnung eines „normalen“ Girokontos ablehnen.**

FAZIT ZUR WICHTIGSTEN GESETZLICHEN INFORMATIONSPFLICHT

Das AK-Mysteryshopping hat ergeben, dass **keine der vier Banken, die die Eröffnung eines „normalen“ Girokontos abgelehnt hat**, der Testperson proaktiv Informationen über das Basiskonto angeboten hat. Nur eine dieser vier Banken hat und nur nach ausdrücklicher Nachfrage das Infoblatt zum Basiskonto - jedoch ohne die erforderliche Preisinformation - zur Verfügung gestellt.

Von den **sechs Kreditinstituten, die einer Eröffnung eines „normalen“ Gehaltskontos nicht abgeneigt waren**, haben drei Banken, auch auf Nachfrage, gar keine schriftlichen Informationen zum Basiskonto zur Verfügung gestellt. Von den restlichen drei Banken **hat nur eine Bank** den Wunsch nach schriftlichen Informationen **gesetzeskonform** erfüllt.

DETAILERGEBNISSE

1. Informieren Banken proaktiv über das Basiskonto, wenn sie die Eröffnung eines „normalen“ Girokontos ablehnen?

Die Testperson hat bei allen Filialbesuchen zunächst nach der Möglichkeit gefragt ein Gehaltskonto zu eröffnen⁴. Es wurde getestet, ob Banken, wenn sie die Eröffnung eines „normalen“ Kontos ablehnen über das Basiskonto informieren.

Die **Oberbank** lehnte die Eröffnung eines Gehaltskontos ab, da die Testperson angab arbeitslos zu sein. Es wurde nicht proaktiv über das Basiskonto informiert. Das sehr kurze Gespräch war freundlich, aber auch auf ausdrückliche Nachfrage wurden keine Informationen zum Basiskonto ausgehändigt. Ein Basiskonto werde gar nicht angeboten, sie solle zu anderen Banken gehen und dort nachfragen, bekam die Testperson zu hören.

Arbeitslosigkeit war auch der Grund, warum von der **WSK Bank** die Eröffnung eines Gehaltskontos verweigert wurde. Auch hier wurde die Testperson nicht proaktiv über den Rechtsanspruch auf das Basiskonto informiert. Die WSK Bank hat ebenfalls keine Informationen zum Basiskonto ausgehändigt, auch nach ausdrücklicher Nachfrage nicht. Es wurden auch keine mündlichen Erklärungen angeboten, sondern es wurde in einem freundlichen, aber sehr kurzen Gespräch betont, dass man ein Basiskonto nur unter bestimmten Voraussetzungen bekomme, die geprüft würden und es von der Zentrale genehmigt werden müsse.

⁴ In jenem Kreditinstitut, in der die Testperson ihr Girokonto hat, wurde die Frage nach einem Gehaltskonto naturgemäß nicht gestellt.

Die **bank99** hat die Eröffnung eines Gehaltskontos wegen eines Eintrages einer zwar beglichenen, aber beim KSV 1870 noch eingetragenen Inkassoforderung abgelehnt. Ein Basiskonto wurde dennoch nicht aktiv angeboten. Auf Nachfrage nach Informationen zum Basiskonto wurde nur ein Folder mit den bank99 Standardkonten ausgehändigt. Zum Basiskonto gab es auch mündlich keine Informationen, lediglich, dass es günstiger sei. Der Mitarbeiter wirkte hilfsbereit, aber nicht gut informiert über das Basiskonto.

Auch die **Volksbank Wien** hat die Eröffnung eines Gehaltskontos abgelehnt, da ein Einkommen dafür nötig sei. Ein AMS-Bezug reiche nicht. Wieder wurde nicht proaktiv über das Basiskonto informiert. Auf Nachfrage wurde freundlich darüber informiert, dass die Eröffnung eines Basiskontos grundsätzlich möglich sei, aber nur mit Absprache und Genehmigung der Zentrale und es dürfe kein anderes Konto bestehen. Dennoch wurde trotz Ablehnung mehr über das „normale“ Girokonto gesprochen als über das Basiskonto. Erst nach ausdrücklicher Nachfrage wurde das 2-seitige Infoblatt zum Basiskonto ausgedruckt und mitgegeben. Das „beiliegende Konditionenblatt“, auf das das Infoblatt verweist, wurde nicht ausgehändigt und somit wurde auch diese Informationspflicht nicht vollständig erfüllt.

2. Stellen Banken Verbrauchern auf Anfrage jederzeit Informationen zum Basiskonto in Papierform zur Verfügung?

Bei jenen Banken, die die Eröffnung eines „normalen“ Gehaltskontos nicht bereits nach Bekanntgabe des AMS-Bezugs kategorisch abgelehnt haben, hat sich die Testperson aktiv nach dem Basiskonto erkundigt. Es wurde nach dem Basiskonto und nach schriftlichen Informationen dazu gefragt, da ein Verwandter ein Basiskonto benötigen würde. Von diesen sechs Banken hat nur die **BAWAG PSK** die gesetzliche Informationspflicht erfüllt.

Die **Unicredit Bank Austria** gab mündlich Auskunft über das Basiskonto, aber es wurden - auch auf ausdrückliche Nachfrage - keine schriftlichen Informationen ausgehändigt. Kurios mutet an, dass der anfragenden Person in dem freundlich geführten ca 15-minütigen Gespräch sehr viele Gründe genannt wurden, warum die Bank Austria kein Basiskonto anbietet. Wenn jemand Inkassoforderungen hätte oder insolvent sei, dann bekomme er jedenfalls kein Konto bei der Bank Austria. Mit solchen Kunden könne man keinen Gewinn machen, weil keine Überziehung und kein Kredit möglich sei und die Bank sehr viele Kontrolltätigkeiten machen müsse.

Die Testperson führt ihr Girokonto bei der **Raiffeisen Landesbank NÖ Wien** und hat daher nur nach Informationen zum Basiskonto gefragt. Es wurde nachgefragt, warum der Verwandte ein Basiskonto möchte. Es werde nur Schutzbedürftigen und Leuten, die gar kein Konto in Österreich haben, angeboten. Es müsse von der Zentrale genehmigt werden und sie eröffnen üblicherweise nur „normale“ Gehaltskonten. Das kurze Gespräch war freundlich, aber auch auf ausdrückliche Nachfrage wurden keine Informationen zum Basiskonto ausgehändigt. Der Verwandte müsse persönlich kommen, um die Informationen zu erhalten.

Auch bei der **Erste Bank** gab es Schwierigkeiten schriftliche Informationen zum Basiskonto zu bekommen. Die Mitarbeiterin schien nicht gut informiert über das Basiskonto zu sein. Sie hat nachgefragt, wo die verwandte Person gehört habe, dass es ein Basiskonto gibt. Sie solle sich bei jener Stelle Informationen holen, wo sie darüber etwas gehört habe. Außerdem sollte die Person selbst wissen, ob sie einen Anspruch hat oder nicht. Bei der Erste Bank könne man einen Antrag auf ein Basiskonto nur mit einem auszufüllenden Formular von der Bankwebsite machen. Man müsse es selbst herunterladen und ausfüllen. Außerdem solle man sich selbst auf der Website über das Basiskonto informieren. Auf Ersuchen der

Testperson ihr das Websiteformular zu zeigen, konnte die Mitarbeiterin das Formular auf der Website nicht finden.

Die Mitarbeiterin der **BAWAG PSK** hat in einem kurzen und angenehmen Gespräch betont, dass die Eröffnung eines Basiskontos von der Zentrale genehmigt werden müsse und kein anderes Konto bestehen dürfe. Auch, wenn ein bestehendes Konto gekündigt werde, müsse die Zentrale prüfen. Auf Nachfrage wurde der Testperson das 2-seitige Infoblatt zum Basiskonto ausgehändigt, das auch Preisangaben enthält.

Das Gespräch bei der **DenizBank** war freundlich und hilfsbereit und es wurden mündlich einige Informationen zum Basiskonto gegeben. Auf Nachfrage wurde eine kurze Tabelle mit Preis- und Leistungsinformationen über das Basiskonto ausgedruckt und mitgegeben. Da die allgemeinen Informationen zum Basiskonto nicht enthalten waren, wurde die gesetzliche Informationspflicht auch in diesem Fall nicht erfüllt.

Bei der **Hypo NÖ** wurde die Testperson in einem längeren und freundlichen Gespräch über das Basiskonto informiert. Es wurden zwar keine schriftlichen Informationen ausgehändigt, aber auf Nachfrage angeboten Informationen per E-Mail zu übersenden.

3. Werden in den Filialen die Informationen zum Basiskonto bereitgestellt?

In **keiner der 10 besuchten Bankfilialen** wurden Informationen zum Basiskonto in Papierform bereitgestellt. Die Testperson konnte bei keiner Bank in den für Kund:innen zugänglichen Bereichen Informationen über das Basiskonto entdecken.

4. Werden Verbrauchern auf Anfrage jederzeit Informationen zum Basiskonto auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt?

Die Testperson hat per Mailanfrage bzw Kontaktformular auf den Bankenwebsites um Informationen zum Basiskonto ersucht. **Von drei Banken wurden keine Informationen übermittelt**, von einer Bank nur unvollständige.

Von der **Volksbank Wien** und **DenizBank** wurde in einer automatisierten Antwort eine Kontaktaufnahme angekündigt, die jedoch nicht stattfand. Informationen wurden keine übermittelt. Die **Oberbank** antwortete, dass eine solche Anfrage aus Sicherheitsgründen nicht per Mail beantwortet werden könne, offenbar, weil die Testperson irrtümlich an die E-Banking-Kontaktmail geschrieben hatte. Sie wurde zwar persönlich per Mail kontaktiert, aber trotz eindeutig nicht sicherheitsrelevanter Anfrage nicht an die für solche Anfragen zuständige Bankstelle weitergeleitet.

Bei der **Hypo NÖ** waren die übermittelten Informationen unvollständig, da nur die Preisinformation zum Basiskonto und eine Übersicht über die „normalen“ Girokonten, aber nicht die allgemeinen Informationen zum Basiskonto enthalten waren.

Unicredit Bank Austria und **Raiffeisenlandesbank NÖ Wien** haben beide mit direktem Link zur Basiskontoseite vollständige Informationen übermittelt. Ebenso die **WSK Bank** mit übermittelten PDF-Informationen in der E-Mail-Antwort. Auch die **Erste Bank** schickte vollständige Informationen mit einem drei-seitigen Infoblatt. Auch die **bank99** informierte

korrekt mit einem PDF mit allgemeinen Infos zum Basiskonto. Das Mail enthielt auch einen Link, der direkt zum Basiskonto mit den vollständigen Informationen samt Preisangaben führte. Bei der **BAWAG PSK** gelangte man mit dem geschickten Link zur Kontoseite, aber dort ist das Basiskonto unter der Bezeichnung VZKG Konto für Unwissende nicht klar erkennbar.

5. Werden auf Bankenwebsites die Informationen leicht zugänglich gemacht?

Es waren zwar auf allen 10 Bankwebsites Informationen zum Basiskonto vorhanden, aber **in keinem Fall waren die Informationen leicht zugänglich in dem Sinn, dass das Basiskonto gleichberechtigt mit den „normalen“ Girokonten** präsentiert wurde. Das führt dazu, dass jemand, der nicht gezielt danach sucht, das Basiskonto auf Bankenwebsites nur schwer finden wird.

Über das Menü auf der Startseite war das Basiskonto nur bei der **Raiffeisenlandesbank NÖ Wien** zu finden. Bei der **bank99** zwar auch, aber das Produkt wird hier als Zahlungskonto bezeichnet.

Bei der **DenizBank** wurde man auch in den Untermenüs nicht fündig, sondern nur über die Suchfunktion und dort werden 2 Links zu AGB und Konditionen angeboten. Erst nach der Suche in einer langen Liste von AGB bzw einer Drop-down-Liste bei Konditionen findet man das Basiskonto. Auch bei der **Erste Bank** findet man das Basiskonto nicht über das Menü, sondern kommt zur Basiskonto-Seite nur über die Suchfunktion.

Die **WSK Bank** hatte das Basiskonto zwar auf der Kontoseite, aber optisch sehr unauffällig ganz unten, ähnlich wie die **Volksbank Wien, Unicredit Bank Austria, Oberbank** und **Hypo NÖ**. Bei der **BAWAG PSK** muss nicht ganz so weit nach unten gescrollt werden, aber da das Basiskonto hier VZKG Konto heißt, ist die leichte Auffindbarkeit auch nicht gewährleistet.

Bei der **Volksbank Wien** (keine Preisinformation) und der **Hypo NÖ** (nur das vergünstigte Basiskonto 40 für schutzwürdige Verbraucher wird angeboten) waren die Informationen auf den Websites nicht vollständig.

Nur vier Banken hatten alle wesentlichen Informationen - zusätzlich zu den angebotenen Links mit Detailinformationen und Downloads - direkt auf der Website, auch wenn das Basiskonto auch bei diesen Banken zunächst nicht immer einfach zu finden war (**BAWAG PSK, Unicredit Bank Austria, Erste Bank, bank99**). Bei den restlichen sechs Kreditinstituten muss man Dokumente downloaden, um sich zu informieren.

KONSUMENT:INNENPOLITISCHER VERBESSERUNGSBEDARF

Der Rechtsanspruch auf ein Basiskonto wurde vor 10 Jahren in Österreich in konsument:innenfreundlicher Weise im VZKG umgesetzt. So wurde etwa die wichtige Informationspflicht bei Ablehnung eines „normalen“ Girokontos ausdrücklich im Gesetz verankert, obwohl das die EU-Zahlungskonten-Richtlinie gar nicht explizit vorgesehen hatte. Der österreichische Gesetzgeber hat damit den zentralen und praktisch relevantesten Punkt getroffen und beschreibt es in den Gesetzeserläuterungen treffend: „Der Verbraucher wird typischerweise dann ein besonderes Interesse an solchen Informationen haben, wenn ihm die Eröffnung eines normalen Zahlungskontos verweigert wird.“⁵ Das AK-Mysteryshopping sowie die Beratungserfahrungen der Arbeiterkammern und der staatlich anerkannten Schuldenberatungen belegen, dass die Umsetzung in der Praxis nicht gut funktioniert.

- Manche Bankaussagen beim AK-Mysteryshopping lassen vermuten, dass kein ausreichender Wille vorhanden ist dem Rechtsanspruch auf ein Basiskonto tatsächlich nachzukommen. **Die AK fordert daher ein Umdenken bei den österreichischen Kreditinstituten und die Einhaltung aller gesetzlichen Informationspflichten zum Basiskonto.**
- Wünschenswert wäre auch eine **stärkere Kontrolle durch die Finanzmarktaufsicht, der die Möglichkeit, eigenes Mysteryshopping** durchzuführen - so wie in Deutschland - gesetzlich eingeräumt werden sollte.
- Eine gesetzliche **Nachschärfung wäre aus AK-Sicht auch bei den Verwaltungsstrafen sinnvoll**, denn für Verstöße gegen die Informationspflichten zum Basiskonto sind nur vergleichsweise niedrige Strafen bis zu 5000 Euro vorgesehen.
- **Aus Konsument:innensicht wäre es auch klarer, wenn es eine einheitliche gesetzliche Bezeichnung für das Basiskonto geben würde.** Die Bezeichnung in der EU-Zahlungskonten-Richtlinie und im österreichischen VZKG lautet „Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen“. Basiskonto war aber in der Praxis immer schon der von allen Stakeholdern und von den meisten Banken in der Produktbezeichnung verwendete Begriff. Manche Banken bezeichnen das Produkt als „Zahlungskonto“, „VZKG-Konto“ oder eben als „Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen“. Das ist aus AK-Sicht verwirrend, weil bei der Suche auf Bankenwebsites das Basiskonto nicht gefunden wird und unterschiedliche, noch dazu sperrige Begriffe die Informationsvermittlung grundsätzlich erschweren.

⁵ RV 330 BlgNR 25 GP, Seite 27, [fname_517408.pdf](#)

KURZBIOGRAFIE



MAG.ª BENEDIKTA RUPPRECHT, BA

Arbeiterkammer Wien / Abteilung Konsument:innenpolitik, Team Finanzdienstleistungen (Banken, Versicherungen)

Studium der Rechtswissenschaften und Kunstgeschichte an der Universität Wien. Seit 2007 Referentin in der konsumentenpolitischen Abteilung der Arbeiterkammer Wien im Bereich Finanzdienstleistungen. Primär zuständig für Stellungnahmen zu Verordnungen, Gesetzen und Gesetzesvorhaben im Finanzdienstleistungsbereich (nationale, EU), Studien, Gremienarbeit zu Bank- und Versicherungsthemen aus Sicht der Verbraucher:innen. Unterstützende Tätigkeit bei der Zuführung von Verbraucheranliegen zur gerichtlichen Klärung.



ALLE RATGEBER ZUM DOWNLOADEN

<https://wien.arbeiterkammer.at/service/Ratgeber/index.html>



BERATUNGSTERMIN VEREINBAREN UNTER

<https://wien.arbeiterkammer.at/ueberuns/kontakt/index.html>



ALLE STUDIEN ZUM DOWNLOADEN

<https://emedien.arbeiterkammer.at/>



WEITERE SERVICES UND INFORMATIONEN UNTER

<https://wien.arbeiterkammer.at/>

FOTOCREDITS

Porträtfoto Benedikta Rupprecht: © Lisi Specht

DER DIREKTE WEG ZU UNSEREN PUBLIKATIONEN

<https://wissenschaft.arbeiterkammer.at/>

<https://emedien.arbeiterkammer.at/>

ZITIERFÄHIGER LINK ZUR STUDIE

<https://emedien.arbeiterkammer.at/resolver?urn=urn:nbn:at:at-akw:g-7314765>

CREATIVE COMMONS CC BY-SA

Sofern nicht anders ausgewiesen, steht der Inhalt dieses Werks unter der Creative Commons Lizenz CC BY-SA 4.0 zur Verfügung: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>



Bei Verwendung von Textteilen wird um Zusendung eines Belegexemplars an die AK Wien / Abteilung Konsument:innenpolitik ersucht.

IMPRESSUM

Medieninhaberin: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 0

Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe [wien.arbeiterkammer.at/impresum](https://www.wien.arbeiterkammer.at/impresum)

Auftraggeberin: AK Wien / Abt. Konsument:innenpolitik

Rückfragen an: konsumentenpolitik@akwien.at

Gestaltung: Alexander Ullrich | A SQUARED

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Druck: AK Wien

ISBN: 978-3-7063-1197-7

© 2026 AK Wien

UNSER SERVICE FÜR IHR RECHT

Was bleibt netto von brutto?
Wie behalte ich den Überblick über Arbeitszeiten?
Oder was muss ich über meinen Mietvertrag wissen?
Ob durch unsere Services, Ratgeber oder unser
Expertenteam in Ihrer Arbeiterkammer:
Wir helfen Ihnen weiter!

Klicken Sie rein: wien.arbeiterkammer.at



Beratung



AK-Rechner



Ratgeber



Musterbriefe



Eltern-
kalender



Zeitspeicher



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

INFORMIEREN BANKEN KORREKT ÜBER DEN RECHTSAN- SPRUCH AUF EIN BASISKONTO?

Februar 2026

