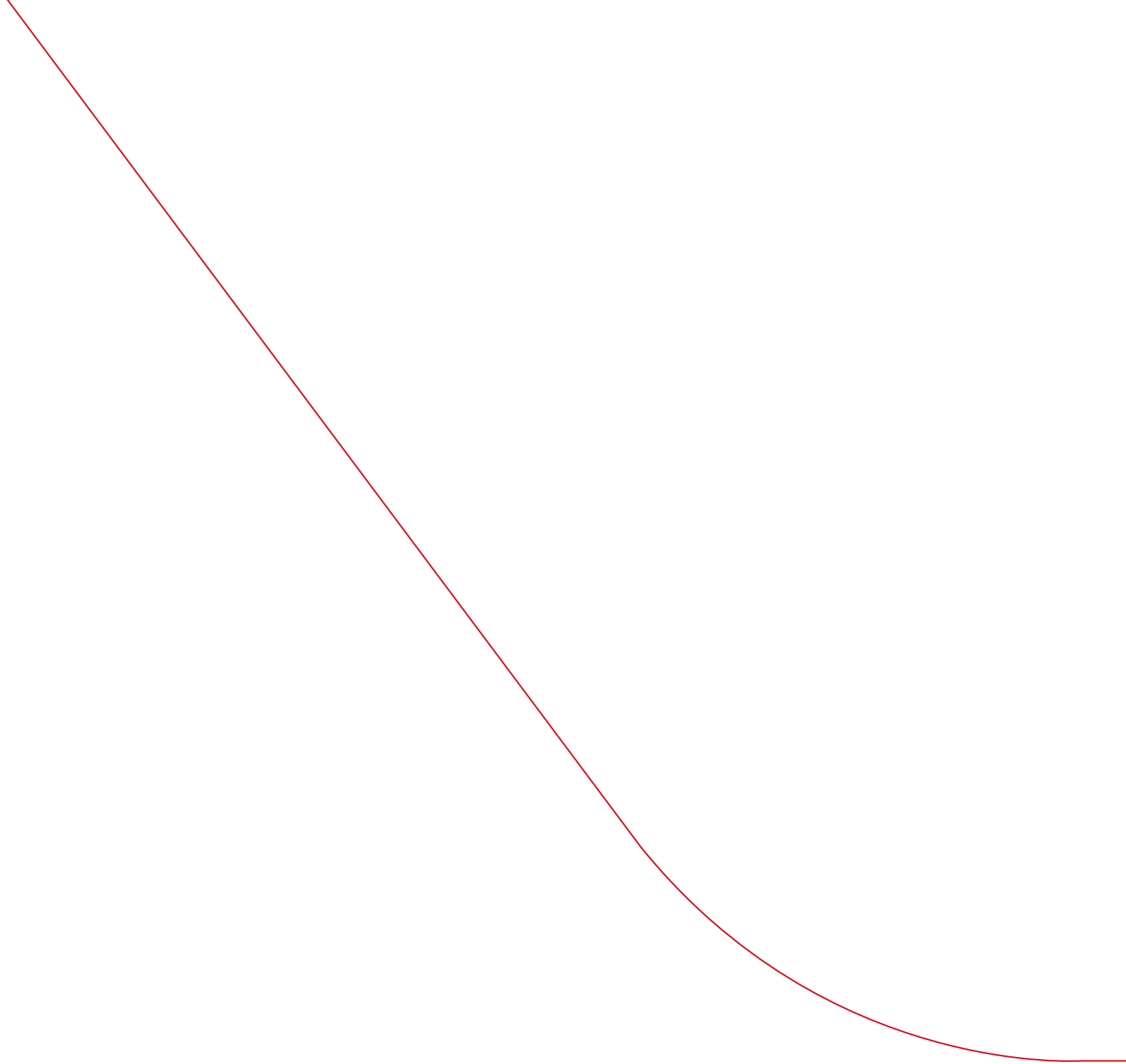


Christian Prantner

# PFANDLEIHEUNTERNEHMEN IM TEST

Wie transparent sind Zinsen und Spesen im Pfandleihegeschäft?



Christian Prantner

# **PFANDLEIHEUNTERNEHMEN IM TEST**

Wie transparent sind Zinsen und Spesen im Pfandleihegeschäft?

Verlag Arbeiterkammer Wien  
Oktober 2025

# INHALTSVERZEICHNIS

---

|                   |   |
|-------------------|---|
| Ausgangssituation | I |
|-------------------|---|

---

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Rechtsgrundlagen – Standesregeln                                              | 3  |
| 2. Zur Erhebung                                                                  | 5  |
| 3. Zusammenfassung der Ergebnisse                                                | 6  |
| 3.1. Verpfändungsprozess bei den sieben besuchten Pfandleiheunternehmen          | 6  |
| 3.2. Rücklösung des Pfandes                                                      | 8  |
| 3.3. Pfandleiheunternehmen, die sich den freiwilligen Standesregeln anschliessen | 9  |
| 3.4. Berechnungskontrolle                                                        | 10 |
| 3.5. Tabellarischer Überblick über Konditionen (Zinsen, Spesen)                  | 11 |
| 3.6. Tabellarischer Überblick – ausgehängte schriftliche Unterlagen              | 13 |
| 3.7. Tabellarischer Überblick: Webseiten-Check                                   | 16 |
| 4. Konsumentenpolitische Forderungen                                             | 18 |
| 4.1. Gut sichtbare und gut leserliche Aushänge!                                  | 18 |
| 4.2. Verbesserung der vorvertraglichen Informationen                             | 18 |
| 4.2.1. Neue vorvertragliche Informationspflichtspflichten                        | 18 |
| 4.2.2. Mehr Transparenz über Vertragsbedingungen, Zinsen und Entgelte            | 18 |
| 4.3. Verbraucher-Pfandscheine mit definierten Mindestinhalten!                   | 19 |
| 4.4. Keine Kaufverträge zeitgleich mit dem Pfanddarlehen                         | 20 |
| 4.5. Transparente Endabrechnung bei Pfand-Rücklösung!                            | 20 |
| 4.6. Taggleiche Zinsverrechnung, transparent dargestellt!                        | 21 |
| 4.7. Kostenangaben im Sinne eines Verbraucherkredites                            | 21 |
| 5. Anhang: Vertragsdokumente                                                     | 22 |
| 5.1. Pfandschein, Pfand-Kreditverträge                                           | 22 |
| 5.2. Vertragsabrechnung – Dokumente bei der Rücklösung des Pfandes               | 27 |

---

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Abbildungsverzeichnis | 32 |
| Tabellenverzeichnis   | 33 |

---

# AUSGANGSSITUATION

In den letzten Jahren verzeichneten die Arbeiterkammern österreichweit vermehrt Beschwerden über Pfandleiheunternehmen.

## Was ist unter Pfandleihe zu verstehen?

Ein Pfandleihegeschäft beinhaltet, dass Konsument:innen einen materiellen, **werthaltigen Gegenstand** bei einem Pfandleiheunternehmen verpfänden und – im Gegenzug zu dieser Verpfändung auf Zeit – einen **Darlehensbetrag** ausbezahlt bekommen. Die Pfandbesteller:innen vereinbaren eine **Darlehenslaufzeit**, die zu einem vertraglich vereinbarten Tag endet – innerhalb dieser Periode fallen **Darlehenszinsen** an, die am Ende der Darlehenslaufzeit an das Pfandleiheunternehmen bezahlt werden – je nach dem, wie lange das Pfand effektiv beim Pfandleiheunternehmen hinterlegt worden ist.

Alternativ zur Zurücknahme des Pfandes und Retournierung des Pfanddarlehensbetrages samt Zinsen und sonstiger Spesen, gibt es die Möglichkeit, dass ein/e Pfandbesteller/in das Pfand nicht auslöst. In diesem Fall **versteigert das Pfandleiheunternehmen** das erhaltene Pfand, um sich aus dem Verwertungserlös zu befriedigen; ein allfälliger Mehrerlös, der über den Betrag des Pfanddarlehens hinausgeht, wird an den Pfandbesteller ausbezahlt.

Im Pfandleihegeschäft kommen nicht nur Darlehenszinsen zur Verrechnung, sondern auch eine **Reihe an sonstigen Nebenkosten**, die im sogenannten „**Gebührentarif**“ festgehalten sind. Neben dem Gebührentarif existiert zusätzlich eine „Geschäftsordnung“ (kurz: GO), die die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Pfandleihegeschäftes darstellen. Wesentliche konkrete vertragliche Punkte der Pfandleihe werden im Pfandschein festgehalten, der bei der Verpfändung ausgestellt wird.

Pfänder können viele Gegenstände sein: Notebooks, Goldschmuck, Elektronikartikel wie Fotoapparate, Autos; in manchen Fällen ist auch eine Verpfändung eines Lebensversicherungsvertrages möglich.

Die österreichischen Pfandleiheunternehmen unterscheiden sich vor allem dadurch, dass sie unterschiedliche Pfänder zu akzeptieren bereits sind. Manche konzentrieren sich etwa auf **Autoverpfändung**, die sich zumeist dadurch auszeichnet, dass das Auto zwar verpfändet wird, aber von den Pfandbesteller:innen während der vereinbarten Darlehenslaufzeit weiter benutzt werden kann.

Die Pfandleihegeschäft ist – wirtschaftlich gesehen – **ein Kredit**, der jedoch Besonderheiten ausweist. Konsument:innen haften nur mit dem Pfand, eine weitere persönliche Haftung wie bei einem Bankkredit (z. B. wie die Haftung mit dem Gehalt/Lohn) ist nicht gegeben. Faktum ist, dass Pfandleihe-Kredite – gemessen anhand des effektiven Jahreszinssatzes – zu den teuersten Krediten zählen. Denn neben dem Spezifikum, dass zumeist **Zinsen pro Halbmonat** verrechnet werden, gibt es eine lange mögliche Liste an sonstigen Spesen, beispielsweise können Ausfertigungsspesen (für den Pfandschein), Lagerkosten (für das Pfand), Bearbeitungsspesen, Manipulationsgebühren, Prolognationsspesen für das Darlehen etc. anfallen.

Die hohen Zinsen und Nebenkosten sind Gegenstand von **Beschwerden in der AK-Konsumentenberatung**. Fallanalysen zeigen, dass die Zinsen und Spesen nicht ausreichend transparent sind, wie nachfolgende Fallbeispiele zeigen:

**Beispiel 1:** In einem Beratungsfall mit einem Darlehensbetrag von 7.540 Euro und einer Laufzeit von einem Monat ergab sich ein Sollzinssatz von 90 %, der effektive Jahreszins beträgt 143 %.

**Beispiel 2:** In einem anderen Fall aus der AK Beratung betrugen Zinsen und sonstige Kosten bei einem Darlehen (20.000 Euro) mit 7-monatiger Laufzeit 9.050 Euro.

Diesen Beschwerdefällen ist gemeinsam, dass die Zinsen und Nebenkosten nicht ausreichend transparent dargelegt wurden – weder in den schriftlichen Unterlagen der Pfandleiheunternehmen noch mündlich ausreichend erläutert in den Gesprächen. Diese Informationsdefizite haben dazu geführt, dass **im österreichischen Regierungsprogramm 2025** festgehalten wurde, dass die **Entgeltdarstellung** bei Pfandleiheunternehmen **verbessert („verständlicher und klarer“)** gehört<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Siehe Regierungsprogramm auf S 68: [Regierungsprogramm Österreich 2025-2029](#)

# 1. RECHTSGRUNDLAGEN – STANDESREGELN

Die maßgeblichen rechtlichen Regelungen zu Pfandleiheverträgen dazu finden sich an unterschiedlichen Stellen im Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (ABGB) sowie in der Gewerbeordnung (GewO). Grundsätzlich: Das Pfandrecht stellt eine rechtliche Absicherung dar, durch die Gläubiger eine Sache als Sicherheit für ihre Forderung behalten oder verwerten können. Während das **ABGB die zivilrechtlichen Grundlagen** des Pfandrechts regelt – etwa Begriff, Erwerb, Verwertung und Erlöschen –, legt die **GewO insbesondere gewerberechtliche Vorschriften für die Ausübung** der Pfandleihe fest, wie etwa die erforderliche Gewerbeberechtigung und bestimmte Berufspflichten (§ 155 GewO).

Im Detail beschreibt § 447 ABGB den **Begriff des Pfandrechts** sowie des Pfandes. Darin wird grundsätzlich festgelegt, was unter einem Pfand zu verstehen ist und wie es als Sicherheit dienen kann. In § 448 ABGB erfolgt die Unterscheidung zwischen dem Handpfand, also einem Pfand an einer beweglichen Sache, das dem Gläubiger übergeben wird, und der Hypothek, die sich auf unbewegliche Sachen (z. B. Grundstücke) bezieht und im Grundbuch eingetragen wird. Der § 449 ABGB regelt, auf welche Weise ein Pfandrecht entstehen kann – etwa durch einen Vertrag zwischen den Parteien, durch gesetzliche Bestimmungen oder auch durch richterliche Entscheidung.

Weiterführend befasst sich § 451 ABGB mit den unterschiedlichen Arten des Erwerbs eines Pfandrechts. Bei **beweglichen Sachen** ist die tatsächliche Übergabe an den Gläubiger erforderlich, während bei **unbeweglichen Sachen** eine Einverleibung in das Grundbuch erfolgt. Die Vorschriften der §§ 466a ff. ABGB regeln die Verwertung des Pfandes. Sie legen unter anderem fest, dass der Gläubiger bei der Verwertung mit der gebotenen Rücksicht vorgehen und den Schuldner möglichst nicht übermäßig benachteiligen darf. Der Erlös aus der Pfandverwertung muss zunächst zur Deckung der offenen Forderung verwendet werden, ein Überschuss ist dem Pfandgeber auszusahlen.

In § 469 ABGB ist das Erlöschen des Pfandrechts geregelt – etwa durch Tilgung der gesicherten Forderung, durch freiwilligen Verzicht oder durch Untergang der Pfandsache.

Ergänzend dazu regelt **§ 1370 ABGB die Verpflichtung des Pfandnehmers zur Ausstellung eines sogenannten Pfandscheins**, der als Nachweis für das hinterlegte Pfand dient und wichtige Angaben enthalten muss.

Für die gewerbliche Ausübung der Pfandleihe ist zusätzlich **§ 155 GewO** von Bedeutung. Dieser schreibt vor, dass für die Tätigkeit als Pfandleiher eine aufrechte Gewerbeberechtigung erforderlich ist. Gleichzeitig enthält er auch bestimmte Pflichten, die Pfandleiher im Rahmen ihrer Tätigkeit einzuhalten haben – etwa in Bezug auf die Geschäftsräume, Dokumentationspflichten und das Verhalten gegenüber Kunden. § 155 GewO sieht weiters eine Aushangpflicht der Geschäftsordnung vor.

## RECHTSGRUNDLAGEN IM ÜBERBLICK

- § 447 ABGB: definiert den Begriff des Pfandrechts und Pfandes
- § 448 ABGB: unterscheidet zwischen Handpfand und Hypothek
- § 449 ABGB: regelt die Titel des Pfandrechts (Vertrag, Gesetz, etc.).
- § 451 ABGB: beschreibt die Erwerbsarten des Pfandrechts (Übergabe: bei beweglichen Sachen, Einverleibung: bei unbeweglichen Sachen)
- § 466a ff. ABGB: regeln Pfandverwertung & Rücksichtspflichten des Gläubigers
- § 469 ABGB: regelt das Erlöschen des Pfandrechts, z. B. durch Tilgung der Schuld
- § 155 GewO: Gewerbeberechtigung und Pflichten bei Pfandleihe
- § 1370 ABGB: regelt die Ausstellung eines Pfandscheins durch den Handpfandnehmer

Neben gesetzlichen Bestimmungen gibt es **Standes- und Ausübungsregeln für Pfandleiher, die allerdings rechtlich unverbindlich sind – Pfandleiheunternehmen können sich den Standesregeln nach eigenem Gutdünken unterwerfen (oder nicht).**

Abrufbar auf der WKO-Website mit allen Informationen zum Thema „Standes- und Ausübungsregeln Pfandleiher“.

Diese Regeln sind freiwillig und haben zum Ziel, einen verbindlichen Orientierungsrahmen für eine professionelle, faire und ethisch vertretbare Berufsausübung zu bieten. Sie gelten für alle Formen der Pfandleihfähigkeit und umfassen sowohl den Umgang mit Kunden als auch das Verhalten gegenüber Kolleginnen und Kollegen innerhalb der Branche.

Ein Prinzip der Standesregeln ist das kollegiale Verhalten unter Pfandleihern. Dies bedeutet, dass Konkurrenz fair ausgetragen und respektvoller Umgang gepflegt wird. Darüber hinaus ist die sorgfältige und gewissenhafte Ausübung des Berufs verpflichtend. Dies umfasst insbesondere die Identitätsprüfung der Kunden mittels gültigem Lichtbildausweis, um Missbrauch und Geldwäsche vorzubeugen.

Pfandgegenstände **müssen sicher und ausreichend versichert** gelagert werden. Sollte es bei der Verwertung eines Pfandes zu einem Mehrerlös kommen – wenn der Verkaufserlös die Forderung übersteigt – ist dieser an den Pfandgeber auszuzahlen. Pfandleiher sind außerdem verpflichtet, sich **regelmäßig fortzubilden** – konkret sieht die Standesregelung mindestens zehn Stunden Weiterbildung alle fünf Jahre vor, um die Fachkenntnisse stets aktuell zu halten.

Der **Geschäftsbetrieb** hat in festen Geschäftsräumen mit klar definierten Öffnungszeiten zu erfolgen, sodass Kunden jederzeit wissen, wann und wo sie Leistungen in Anspruch nehmen können. Die **Verschwiegenheitspflicht** hinsichtlich personenbezogener Kundendaten ist ebenfalls verpflichtend – sie schützt die Privatsphäre der Kunden und trägt zum Vertrauensverhältnis zwischen Pfandgeber und Pfandleiher bei.

Ein **automatischer Eigentumsübergang** bei Nichtzahlung der Schuld ist **ausdrücklich verboten**. Stattdessen ist ein geregeltes Verwertungsverfahren notwendig. Über sämtliche Kosten und Gebühren muss transparent informiert werden – sowohl im Geschäftslokal als auch online. Darüber hinaus muss für jedes verpfändete Objekt ein **Pfandschein mit Mindestangaben** ausgestellt werden, der dem Kunden als rechtlicher Nachweis dient.

Auch bei der **Werbung** sind klare Vorgaben zu beachten: Sie muss wahrheitsgetreu, transparent und nicht irreführend sein. Sollten Kunden dennoch **Beschwerden** haben, können diese an den Fachverband der Finanzdienstleister innerhalb der Wirtschaftskammer Österreich gerichtet werden.

Die freiwilligen Standesregeln sehen vor, dass Pfandleiher ihren Kunden telefonische Auskünfte über die Kosten einer Belehnung zu erteilen haben – diese Kosteninformationspflicht greift nach unserer AK-Einschätzung zu kurz, weil die in der Praxis zahlreich existierenden Kostenpositionen nicht im Detail vorgegeben sind.

## WESENTLICHE REGELUNGSPUNKTE DER STANDESREGELN IM ÜBERBLICK

- Regeln sind freiwillig, betreffen alle Pfandleihfähigkeiten
- Kollegiales Verhalten unter Pfandleihern ist Pflicht



- Sorgfältige und gewissenhafte Berufsausübung, Identitätsprüfung mit Lichtbildausweis
- Pfänder sicher und versichert aufbewahren, Mehrerlös an Pfandgeber auszahlen
- Regelmäßige Weiterbildung (10 Stunden alle 5 Jahre)
- Feste Geschäftsräume mit klaren Öffnungszeiten
- Verschwiegenheitspflicht zu Kundendaten
- Automatischer Eigentumsübergang bei Nichtzahlung ist verboten
- Transparente Gebühreninformation in Geschäft und online
- Pfandschein mit Mindestangaben ist auszustellen
- Werbung muss klar und ehrlich sein
- Beschwerden an Fachverband Finanzdienstleister

## 2. ZUR ERHEBUNG

Das Ziel dieser Studie ist eine aktuelle Erhebung, wie transparent Pfandleihengeschäfte ablaufen. Zu diesem Zweck wurde die **Qualität der Informationen auf Homepages von Pfandleiheunternehmen, von deren Vertragsunterlagen und von vorvertraglichen Beratungsgesprächen** untersucht.

Die AK Wien führte eine Mystery Shopping-Erhebung **bei acht Pfandleiheunternehmen in Wien** durch und hat tatsächlich Pfandgegenstände eingesetzt und – zumeist gegen Ende der vereinbarten Darlehenslaufzeit – wieder zurückgelöst. Es wurden jene Pfandleiheunternehmen ausgewählt, die laut deren Homepages auch Notebooks als Pfänder akzeptieren.

Beim Pfandleiheunternehmen Auktioneum war eine Verpfändung nicht möglich gewesen. Das größte Unternehmen (Dorotheum) am Markt wurde von zwei verschiedenen Testkäufer:innen (mehrmals) besucht, um die standardisierten Prozesse gesichert zu erfassen.

Der Erhebungszeitraum war Mai bis August 2025. Dabei wurden folgende Pfandgegenstände **tatsächlich** eingesetzt:

- Notebooks
- Goldmünzen

In einem **ersten Schritt** kontaktierten die Testkäufer:innen die Pfandleiheunternehmen mit Notebooks (derselben Art und Güte). Auffallend war, dass nur jedes zweite Pfandleiheunternehmen bereit war, ein Notebook als Pfand akzeptierten („Wir nehmen keine Notebooks“, „Wert ist zu ungewiss“ etc.).

Daher wurden in einem **zweiten Schritt** Goldmünzen als Pfand eingesetzt, die von den übrigen Pfandleiheunternehmen – die das Notebook eben nicht als Pfand akzeptierten – anstandslos akzeptiert wurden.

### VORGABEN AN DIE PFANDLEIHEUNTERNEHMEN IN DEN BERATUNGSGESPRÄCHEN

- Die Testkäufer:innen gaben an, für einen kurzfristigen Geldengpass eine Verpfändung vorzunehmen.
- Gewünscht war eine Laufzeit von 30 Tagen (1 Monat); nach dieser Frist sei geplant, das Pfand wieder auszulösen.

- Ein besonderer Fokus in den Beratungsgesprächen war, dass aktive Fragen nach Zinsen und Spesen gestellt wurden (zB wo diese zu finden seien; wo der Aushang im Geschäft sei etc.).
- Ein zentraler Gegenstand dieser Untersuchung war die Analyse der ausgehändigten schriftlichen Informationen wie Pfandscheine, Geschäftsbedingungen oder sonstige Belege zum Pfandleihengeschäft.

Die meisten Pfandgegenstände wurden kurz vor der Verfallsfrist **wieder zurückgelöst**. In einem Fall erfolgte die Rücklösung nach etwas mehr als 2 Wochen, um zu erheben, wie in diesem Fall die Zinsen verrechnet werden, die üblicherweise als Zinsen pro Halbmonat angelastet werden.

Die Angebote wurden auch einer **rechnerischen Prüfung** unterzogen, wobei die Kosten- und Preisangaben in den Pfandleihverträgen mit den Angaben im Gebührentarif – üblicherweise zu finden auf der Webseite der Pfandleihe – übereinstimmten.

Parallel zu den Besuchen der Pfandleiheunternehmen in deren Geschäftsräumlichkeiten wurde ein **Check der Websites** der Pfandleiheunternehmen durchgeführt. Dabei wurde das Augenmerk auf Downloads bzw. Informationen zu Geschäftsbedingungen und Gebührentarifen (vorhanden – ja oder nein?) gelegt.

Es wurden folgende Pfandleiheunternehmen in Wien besucht: APlus Kredit- und Finanzierungsgesellschaft mbH, AV-Pfandhaus GmbH, Cashy Austria GmbH, Dorotheum GmbH & Co KG, eBörse GmbH, Merkant Pfandleihe GmbH und Red Rock Pfandhaus GmbH.

**Die Ergebnisse sind weitgehend anonymisiert**, weil die Stichprobe der ausgesuchten Unternehmen klein war. Zudem ging es in dieser Erhebung darum, in erster Linie Hinweise auf das Niveau der Informationsqualität (Entgeltdarstellung) von Pfandleiheunternehmen zu sammeln und keinen reinen Spesen- bzw. Zinsvergleich anzustellen.

## 3. ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

### 3.1. VERPFÄNDUNGSPROZESS BEI DEN SIEBEN BESUCHTEN PFANDLEIHEUNTERNEHMEN

Es konnten bei sieben von acht besuchten Pfandleiheunternehmen in Wien Pfandleihe-Verträge effektiv abgeschlossen werden.

Das von den Testkäufer:innen angebotene **Notebook** wurde in **drei von sieben** besuchten Pfandleiheunternehmen auch als Pfand akzeptiert. Auffallend war, dass der Wert dieses Notebooks – alle waren gleicher Art, Güte und Herstellungsdatums – höchst unterschiedlich bemessen wurden. Die Bandbreite der gewährten Pfanddarlehen reichte von 50 bis 150 Euro.

Bei **vier von sieben** untersuchten Pfandleiheunternehmen wurde jeweils eine **Goldmünze** gleicher Art und Güte versetzt. Auch in diesen Fällen erfolgte eine höchst **unterschiedliche Wertfestsetzung**, was sich darin niederschlug, dass die gewährten Beträge für das Pfanddarlehen unterschiedlich ausfielen: von 320 bis 425 Euro.

Eine Vorgabe der Testkäufer:innen lautete, dass eine **Darlehenslaufzeit von 30 Tagen** gewünscht sei. Auffallend war, dass einige Pfandleihunternehmen offenbar automatisch eine längere Laufzeit des Pfandvertrages anbieten der Fall war. Es hieß, dass diese längere

Laufzeit automatisch vorgegeben sei, aber das Pfand jederzeit wie vom Verpfänder gewünscht wieder zurückgegeben werden könne. In diesem Fall würden geringere Zinsen und Spesen anfallen.

### DIE VON DEN PFANDLEIHEUNTERNEHMEN VERLANGTEN ZINSEN UND SPESEN („GEBÜHREN“) FIELEN SEHR UNTERSCHIEDLICH AUS

- Sehr häufig wurde eine „**Ausfertigungsgebühr**“ (zwischen 4,90 Euro und 12 Euro) oder „**Bearbeitungsgebühr**“ (1 Euro) bei Errichtung des Pfanddarlehens verlangt.
- Sonstige anfallende Spesen waren vor allem eine (nicht überall) verlangte „**Platzgebühr**“ oder „**Lagergebühr**“ für die Verwahrung des Pfandes (zwischen 2 Euro und 9,90 Euro).
- Zwei Pfandleiheunternehmen verlangten – neben den Darlehenszinsen – ein laufend verrechnete „**Manipulationsgebühr**“ in Prozent pro Halbmonat (1,25 % bzw. 1,5 % pro **Halbmonat**).
- Die verlangten Zinsen streuten erheblich, wobei die meisten Pfandleiheunternehmen **Zinsen pro Halbmonat** verrechnen – das bedeutet, dass die Periode der Zinsverrechnung vierzehntäglich erfolgt. Mehrere Pfandleiheunternehmen gaben Zinsen pro Monat an – entweder schriftlich oder als mündlich erteilte Auskunft. Die **Zinssätze pro Monat** betrugen zwischen 1,5 % und 5 % - umgerechnet auf das **Jahr** zwischen 18 % und 60 % (pro Jahr).

### EIN WICHTIGES UNTERSUCHUNGSZIEL DIESER ERHEBUNG WAR ZU ERHEBEN, WIE TRANSPARENT DIE ZINSEN UND SPESEN SIND

Die Zinsen- und Spesentransparenz fiel sehr unterschiedlich aus. Nicht alle Pfandleiheunternehmen gaben in nachvollziehbarer Art und Weise – also in Schriftform – die Zinssätze in Prozent pro Halbmonat bzw. Monat an. Auffallend war, dass ein paar Pfandleiheunternehmen zwar die Zinssätze nicht nannten, aber die Zinsbelastung in Euro-Beträgen angegeben haben. Die **Zinssätze** der besuchten Pfandleiheunternehmen laut Pfandscheinen / Angaben auf den Webseiten Juni/Juli 2025:

|                                                  |                                                |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| APlus Kredit- und Finanzierungsgesellschaft mbH: | 3,5 % pro <b>Monat</b> (42 % pro <b>Jahr</b> ) |
| AV-Pfandhaus GmbH:                               | 5 % pro Monat (60 % pro Jahr)                  |
| Cashy Austria GmbH:                              | 3,5 % pro Monat (42 % pro Jahr)                |
| Dorotheum GmbH & Co KG:                          | 3,5 % pro Monat (42 % pro Jahr) <sup>2</sup>   |
| eBörse GmbH:                                     | 3,5 % pro Monat (42 % pro Jahr)                |
| Merkant Pfandleihe GmbH:                         | 1,5 % pro Monat (18 % pro Jahr) <sup>3</sup>   |
| Red Rock Pfandhaus GmbH:                         | 4 % pro Monat (48 % pro Jahr) <sup>4</sup>     |

Zusätzlich ist anzumerken, dass die anfallenden Spesen (Ausfertigungs-, Bearbeitungs-, Platzgebühr etc.) nicht immer in nachvollziehbarer Art – also in Schriftform – angegeben waren.

<sup>2</sup> Zinssatz setzt sich zusammen aus 1 % Darlehenszinsen pro Monat zzgl. 2,5 % Manipulationsgebühren pro Monat

<sup>3</sup> Das Pfandleiheunternehmen verrechnete im Zuge des Pfandleihengeschäftes deutlich höhere Zinssätze – nämlich 7 % p.m. - als im Gebührentarif auf der Webseite (=1,5 % pro Monat) angeführt.

<sup>4</sup> Zinssatz setzt sich zusammen aus 1 % Darlehenszinsen pro Monat zzgl. 3 % Manipulationsgebühren pro Monat.

<sup>4</sup> Zinssatz setzt sich zusammen aus 1 % Darlehenszinsen pro Monat zzgl. 3 % Manipulationsgebühren pro Monat.

Die meisten besuchten Pfandleiheunternehmen hatten einen **deutlich sichtbaren Aushang**. Bei zwei Pfandleiheunternehmen war kein Aushang sichtbar.

#### DIE AUSGEHÄNDIGTEN UNTERLAGEN WAREN UNTERSCHIEDLICH IN ART, UMFANG UND AUFMACHUNG

- Der eigentliche Pfandleihevertrag war manchmal, aber nicht immer als solcher titulierte.
- Der **Umfang der auf den Pfandleiheverträge** gegebenen Informationen war ebenfalls sehr unterschiedlich. Es war zwar auf allen Verträgen der Betrag des Pfanddarlehens, die Laufzeit des Darlehens und die voraussichtlichen Zinsen und Spesen – in Abhängigkeit von der Laufzeit – angegeben; es mangelte jedoch an Übersichtlichkeit über die Konditionen, weil eine gut sichtbare tabellarische Übersicht nicht Standard ist.
- Die **Lesbarkeit** der Konditionen war häufig nicht gegeben, weil die Informationen in sehr kleiner Schrift gedruckt waren.
- Auffallend war, dass auf manchen Pfandscheinen der Hinweis zu finden war, dass sich **auf der Rückseite** des Pfandscheins die Geschäftsbedingungen und/oder Gebühreninformationen finden würden – was in zwei von sieben Fällen nicht der Fall war (das heißt: die Rückseite war leer).
- **Nie** wurden den Testkäuferinnen die Geschäftsbedingungen („Geschäftsordnung“) und die Gebühreninformation („Tarifblatt“) **ausgehändigt**. Es gab in der Regel – wenn von den Testkäufer:innen angesprochen – bestenfalls Hinweise auf den Aushang in den Geschäftsräumlichkeiten.

#### ES ERFOLGTE AUCH EIN CHECK DER WEBSITES DER PFANDLEIHEUNTERNEHMEN

- Ein Pfandleiheunternehmen hatte **keine Webseite** bzw. Homepage – dieses Pfandleiheunternehmen firmierte unter einem anderen Namen. Diese Firma verfügte über eine Webseite, die aber keinen Informationen über das Pfandleihengeschäft (und damit auch keine Geschäftsbedingungen und/oder Gebührentarife) beinhaltete.
- **Sechs Pfandleiheunternehmen** hatten zum Erhebungszeitpunkt **eine Homepage**, auf der die Geschäftsordnung und Gebühreninformationen als Link bzw. Downloads aufzufinden waren.

Eine Besonderheit unter den Spesen stellt die **Ausfertigungsgebühr** dar, die häufig vom Darlehensbetrag abgezogen wird – der tatsächliche Auszahlungsbetrag fällt in diesen Fällen geringer aus als der eigentliche Darlehensbetrag. Faktum ist jedoch in diesem Fällen, dass die Zinsen pro Halbmonat bzw. Monat als rechnerische Bezugsbasis den Darlehensbetrag und nicht den Auszahlungsbetrag haben.

Ein Spezifikum bildete ein Pfandleiheunternehmen, das in einer der AK übermittelten Stellungnahme angab, dass die anfänglich **anfallende Ausfertigungsgebühr dem Darlehensbetrag zugeschlagen** wird – das bedeutete, dass die Darlehenszinsen von folgender Bezugsbasis berechnet wurden: 130 Euro zuzüglich 5 Euro Ausfertigungsgebühr (135 Euro), davon 3,5 % pro Monat ergeben 4,70 Euro.

### 3.2. RÜCKLÖSUNG DES PFANDES

Bei der **Rücklösung des Pfandes** – also bei der Rückgabe des Darlehensbetrages gegen Rückerstattung des Pfandes – war festzustellen, dass die Transparenz der **Endabrechnung oft mangelhaft** war. In wenigen Fällen gab es eine verständliche, deutlich sichtbare Aufschlüsselung von tatsächlich verrechneten Zinsen und Spesen.

**Positiv** hervorzuheben war ein Pfandleiheunternehmen, das – in einem eigens eingerichteten Kunden-Login auf der Webseite – alle relevanten Vertragsdokumente zum Abruf zur Verfügung stellte – darunter auch eine übersichtliche, in tabellarischer Form aufbereitete Information über die Zinsen und Spesen.

Ein Pfandleiheunternehmen, das sich zum Erhebungszeitpunkt auch den freiwilligen Standes- und Ausübungsregeln der Pfandleiheunternehmen unterwarf, händigte bei Rücklösung des Pfandes keine Informationen aus, sondern meinte nur, dass die zu Beginn prognostizierten Zinsen und Spesen zur Verrechnung kämen. So hieß es: „Die Pfandleihe ist beendet.“

Bei einem Pfandleiheunternehmen wurde bei Rücklösung des Pfandes eine schriftliche Bestätigung ausgehändigt, auf der stand eine Summe über die „Pfändergebühr“ – also ein Betrag, der die tatsächlich verrechneten Positionen von Zinsen und Spesen nicht gesondert aufschlüsselte.

Ein Informationsmanko war auch insofern festzustellen, als nicht immer klar war, welcher **Gesamtbetrag an Kapital, Zinsen und Gebühren** zurückzahlen war – die Angabe dieser Position würde es erlauben, den Darlehensbetrag mit dem Gesamtbetrag zu vergleichen, um einen Blick zu erkennen, wie hoch die anfallenden Zinsen und Spesen sind.

Generell ist der branchenübliche **Gebrauch des Begriffs „Gebühr“** unzutreffend, weil es sich im Sinne eines Geschäftes mit Konsument:innen um Spesen oder – technisch gesprochen – um Entgelte handelt und nicht um eine hoheitlich angelastete Gebühr, wie zum Beispiel bei der Ausstellung von amtlichen Dokumenten wie Reisepässen, Staatsbürgerschaftsnachweisen, Vertragsgebühren etc.

### 3.3. PFANDLEIHEUNTERNEHMEN, DIE SICH DEN FREIWILLIGEN STANDESREGELN ANSCHLIESSEN

Drei der sieben untersuchten Pfandleiheunternehmen gaben an, die **freiwilligen Standes- und Ausübungsregeln der Pfandleiheunternehmen** – herausgegeben von der Standesvertretung in der Wirtschaftskammer – anzuwenden (siehe zu den Details im Kapitel „Rechtsgrundlagen“). Wörtlich heißt es in **§ 16 der Standes- und Ausübungsregeln** (unter der Überschrift „Transparenz“):

---

„Ein eigener Internetauftritt der Pfandleiher ist verpflichtend, darin sind die genehmigte Geschäftsordnung sowie die Gebührentarife deutlich sichtbar und leicht auffindbar zu veröffentlichen.“

---

- Jene drei Pfandleiheunternehmen, die sich den freiwilligen Standesregeln anschlossen, hatten zum Erhebungszeitpunkt eine Webseite.
- Zudem waren sowohl die Geschäftsordnung als auch der Gebührentarif auf der Webseite abrufbar.
- Wenn man davon ausgeht, dass eine deutliche Sichtbarkeit und leichte Auffindbarkeit dahingehend zu verstehen ist, dass die entsprechenden Links (zumindest) auf der Startseite im Fußbereich zu finden sind, dann haben alle drei Pfandleiheunternehmen diese Vorgabe erfüllt.

In § 17 der Standesregeln heißt es weiters:

---

„Pfandleiher erteilen ihren Kunden telefonische Auskünfte über die Kosten einer Belehnung.“

---

Im Zuge dieser Erhebung gab es keine telefonische Anfrage zu den Kosten der Belehnung, sondern die Testkäufer:innen fragten aktiv nach Zinsen und Spesen in den Geschäftsräumlichkeiten im Zuge der Verpfändung. Auch diesen Punkt haben die drei sich den Standesregeln anschließenden Pfandleiheunternehmen erfüllt, wobei hinzugefügt werden muss, dass es im Dorotheum – bei allen Beratungsgesprächen in diversen Zweigstellen – hieß, dass die „Zinsen 3,5 % pro Monat“ betragen würden. Diese Information ist nach Durchsicht der schriftlichen Dorotheum-Preisinformationen ein wenig ungenau: denn die „Darlehenszinsen pro Halbmonat“ betrugen zum Erhebungszeitpunkt 0,5 Prozent pro Halbmonat. Zusätzlich fiel eine „Manipulationsgebühr“ von 1,25 Prozent pro Halbmonat an, was bedeutet, dass diese beiden Preispositionen offenbar 1,75 % pro Halbmonat ausmachen – umgerechnet auf einen Monat also 3,5 % für Darlehenszinsen und „Manipulationsgebühren“.

Ein weiteres Pfandleiheunternehmen, das (zum Erhebungszeitpunkt) die Standes- und Ausübungsregeln der Pfandleiher anwendet, verrechnete Zinsen und Gebühren, die nicht in den schriftlichen Informationen zu finden waren – vor allem die tatsächlich verrechneten Darlehenszinsen **wichen erheblich von einer komplizierten Zinsenregelung** ab, die im auf der Homepage abrufbaren Gebührenblatt zu finden war.

Die Standesregeln sehen **in § 14** vor, dass – gleichzeitig mit dem Pfanddarlehen – auch keine Kaufverträge über das Pfand abgeschlossen werden dürfen, die vorsehen, dass das Pfand automatisch in das Eigentum des Pfandleiheunternehmens übergeht, wenn das Pfand am Verfallstag nicht rückgelöst wird. Wörtlich heißt es:

---

„Vereinbarungen, wonach ein Pfand bei Nichtrückzahlung des Darlehens automatisch in das Eigentum des Pfandnehmers übergeht, sind standeswidrig. Die Forderung eines unbedingten Kaufvertrages über Pfänder zugunsten des Pfandnehmers oder diesem zurechenbare dritte Personen bei Abschluss der Pfandvereinbarung ist standeswidrig.“

---

Zwei Pfandleiheunternehmen schlossen solche Kaufverträge ab, eines davon war ein Pfandleiheunternehmen, **das erklärtermaßen den Standesregeln folgt** (und der Geschäftsinhaber nicht einmal bereit war, eine Kopie dieses Kaufvertrages auszufolgen: „Das bleibt bei mir.“)

### 3.4. BERECHNUNGSKONTROLLE

Es erfolgte auch eine rechnerische **Kontrolle**, ob die angegebenen bzw. tatsächlich verrechneten Zinsen und Spesen mit den Angaben in der Geschäftsordnung und dem Tarifblatt übereinstimmten. **In einem von sieben Fällen gab es erhebliche Abweichungen**, in einem weiteren Fall konnten die tatsächlich angelasteten Zinsen deswegen nicht nachvollzogen werden, weil das Pfandleiheunternehmen eine spezielle Berechnungsbasis – nämlich die Summe aus Darlehensbetrag zuzüglich Ausfertigungsgebühr – herangezogen hat.

Das Pfandleiheunternehmen mit erheblichen rechnerischen Abweichungen hat das AK-Schreiben – mit dem Ersuchen um Stellungnahme – nicht beantwortet.

## 3.5. TABELLARISCHER ÜBERBLICK ÜBER KONDITIONEN (ZINSEN, SPESEN)

|                                         | Pfandleiheunternehmen A                                              | Pfandleiheunternehmen B                                                                      | Pfandleiheunternehmen C                                                            | Pfandleiheunternehmen D                                                                                           |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Webseite                                | nein                                                                 | ja                                                                                           | ja                                                                                 | ja                                                                                                                |
| Datum Pfandschein                       | 18.07.2025                                                           | 17.05.2025                                                                                   | 16.05.2025                                                                         | 21.05.2025                                                                                                        |
| Pfandobjekt                             | Goldmünze                                                            | Goldmünze                                                                                    | Goldmünze                                                                          | Goldmünze                                                                                                         |
| <b>Darlehensbetrag</b>                  | € 326,00                                                             | € 425,00                                                                                     | € 350,00                                                                           | € 370,00                                                                                                          |
| <b>Auszahlungsbetrag</b>                | € 320,10                                                             | € 425,00                                                                                     | € 350,00                                                                           | € 365,10                                                                                                          |
| Vorausberechnete Zinsen                 | Angabe der monatlichen Zinsen idHv 3,5 % auf <b>Pfandbestätigung</b> | <b>Am Pfandschein angegeben:</b> 21,25 € pro Monat / 63,75 € für 3 Monate. Kein Prozentsatz. | € 17,16. <b>Hinweis</b> auf die Geschäftsordnung und Gebührentarif auf Pfandschein | <b>Mündliche</b> Angaben: "3,5 % pro Monat". Sowie Aufschlüsselung Darlehenszinssatz und Manipulationsgebühr in % |
| Vorausberechnete Spesen                 | 5,90 € Abschlussgebühr auf <b>Auszahlungsbeleg</b> angegeben         | Bearbeitungsgebühr 0 €                                                                       | siehe oben                                                                         | 4,9 € Ausfertigungsgebühr angeführt auf einem <b>Auszahlungsbeleg</b>                                             |
| Laufzeit der Pfandleihe                 | 3 Monate                                                             | 3 Monate                                                                                     | 1 Monat                                                                            | 3 Monate                                                                                                          |
| <b>Auszahlungstag - Darlehensbeginn</b> | 18.07.2025                                                           | 17.05.2025                                                                                   | 16.05.2025                                                                         | 21.05.2025                                                                                                        |
| Verfallstag                             | 16.10.2025                                                           | 17.08.2025                                                                                   | 13.07.2025                                                                         | 20.08.2025                                                                                                        |
| <b>Datum der Rückzahlung</b>            | 06.08.2025                                                           | 14.06.2025                                                                                   | 06.06.2025                                                                         | 13.06.2025                                                                                                        |
| <b>Zinstage (kalendergenau)</b>         | 19 Tage                                                              | 28 Tage                                                                                      | 21 Tage                                                                            | 23 Tage                                                                                                           |
| Tats. verrechnete Zinsen                | € 11,42                                                              | € 21,25                                                                                      | € 12,25                                                                            | 12,95 € Pfändergebühr                                                                                             |
| Tats. verrechnete Spesen                | 9,90 € (Lagerung, Versicherung)                                      | keine Angabe                                                                                 | € 12,00                                                                            | In Position Pfändergebühr eingerechnet                                                                            |

|                                                                 | Pfandleiheunternehmen A | Pfandleiheunternehmen B | Pfandleiheunternehmen C | Pfandleiheunternehmen D |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Gesamtkosten (Differenz Auszahlungsbetrag - Rückzahlungsbetrag) | € 27,22                 | € 21,25                 | 24,25                   | € 17,85                 |
| <b>Rückzahlungsbetrag (Gesamtbetrag)</b>                        | € 347,32                | € 446,25                | € 374,25                | € 382,95                |

Tabelle 1: Zinsen und Spesen von Pfandleiheunternehmen (Teil 1)

|                                         | Pfandleiheunternehmen D<br>– Zweitbesuch                                                                                                                                             | Pfandleiheunternehmen E                                                                                                                                                          | Pfandleiheunternehmen F                                                                                                 | Pfandleiheunternehmen G                                                                                          |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Webseite                                | ja                                                                                                                                                                                   | ja                                                                                                                                                                               | ja                                                                                                                      | ja                                                                                                               |
| Datum Pfandschein                       | 14.05.2025                                                                                                                                                                           | 09.05.2025                                                                                                                                                                       | 08.05.2025                                                                                                              | 08.05.2025                                                                                                       |
| Pfandobjekt                             | Goldmünze                                                                                                                                                                            | Laptop                                                                                                                                                                           | Laptop                                                                                                                  | Laptop                                                                                                           |
| <b>Darlehensbetrag</b>                  | € 385,00                                                                                                                                                                             | € 130,00                                                                                                                                                                         | € 50,00                                                                                                                 | € 150,00                                                                                                         |
| <b>Auszahlungsbetrag</b>                | € 378,50                                                                                                                                                                             | € 130,00                                                                                                                                                                         | € 50,00                                                                                                                 | € 150,00                                                                                                         |
| Vorausberechnete Zinsen                 | <b>Mündliche</b> Angaben: "3,5 % pro Monat". Hinweis auf Preisaushang mit Darlehenszinsen und Manipulationsspesen. Auf <b>Pfandschein</b> : Hinweis auf AGB Pfand und Gebührentarif. | Im Beratungsgespräch € 13,70 erwähnt; <b>am Pfandschein</b> Aufschlüsselung des Betrages von Zinsen/Ausfertigungsgebühr/Platzgeld. Die aufgeschlüsselten Darlehenszinsen: 4,70 € | Die aufgeschlüsselten Darlehenszinsen <b>am Pfandschein</b> : € 3,50                                                    | 1,5 € (Darlehensgebühr: 1 % pro Monat) <b>auf Pfandschein</b> angegeben.                                         |
| Vorausberechnete Spesen                 | 6,5 € Ausfertigungsgebühr angeführt <b>auf Auszahlungsbeleg</b>                                                                                                                      | Die aufgeschlüsselten Spesen <b>am Pfandschein</b> : Ausfertigungsgebühr: 5 Euro, Platzgeld: 4 Euro                                                                              | Die aufgeschlüsselten Spesen <b>am Pfandschein</b> : Bearbeitungsgebühr: 1 €, Pfandscheingebühr: 10 €, Lagergebühr: 8 € | Aufschlüsselung <b>am Pfandschein</b> : Ausfertigungsgebühr: 12 €, Manipulationsgebühr: 4,50 €, Lagerkosten: 2 € |
| Laufzeit der Pfandleihe                 | 3 Monate                                                                                                                                                                             | 1 Monat                                                                                                                                                                          | 1 Monat                                                                                                                 | 1 Monat                                                                                                          |
| <b>Auszahlungstag (Darlehensbeginn)</b> | 14.05.2025                                                                                                                                                                           | 09.05.2025                                                                                                                                                                       | 08.05.2025                                                                                                              | 08.05.2025                                                                                                       |
| Verfallstag                             | 13.08.2025                                                                                                                                                                           | 09.06.2025                                                                                                                                                                       | 07.06.2025                                                                                                              | 06.06.2025                                                                                                       |



|                                                                 | Pfandleiheunternehmen D<br>– Zweitbesuch | Pfandleiheunternehmen E                | Pfandleiheunternehmen F | Pfandleiheunternehmen G |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>Datum der Rückzahlung</b>                                    | 09.07.2025                               | 04.06.2025                             | 06.06.2025              | 06.06.2025              |
| <b>Zinstage (kalendergenau)</b>                                 | 56 Tage                                  | 26 Tage                                | 29 Tage                 | 29 Tage                 |
| Tats. verrechnete Zinsen                                        | 26,95 € "Pfändergebühr"                  | € 4,70                                 | € 3,50                  | € 1,50                  |
| Tats. verrechnete Spesen                                        | In Position Pfändergebühr eingerechnet   | 5 € Ausfertigungsgebühr; 4 € Platzgeld | € 19,00                 | € 18,50                 |
| Gesamtkosten (Differenz Auszahlungsbetrag - Rückzahlungsbetrag) | € 33,40                                  | € 13,70                                | € 22,50                 | € 20,00                 |
| <b>Rückzahlungsbetrag (Gesamtbetrag)</b>                        | € 411,90                                 | € 143,70                               | € 72,50                 | € 170,00                |

Tabelle 2: Zinsen und Spesen von Pfandleiheunternehmen (Teil 2)

Quelle der beiden o.a. Tabellen: Schriftliche Angaben in Unterlagen sowie Informationen in Beratungsgesprächen (Mystery Shopping)

### 3.6. TABELLARISCHER ÜBERBLICK – AUSGEHÄNGTE SCHRIFTLICHE UNTERLAGEN

|                                               | Pfandleiheunternehmen A                                                                                  | Pfandleiheunternehmen B       | Pfandleiheunternehmen C                                                                                   | Pfandleiheunternehmen D                                                                                      |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aushändigung eines Pfandleihe-Vertrags</b> | Ja, aber unbetitelte Quittung und Bestätigung über Darlehensbetrag                                       | Ja, ein "Pfand-Kreditvertrag" | Ja, in der Form eines „Pfandscheins“                                                                      | Ja, betitelt als „Pfandschein – Wertpapier“                                                                  |
| <b>Aushändigung der Geschäftsordnung</b>      | Nein. "Bestandteil dieses Vertrages sind die AGB auf der Rückseite." <b>Keine AGB auf der Rückseite.</b> | nein                          | Nein, aber Vertragsunterlagen/Geschäftsbedingungen <b>im</b> eingerichteten <b>Kunden-Login</b> verfügbar | Auszug der Geschäftsbedingungen auf Rückseite des Pfandscheins ohne <b>konkrete Zins- und Spesenangaben.</b> |
| <b>Aushändigung des Gebührentarifs</b>        | nein                                                                                                     | nein                          | nein (aber im Kunden Login abrufbar)                                                                      | Nein, aber Aushang                                                                                           |

|                                       | Pfandleiheunternehmen A                                                                                                              | Pfandleiheunternehmen B                                                                                                                                                                                                           | Pfandleiheunternehmen C                                                                                                                                                      | Pfandleiheunternehmen D                                                                                                                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aufschlüsselung von Zinsen und Spesen | Schriftliche Angabe und mündliche Erwähnung von Zinsen idHv 3,5 % pro Monat. 5,90 Euro „Abschlussgebühr“ auf <b>Auszahlungsbeleg</b> | Zinsen als Summenposition, <b>kein Prozentsatz</b> angegeben. Info Pfand-Kreditvertrag und am "Pfand Auslösungsschein": „Die auf der Rückseite aufgeführte Geschäftsordnung ..... <i>anerkannt.</i> “ Kein Abdruck auf Rückseite. | ja, detaillierte Aufschlüsselung erfolgte am Ende der Laufzeit in absoluten Zahlen. <b>Keine prozentuelle Angabe der Zinsen.</b>                                             | Auszahlungsbeleg mit Angabe der "Ausfertigungsgebühr"                                                                                                        |
| Beleg bei Beendigung der Pfandleihe   | <b>Schriftliche Angabe</b> auf Rückzahlungsbeleg von „Zinsen“ idHv 11,42 Euro sowie „Kosten“ idHv 9,90 Euro                          | Beleg "Pfand-Auslösung" mit <b>Angabe von Zinsen (21,25 Euro)</b> und Gesamtbetrag (446,25 Euro) in absoluten Zahlen                                                                                                              | Rechnung am Ende der Laufzeit mit aufgeschlüsselten Beträgen (Platzgeld, Ausfertigungsgebühr, Darlehenszinsen) <b>in tabellarischer Übersicht</b> (abrufbar im Kunden-Login) | Beleg für "Auslösung" auf dem "Pfändergebühr" - <b>ohne separate Aufschlüsselung von Zinsen und/oder Spesen</b> - angeführt ist. Zusätzlich Einzahlungsbeleg |
| Kommentar / Sonstiges                 | Laptop "aufgrund des niedrigen Wertes" nicht entgegengenommen                                                                        | Auf dem Pfand-Kreditvertrag wird auf die Geschäftsordnung auf der Rückseite hingewiesen.                                                                                                                                          | Laptop nicht entgegengenommen                                                                                                                                                | Erstbesuche in 2 Filialen: Laptop nicht entgegengenommen                                                                                                     |

Tabelle 3: Ausgehändigte Unterlagen (Teil 1)

Quelle: Schriftliche Angaben in Unterlagen sowie Informationen in Beratungsgesprächen (Mystery Shopping)

|                                             | Pfandleiheunternehmen D<br>Zweitbesuch                                                                               | Pfandleiheunternehmen E | Pfandleiheunternehmen F | Pfandleiheunternehmen G |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>Aushändigung des Pfandleihe-Vertrags</b> | Pfandschein - Wertpapier                                                                                             | Pfandschein             | Pfandschein             | Pfandleihe-Vertrag      |
| <b>Aushändigung der Geschäftsordnung</b>    | Auszug der Geschäftsbedingungen auf der Rückseite des Pfandscheins. <b>Keine konkreten Zinse- und Spesenangaben.</b> | nein                    | nein                    | nein                    |

|                                        | Pfandleiheunternehmen D<br>Zweitbesuch                                                                                                                           | Pfandleiheunternehmen<br>E                                                                           | Pfandleiheunternehmen<br>F                                                                                                     | Pfandleiheunternehmen<br>G                                                                                      |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aushändigung des Gebührentarifs</b> | Nein, nur Hinweis auf Aushang in den Geschäftsräumlichkeiten                                                                                                     | nein                                                                                                 | nein                                                                                                                           | nein                                                                                                            |
| Aufschlüsselung von Zinsen und Spesen  | Auszahlungsbeleg mit Angabe der "Ausfertigungsgebühr"                                                                                                            | ja, Aufschlüsselung der Spesen am Pfandschein.<br><b>Keine Nennung von Zinssätzen</b>                | Aufschlüsselung der Beträge im Vorhinein auf Pfandschein (aber nicht bei Pfandauslösung). <b>Keine Nennung von Zinssätzen.</b> | Ja, Aufschlüsselung der Spesen in tabellarischer Form: <b>in absoluten Zahlen und Angabe von Prozentsätzen.</b> |
| Beleg bei Beendigung der Pfandleihe    | Beleg für "Auslösung" auf dem die "Pfändergebühr" - <b>ohne separate Aufschlüsselung von Zinsen und/oder Spesen</b> - angeführt ist. Zusätzlich Einzahlungsbeleg | "Pfand-Rückgabe" mit Angabe der "Pfandgebühr" <b>ohne Aufschlüsselung von Zinsen und/oder Spesen</b> | nein                                                                                                                           | Einzahlungsbeleg (mit Beleg-Nummer, Firma und Adresse)                                                          |
| Kommentar / Sonstiges                  | Auf Frage nach Aufschlüsselung der Spesen: "Steht nicht auf der Rückseite des Pfandscheins, sondern nur in der Preistafel im Aushang"                            |                                                                                                      | Frage nach Einzahlungsbeleg am Ende: "Es ist klar - der Vertrag ist zu Ende."                                                  | Zusätzlich zum Pfand wurde auch ein Kaufvertrag abgeschlossen über 210 Euro                                     |

Tabelle 4: Ausgehändigte Unterlagen (Teil 2)

Quelle: Schriftliche Angaben in Unterlagen sowie Informationen in Beratungsgesprächen (Mystery Shopping)

### 3.7. TABELLARISCHER ÜBERBLICK: WEBSEITEN-CHECK

|                                               | Pfandleiheunternehmen A                          | Pfandleiheunternehmen B                                                                                                                                    | Pfandleiheunternehmen C                                                     | Pfandleiheunternehmen D                                                                       |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Webseite-Adresse                              | Es gibt keine eigene Webseite für die Pfandleihe | ja                                                                                                                                                         | ja                                                                          | ja                                                                                            |
| Anwendung der freiwilligen Standesregeln      | nein                                             | ja                                                                                                                                                         | ja                                                                          | ja                                                                                            |
| Geschäftsordnung auf Webseite                 | Nein, da keine eigene Website                    | ja                                                                                                                                                         | ja                                                                          | ja                                                                                            |
| Gebührentarif auf Webseite                    | nein                                             | ja                                                                                                                                                         | ja                                                                          | ja                                                                                            |
| Auffindbarkeit Geschäftsordnung/Gebührentarif | nein                                             | Punkt "INFO" --> Geschäftsordnung Pfandleihhaus (Gebührentarif findet sich direkt in der Geschäftsordnung); leicht auffindbar aber nicht deutlich sichtbar | Link zu den AGB ganz unten auf Startseite / Gebührentarif separat aufrufbar | Gut aufzufinden direkt auf Startseite (z. B. bei den FAQs bzw. Link direkt zum Gebührentarif) |

Tabelle 5: Websitecheck (Teil 1)

Quelle: Website-Check im Erhebungszeitraum Mai bis Juli 2025

|                                                  | Pfandleiheunternehmen E                                                           | Pfandleiheunternehmen F                                                            | Pfandleiheunternehmen G                                               |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Webseite-Adresse                                 | ja                                                                                | ja                                                                                 | ja                                                                    |
| Anwendung der Standesregeln                      | nein                                                                              | ja                                                                                 | nein                                                                  |
| Geschäftsordnung auf Webseite                    | ja                                                                                | ja                                                                                 | ja                                                                    |
| Gebührentarif auf Webseite                       | ja                                                                                | ja                                                                                 | ja                                                                    |
| Auffindbarkeit<br>Geschäftsordnung/Gebührentarif | Link zu den AGB ganz unten auf<br>Startseite / Gebührentarif separat<br>aufrufbar | Auffindbar - Link zu den AGB (inkl.<br>Gebührentarif) ganz unten auf<br>Startseite | Link zu den AGB (inkl.<br>Gebührentarif) ganz unten auf<br>Startseite |

Tabelle 6: Websitecheck (Teil 2)

Quelle: Website-Check im Erhebungszeitraum Mai bis Juli 2025

## 4. KONSUMENTENPOLITISCHE FORDERUNGEN

### 4.1. GUT SICHTBARE UND GUT LESERLICHE AUSHÄNGE!

Im Zuge dieser Erhebung zeigte sich, dass die **Preisaushänge nicht immer vorzufinden waren. Auch ein Manko war, dass sie** kaum leserlich waren – entweder mit Bezug auf die Schriftgröße oder weil sie z. B. hinter Glas in Schaukästen angebracht waren. Auch fand sich ein Aushang, der nur für Gold/Silber-Pfänder gedacht war (aber nicht für Elektrogeräte).

### 4.2. VERBESSERUNG DER VORVERTRAGLICHEN INFORMATIONEN

#### 4.2.1. NEUE VORVERTRAGLICHE INFORMATIONSPFLICHTSPFLICHTEN

Die AK tritt auch dafür ein, dass Pfandleihunternehmen verpflichtet werden **allgemeine Informationen** vor Vertragsabschluss auszuhändigen. Darin sollten drei repräsentative Beispiele mit unterschiedlicher Höhe und Laufzeit, die nebeneinander übersichtlich in geblockter Form abgebildet sind, enthalten sein. Bei Autopfandleiheverträgen ist zusätzlich der **effektive Jahreszinssatz anzugeben. Die AK meint:**

---

Pfandleiher haben jederzeit klare und verständliche allgemeine Informationen über Pfandleih-Verträge auf Papier oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger nach Wahl des Verbrauchers bereitzustellen. Allgemeine Informationen, die Pfandleiher in ihren Räumlichkeiten zur Verfügung stellen, sind den Verbrauchern zumindest auf Papier bereitzustellen.

---

Vor Vertragsabschluss haben Pfandleiher Verbrauchern die allgemeinen Informationen des Abs 2 auszuhändigen bzw. bei Abschlüssen im Fernabsatz zu übermitteln.

#### DIESE ALLGEMEINEN INFORMATIONEN HABEN ZUMINDEST ZU UMFASSEN:

1. drei Berechnungsbeispiele mit repräsentativen Laufzeiten und Darlehenssummen. Diese repräsentativen Beispiele sind nebeneinander in geblockter Form darzustellen, wobei bei Autopfanddarlehen der jeweilige effektive Jahreszins in Fettdruck hervorzuheben ist;
2. die Identität, die Anschrift, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse des Urhebers der Informationen.“

#### 4.2.2. MEHR TRANSPARENZ ÜBER VERTRAGSBEDINGUNGEN, ZINSEN UND ENTGELTE

Der zunehmenden Digitalisierung bei Verbrauchergeschäften sollte dahingehend Rechnung getragen werden, dass die vorvertraglichen Informationen, die Geschäftsordnung und der Gebührentarif auch auf der Webseite des Pfandleiheunternehmens abrufbar sein soll. Die AK meint:

---

Pfandleiher, die eine Website betreiben, sind verpflichtet ihre Geschäftsordnung (Geschäftsbedingungen), die Gebührentarife (Entgeltinformationen) und die vorvertraglichen Informationen an prominenter Stelle auf der Startseite zur Verfügung zu stellen.

---

### 4.3. VERBRAUCHER-PFANDSCHEINE MIT DEFINIERTEN MINDESTINHALTEN!

Die Pfandscheine unterschieden sich in Inhalt, Form und Umfang – manchmal fehlte auch die Bezeichnung „Pfandschein“ wie bei einem Pfandleihe-Unternehmen. Da fand sich auf dem Beleg, auf dem immerhin „Darlehen“ stand: „*Bestandteil dieses Vertrags sind die AGB auf der Rückseite.*“ Allerdings war auf der Rückseite nichts abgedruckt. Generell: Es ist ein Mindestmaß an Transparenz erforderlich, dass Geschäftsbedingungen auf der Rückseite des Pfandscheins zu finden sind. Zudem sollte der Gebührentarif mit den maßgeblichen Zinsen und Spesen ausgehändigt werden. Die AK meint:

Es ist aus Transparenzgründen dringend geboten, dass ein Verbraucherpfandschein mit festgelegten Inhalten gesetzlich statuiert wird. Begründung: Es ist eine Ergänzung zu § 1370 ABGB notwendig, um im Konsument:innengeschäft Klarheit über die individuellen, voraussichtlichen Kosten des Darlehens zu schaffen.

#### KONKRET GEHT ES UM FOLGENDE ANZUZEIGENDE INHALTE IM VERBRAUCHERPFANDSCHEIN IN ÜBERSICHTLICHER TABELLARISCHER FORM

- Bezeichnung als „Pfandschein“
- laufende Nummer des Pfandgeschäfts
- Kurzbeschreibung des Pfandes
- Darlehensbetrag (Euro)
- Aufschlüsselung der Zinsen und voraussichtlich/faktisch anfallender Spesen (im Bezug Laufzeit des Darlehens) in Euro-Beträgen
- Angabe des Zinssatzes in Prozent pro Monat
- Angabe des Gesamtbetrages (Summe aller Rückzahlungen an das Pfandleiheunternehmen) in Euro

Die AK schlägt vor, dass im Verbraucherpfandschein eine Verhältniszahl anzugeben ist, die die Gesamtkosten im Verhältnis zum Darlehensbetrag in Prozent abbildet. Dazu mit folgendem beispielhaftem Text: „*Die anfallenden Zinsen und Spesen betragen xy Prozent vom Darlehensbetrag.*“

Bei **Autopfandleiheverträgen** sollte es eine Angabe des effektiven Jahreszinssatzes in Prozent pro Jahr (p.a., per annum) geben.

- Datum der Belehnung
- Datum des Verfalls des Pfands (Laufzeit des Darlehens)
- Versicherungswert
- Abdruck der Geschäftsbedingungen auf der Rückseite des Verbraucherpfandscheins
- Hinweis auf das Gebührenblatt bzw. Spesenblatt, wonach dieses auf Nachfrage des Pfandbestellers ausgehändigt wird.
- Hinweis auf das Verbot des gewerbsmäßigen Ankaufes und der Belehnung von Pfandscheinen

#### 4.4. KEINE KAUFVERTRÄGE ZEITGLEICH MIT DEM PFANDDARLEHEN

Die Pfandleiher händigen ihren Kund:innen höchst unterschiedliche Vertragsdokumente aus – diese Pfandscheine oder Pfanddarlehens-Verträge sind inhaltlich und in Form und Ausbau höchst unterschiedlich ausgestaltet. Teilweise schließen die Pfandleiher auch gleichzeitig mit dem Pfanddarlehen auch „**Kaufverträge**“ **über das Pfand** ab, wie dies bei zwei Pfandleiheunternehmen der Fall war.

Ein zusammen mit einem Pfanddarlehen abgeschlossener Kaufvertrag ist gemäß § 1371 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch unwirksam. Gemäß § 1371 sind nämlich Verabredungen, dass nach der Verfallzeit der Schuldforderung das Pfandstück dem Gläubiger zufällt, unwirksam. Auch darf im Interesse des Gläubigers dieser nicht im Vorhinein auf die Pfandverwertung nach Fälligkeit gänzlich verzichten (SZ 8/221). Der abgeschlossene Kaufvertrag ist daher gemäß § 879 Abs 1 ABGB nichtig.

#### 4.5. TRANSPARENTE ENDABRECHNUNG BEI PFAND-RÜCKLÖSUNG!

**Bei der Pfand-Rücklösung** gab es öfters ein mangelhaftes Aufschlüsseln von Zinsen und Spesen (wie beispielsweise nur die „Pfändergebühr“ als Summenposition wie beim Dorotheum).

Die Pfandleiher verrechnen eine Vielzahl von Spesen, unter anderem gestaffelte Spesen bei Ausfertigungsspesen – die AK vertritt die Rechtsmeinung, dass diese gestaffelten Spesen klar rechtswidrig sind.

Nicht jeder Pfandleiher hat eine eigene Website/Homepage – und teils gab es auch keinen sichtbaren Aushang im Geschäft.



Die AK fordert eine transparente Endabrechnung beim Auflösen des Pfandes und schlägt vor, dass die tatsächlich verrechneten Zinsen und Spesen in übersichtlicher, tabellarischer Schriftform ausgehändigt werden. Weiters ist es dringend geboten, dass im Sinne der Preisklarheit der Gesamtbetrag angegeben wird – eine Summenposition, die alle anfallenden Zinsen und Spesen samt (rückzahlbaren) Darlehensbetrag angibt. Es sollte also mehr Transparenz über die Gesamtkosten geben!

#### KONKRET SOLLTE EINE „PFAND-RÜCKGABE-BESTÄTIGUNG“ FOLGENDE PUNKTE IN ÜBERSICHTLICHER TABELLARISCHER FORM ENTHALTEN

- Bezeichnung „Pfand Rückgabebestätigung“
- Datum der Rückgabe
- Darlehensbetrag in Euro
- Rückzahlungsbetrag in Euro
- davon Anfallende Zinsen (in Euro) plus die Angabe der verrechneten Zinstage
- davon Anfallende Spesenpositionen (in Euro)
- Einzahlungsbestätigungsvermerk

#### 4.6. TAGGLEICHE ZINSVERRECHNUNG, TRANSPARENT DARGESTELLT!

Im Pfandleihengeschäft gibt es nicht nur Monatszinssätze, sondern Zinsen pro Halbmonat, die – so hieß es in den Beratungsgesprächen – mindestens zur Verrechnung kommen, auch wenn das Pfand theoretisch bereits einen Tag nach der Verpfändung wieder zurückgelöst wird.

**Die AK fordert, dass die Zinsverrechnung taggleich** – und nicht wie üblich als Zinsen pro Halbmonat – erfolgt, wie das bei jedem anderen Verbraucherkredit geboten und üblich ist. Aus diesem Grund sollte es auch keine Zinsen pro Halbmonat geben, die – so die generelle Auskunft – auch dann zur Verrechnung kommen, wenn diese 14-Tagesfrist um nur einige wenige – oder theoretisch um einen Tag – überzogen wird. Beispiel: Ein Pfand wird nach Abschluss der Pfandleihe nach drei Tagen wieder beendet, weil das Pfand wieder ausgelöst wird. Dennoch kommen die Zinsen für das Halbmonat (15 Tage) zur Verrechnung. Oder: Das Pfand wird nach 18 Tagen wieder ausgelöst. Zur Verrechnung gelangen nicht nur die Zinsen pro Halbmonat (für die ersten 15 Tage), sondern auch die Zinsen pro Halbmonat vom 15. Bis zum 30. Tag – das ist nicht fair, weil Zinsen für 12 Tage verrechnet werden, für die die Pfandleihe gar nicht mehr besteht (30 Tage abzüglich 18 Tage = 12 Tage).

**Zudem dient es der Transparenz, wenn statt der Zinsen pro Halbmonat nur Zinsen pro Monat angegeben werden.**

#### 4.7. KOSTENANGABEN IM SINNE EINES VERBRAUCHERKREDITES

Das Verbraucherkreditgesetz sieht zwei zentrale Preiskennzahlen vor, die den Konsument:innen vor Vertragsabschluss und in der Krediturkunde selbst angezeigt werden müssen: das ist der effektive Jahreszinssatz und der Gesamtbetrag (=Summe aller Rückzahlungen an den Kreditgeber). Die AK fordert, dass es bei Pfandleiheverträgen eine verbesserte Spesen- und Kostentransparenz geben muss. Aus diesen Gründen sollten Pfandleiheunternehmen in Pfandleiheverträgen sowohl einen **Gesamtbetrag in Euro** – also die Summe aller Rückzahlungen für die gewählte Laufzeit – als auch **den Zinssatz, der pro Monat verrechnet wird**, angeben.

Es ist zudem angemessen, wenn Pfandleiheverträge mit einem größeren Volumen – das ist bei Autopfandleihen regelmäßig der Fall – auch verpflichtet werden, einen effektiven Jahreszinssatz in % pro Jahr anzugeben.

## 5. ANHANG: VERTRAGSDOKUMENTE

### 5.1. PFANDSCHEIN, PFAND-KREDITVERTRÄGE

**Positivbeispiel 1:** Pfandschein mit tabellarischer Auflistung von Zinsen und Spesen in Prozent pro Monat und in Euro-Beträgen.

| Pfandgegenstand |                                                         |
|-----------------|---------------------------------------------------------|
| Bezeichnung:    | Lenovo Thinkpad X13 Yoga Gen1 gebraucht                 |
| Beschreibung:   | Lenovo Thinkpad X13 Yoga Gen1 gebraucht - ohne Kennwort |

| Darlehen                 |            |
|--------------------------|------------|
| Darlehensbetrag in EURO: | 150,00     |
| Abschlussstag:           | 08.05.2025 |
| Verfalltag:              | 08.06.2025 |

| Anfallende Kosten                   | für 30 Tage |
|-------------------------------------|-------------|
| Ausfertigungsgebühr 12,00 €         | 12,00 €     |
| Darlehensgebühr 1% pro Monat        | € 1,50      |
| Manipulationsgebühr 3,00% pro Monat | € 4,50      |
| Lagerkosten                         | € 2,00      |
| Kosten Gesamt                       | € 20,00     |
| Darlehen                            | € 150,00    |
| Rückzahlungsbetrag                  | € 170,00    |

Pfandgegenstände, die bis zu dem auf dem Pfandschein vermerkten Verfalltag nicht ausgelöst oder verlängert werden, gelten als verfallen und werden – sofern der Pfandgeber nach Eintritt der Fälligkeit keiner früheren Verwertung zustimmt - nach Ablauf einer Nachfrist von sechs Wochen der Verwertung zum Darlehensbetrag zuzüglich aller Gebühren und Kosten zugeführt. Verfallene Pfandgegenstände können in der Regel spätestens am letzten Geschäftstag vor der Verwertung während der hierfür festgesetzten Öffnungszeiten gegen Entrichtung einer Zurückziehungsgebühr ausgelöst oder mit Zustimmung von Pfandleiher verlängert werden.

Verwertung ab: 20.07.2025

Abbildung 1: Übersichtliche Pfandschein mit tabellarischer Auflistung

**Positivbeispiel 2:** Übersichtliche Aufstellung von Zinsen und Spesen in Euro-Beträgen (ohne Nennung der Prozentsätze bzw. Bezugsbasis).

| ARTIKEL                                                          | MENGE | DARLEHEN |
|------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| BELEIHUNG                                                        |       | 50,00 €  |
| LENOVO X13 YOGA 1 GEN<br>MIT Ladegäret                           | 1     |          |
| LAUFZEIT<br>DARLEHENSNUMMER 983<br>VON 08/05/2025 BIS 07/06/2025 |       | 30 TAGE  |
| GEBÜHREN                                                         |       | BETRAG   |
| BEARBEITUNGSGEBÜHR                                               |       | 1,00 €   |
| ZINSEN                                                           |       | 3,50 €   |
| PFANDSCHEINGEBÜHR                                                |       | 10,00 €  |
| LAGERGEÜHR                                                       |       | 8,00 €   |
| GESAMTBETRAG GEBÜHREN                                            |       | 22,50 €  |
| SUMME                                                            |       | 50,00 €  |
| STEUERSATZ 0%                                                    |       | 0,00 €   |
| GESAMTBETRAG                                                     |       | 72,50 €  |

Abbildung 2: Pfandschein mit tabellarischer Auflistung ohne Angabe der prozentuellen Bezugsbasen

**Beispiel 3:** Ausschnitt eines Pfandscheins **ohne** Aufschlüsselung von Zinsen und Spesen – aber mit Hinweis auf Aushang und umseitig abgedruckte Bedingungen.

DARLEHEN: **370,00 €**  
 IN WÖRTEN: DREIHUNDERTSIEBZIG  
 VERSICHERUNGSWERT: 555,00 €

**"Beachten Sie den ab 1.1.2025 gültigen Gebührentarif und die unterschiedlichen Laufzeiten entsprechend der Produktgruppe"**

DARLEHENSNEHMER: P 1556950 / 2 / 0%

BUCHUNGSCODE: 250521/122226/N0311/PF01/DARL 370,00/0%/0083232

\*FÜR DEN VERLUSTFALL BITTE NUMMER NOTIEREN // ES GELTEN DIE AGB PFAND (GESCHÄFTSORDNUNG) SAMT GEBÜHRENTARIF LT. AUSHANG UND WWW.DOROTHEUM-PFAND.COM // BITTE BEACHTEN SIE AUCH DIE RÜCKSEITE!  
 Datenschutzhinweis: Wir verarbeiten personenbezogene Daten zur Abwicklung unserer Geschäftstätigkeit sowie zu Zwecken des Marketing.  
 Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.dorotheum-pfand.com/footer/datenschutz.html>

Abbildung 3: Pfandschein mit Hinweis auf Aushang und Geschäftsbedingungen („Geschäftsordnung“)

Ausschnitt der umseitig abgedruckten Bedingungen auf o.a. Pfandschein:

Reklamationen gegen Eintragungen auf dem Pfandschein müssen bei sonstigem werden. Durch die Annahme des Pfandscheines erklärt sich der Pfandgeber m. BEDINGUNGEN PFAND und des zugehörigen Gebührentarifs einverstanden. I

Die Ausübung aller Rechte aus dem Pfanddarlehensvertrag, wie Auslösung, Um schusses, ist an die Vorlage des Pfandscheines gebunden. Der Überbringer eines doch kann das Dorotheum den Nachweis seiner Verfügungsberechtigung verlau

Die Auslösung eines Pfandes erfolgt gegen Bezahlung des Pfanddarlehens und d die Bestimmungen über ihre Einhebung werden in einem Gebührentarif fest kundgemacht. Sie sind auch über die Homepage <http://www.dorotheum.com> jed

Ausgelöste Pfänder sind sofort zu übernehmen und wegzuschaffen; andernfalls e Pfänder, die nicht innerhalb eines Jahres übernommen und weggeschafft werde Pfänder sind sofort bei Übernahme auf Vollständigkeit und Mängelfreiheit zu üb

Die Laufzeit eines Pfandes kann auf Verlangen des Pfandgebers gegen Rückna Entrichtung der hierfür vorgesehenen Zinsen und Gebühren verlängert werden Angabe von Gründen abgelehnt oder von einer Abzahlung eines Teiles des Darl

Pfänder, die bis zu dem auf dem Pfandschein vermerkten Verfalltag nicht aus einer objektbezogenen angemessenen Nachfrist, mindestens jedoch von vier V durch Versteigerung nach den Bestimmungen der Geschäftsordnung für den Ve rung unverkauft, so kann es auch freihändig verkauft werden. Pfänder mit Börse

Für die Durchführung der Versteigerung oder der sonstigen Verwertung wer

Konkrete Zins- und Spesen-  
angaben fehlen auch hier.  
Nur Hinweis auf Gebührentarif.

Abbildung 4: Umseitig abgedruckte Geschäftsbedingungen auf der Rückseite des Pfandscheins

**Beispiel 4:** Pfandschein ohne Zins- und Spesenangaben, dafür mit Hinweisen auf weitere Konditionen/Bedingungen.

| Pfandschein                                                                                                                                         |                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vertragsnehmer</b>                                                                                                                               | Buchungsnummer:<br>Pfandscheinnummer:<br>Einlagedatum: 16.05.2015<br>Fälligkeitsdatum: 15.06.2025<br>Verfallsdatum: 13.07.2025 |
| <b>Pfandgegenstand</b>                                                                                                                              | <b>Pfandwert</b>                                                                                                               |
| <b>Goldmünze 8 Gulden/20 Franken</b>                                                                                                                | <b>350,00€</b>                                                                                                                 |
| Optischer Zustand: Neu<br>Gewicht: 1 g<br>Karat: 8 kt                                                                                               |                                                                                                                                |
| <b>Darlehensbetrag:</b>                                                                                                                             | <b>350,00€</b>                                                                                                                 |
| Gesamtversicherungswert: 525,00€                                                                                                                    |                                                                                                                                |
| Es gelten die Geschäftsordnung sowie der Gebührentarif der Geschäftsf. d.<br>Es ist verboten gewerbemäßig Pfandscheine zu erwerben und zu befehlen. |                                                                                                                                |

Abbildung 5: Pfandschein mit Angabe des Pfandbetrages und Hinweise auf Geschäftsbedingungen





**Beispiel 5:** Unbetitelter Pfandschein mit Angabe der „Abschlussgebühr“.

|                                                                               |  |                                   |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------|-----------------|
| <b>Quittung</b><br>Bonnummer 312<br>Datum: 18.07.2025<br><br>Es bediente Sie: |  | 1 Versatz: ACHT GULDEN GOLD 900/- | -326,00         |
|                                                                               |  | BESCH. 6,4G                       |                 |
|                                                                               |  | 1 Abschlussgebühr                 | 5,90            |
|                                                                               |  | <b>Gesamtsumme EUR</b>            | <b>- 320,10</b> |
|                                                                               |  | Bar                               | - 320,10        |

Abbildung 7: Pfandschein mit Angabe des Pfandbetrages abzüglich einer „Abschlussgebühr“ als „Gesamtsumme“

**Beispiel 6:** „Pfandkreditvertrag“ mit Angabe von Zinsen in Euro-Beträgen und Hinweis auf umseitige AGB (die dort nicht abgedruckt waren).

## PFAND-KREDITVERTRAG

|                              |                            |                               |                        |
|------------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Vorhandene Pfandscheinnummer | Pfandscheinnummer<br>25671 | Versicherungswert<br>650,00 € | Schätzwert<br>500,00 € |
|------------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------|

**Darlehensnehmer**

Name, Vorname: ..... Kundennummer: 4691  
 Straße, Hausnummer: ..... PLZ, Ort: AT-1020 Wien  
 Telefon: ..... Firma: .....  
 Ausgewiesen durch: Führerschein .....

**Pfandgegenstand**

Bezeichnung: Goldmünze Österreich (Gulden) | 8 Florin  
 Beschreibung: 21,6K 900 6,4g

Pfandschein ausgestellt am: 17. Mai 2025 Verfallstag: 17. August 2025

| Laufende Kosten                                                                                 |                   | für 3 Monat(e) | Darlehen:      | 425,00 €        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|----------------|-----------------|
| Zinsen                                                                                          | 21,25 € pro Monat | 63,75 €        | Zinsen:        | 63,75 €         |
| Betrag von 425,00 € dankend erhalten.<br>Bearbeitungsgebühr in der Höhe von 0,00 € einbehalten. |                   |                | <b>GESAMT:</b> | <b>488,75 €</b> |

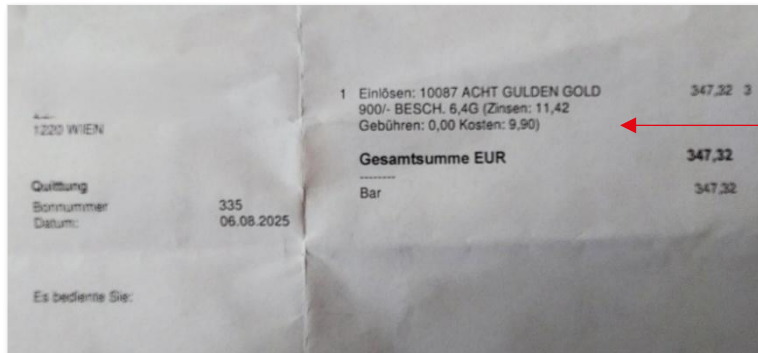
Die auf der Rückseite aufgeführte Geschäftsordnung des Pfandleihers werden vom Darlehensnehmer als Vertragsbestandteil anerkannt. Der Pfandgegenstand ist mit 30% Überdeckung des Versicherungswertes versichert. Gerichtstand: Wien

Auf der Rückseite waren – entgegen diesem Hinweis – **keine** Bedingungen abgedruckt

Abbildung 8: Pfandschein mit Angabe des Pfandbetrages, der Zinsen und einer Gesamtsumme („GESAMT“)

## 5.2. VERTRAGSABRECHNUNG – DOKUMENTE BEI DER RÜCKLÖSUNG DES PFANDES

**Beispiel 1:** Unbetitelter Abrechnungsschein mit Angabe des Rückzahlungsbetrages und nicht näher spezifizierter „Kosten 9.90 Euro“.



Unklare „Kosten: 9.90“  
Die **mündliche**  
Erläuterung: Lager-  
kosten und  
Versicherungsprämie

Abbildung 9: Abrechnungsschein mit nicht näher spezifizierten Kosten

**Beispiel 2:** Angabe des Gesamtrückzahlungsbetrages und der Zinssumme.

Angabe des  
Gesamtrückzahlungs-  
betrages und **der zu  
zahlenden Zinssumme**  
Zinssatz in Prozent pro  
Halbmonat/Monat fehlt

Abbildung 10: Rückgabeschein mit Angabe von „Zinsen“

**Beispiel 3:** Rückgabebestätigung mit sehr übersichtlicher Darstellung aller angefallenen Zinsen und Spesen.

## Rechnung

UID: \_\_\_\_\_

Kunde \_\_\_\_\_

€ (AT)

Buchungsnummer: 1111

Pfandscheinnummer: 2222

Rechnungsnummer: P-2025-4041

Rechnungsdatum: 06.06.2025

**RECHNUNGSÜBERSICHT**

| Bezeichnung                                     | Datum      | USt % | Betrag        |
|-------------------------------------------------|------------|-------|---------------|
| + Platzgeld <i>(Bau 3 Platzgeld)</i>            | 06.06.2025 |       | 2,00€         |
| + Ausfertigungsgebühr <i>(Bau 1 Aufgebote!)</i> | 06.06.2025 |       | 10,00€        |
| + Darlehenszinsen                               | 06.06.2025 |       | 12,25€        |
| <b>Rechnungsbetrag exkl. USt - netto</b>        |            |       | <b>24,25€</b> |
| + Umsatzsteuer                                  |            |       | 0,00€         |
| <b>Rechnungsbetrag inkl. USt - brutto</b>       |            |       | <b>24,25€</b> |

**ZAHLUNGSÜBERSICHT**

| Bezeichnung            | Datum      | Betrag       |
|------------------------|------------|--------------|
| Auszahlung Pfandkredit | 16.05.2025 | -350,00€     |
| Eingangszahlung Kunde  | 06.06.2025 | 374,25€      |
| Rechnungsbetrag        | 06.06.2025 | -24,25€      |
| <b>Offener Betrag</b>  |            | <b>0,00€</b> |

Abbildung 11: Rückgabebeschein mit sehr übersichtlicher tabellarischer Auflistung



**Beispiel 4:** Rücklösung des Pfandes mit unkonkreter Spesenangabe 8“Pfändergebühr“) und unerklärlichen 0 % im Fußbereich.

GmbH & Co KG  
1220 Wien, Mo-Fr 9.00-15.00, Tel. +43 1 123456789  
Seite: 1

U M S E T Z U N G  
KEINE

A U S L Ö S U N G

322-822018 1 G-Münze 20 Kronen 6,7g 900fn besch .....  
Darlehensrückzahlung 385,00  
Pfändergebühr 26,95

Buchungscode: 250709/1200000000/PF03/00/000000411,90 /0%/0132870  
1 Kassa-Einzahlung 02 322-822018

Nicht aufgeschlüsselte  
Spesen:  
**„Pfändergebühr“**

Unklar, was diese „0 %“  
bedeuten

Abbildung 12: Rückgabebeschein mit Angabe einer „Pfändergebühr“

**Beispiel 5:** „Pfand Rückgabe“-Bestätigung mit nicht näher aufgeschlüsselter Pfändergebühren.

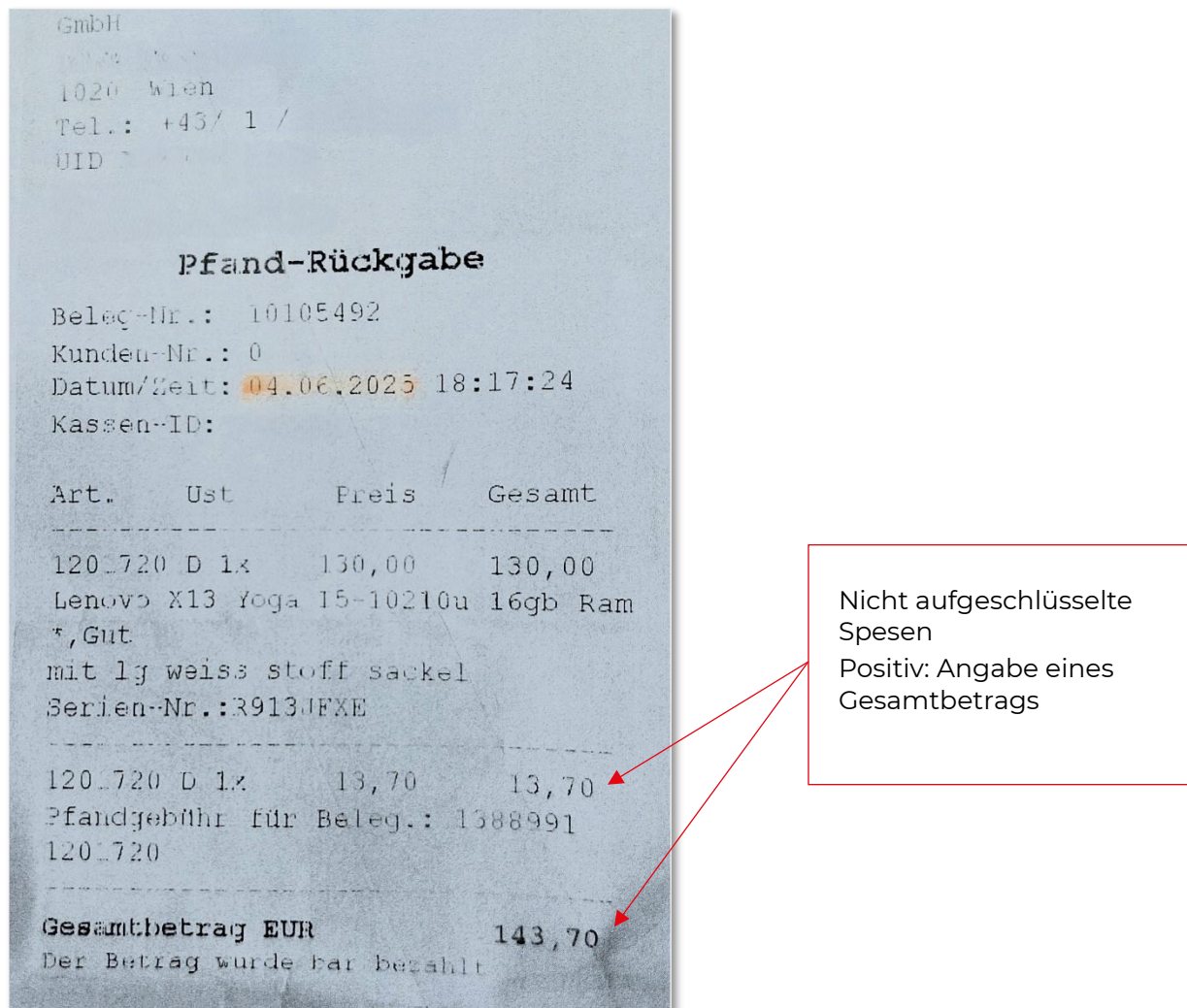


Abbildung 13: Rückgabebeschein mit Angabe einer „Pfandgebühr“



## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Abbildung 1: Übersichtliche Pfandschein mit tabellarischer Auflistung .....                                        | 22 |
| Abbildung 2: Pfandschein mit tabellarischer Auflistung ohne Angabe der prozentuellen<br>Bezugsbasen .....          | 23 |
| Abbildung 3: Pfandschein mit Hinweis auf Aushang und Geschäftsbedingungen<br>(„Geschäftsordnung“) .....            | 23 |
| Abbildung 4: Umseitig abgedruckte Geschäftsbedingungen auf der Rückseite des<br>Pfandscheins .....                 | 24 |
| Abbildung 5: Pfandschein mit Angabe des Pfandbetrages und Hinweise auf<br>Geschäftsbedingungen .....               | 24 |
| Abbildung 6: Pfandschein mit Angabe des Pfandbetrages und aufgeschlüsselten Spesen .....                           | 25 |
| Abbildung 7: Pfandschein mit Angabe des Pfandbetrages abzüglich einer „Abschlussgebühr“<br>als „Gesamtsumme“ ..... | 26 |
| Abbildung 8: Pfandschein mit Angabe des Pfandbetrages, der Zinsen und einer<br>Gesamtsumme („GESAMT“) .....        | 26 |
| Abbildung 9: Abrechnungsschein mit nicht näher spezifizierten Kosten .....                                         | 27 |
| Abbildung 10: Rückgabeschein mit Angabe von „Zinsen“ .....                                                         | 27 |
| Abbildung 11: Rückgabeschein mit sehr übersichtlicher tabellarischer Auflistung .....                              | 28 |
| Abbildung 12: Rückgabeschein mit Angabe einer „Pfändergebühr“ .....                                                | 29 |
| Abbildung 13: Rückgabeschein mit Angabe einer „Pfandgebühr“ .....                                                  | 30 |
| Abbildung 14: Einzahlungsbestätigung ohne Zins- und Spesenangaben .....                                            | 31 |

## TABELLENVERZEICHNIS

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabelle 1: Zinsen und Spesen von Pfandleiheunternehmen (Teil 1) ..... | 12 |
| Tabelle 2: Zinsen und Spesen von Pfandleiheunternehmen (Teil 2) ..... | 13 |
| Tabelle 3: Ausgehändigte Unterlagen (Teil 1) .....                    | 14 |
| Tabelle 4: Ausgehändigte Unterlagen (Teil 2) .....                    | 15 |
| Tabelle 5: Websitecheck (Teil 1) .....                                | 16 |
| Tabelle 6: Websitecheck (Teil 2) .....                                | 17 |

# KURZBIOGRAFIE



## MAG. CHRISTIAN PRANTNER

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

Studium der Handelswissenschaften in Wien (Mag. rer. soc. oec.), Ausbildung als gewerblicher Vermögensberater und Hypothekarkreditvermittler, Versicherungskaufmann, Weiterbildung als Investmentfonds-Berater, gewerblich geprüfter Versicherungsmakler.

War zunächst Bankentester beim Verein für Konsumenteninformation (1992–2000), danach leitender Content-Redakteur bei Kurier-Online und trend-Online. Seit 2002 Referent für Bank- und Versicherungsdienstleistungen in der konsumentenpolitischen Abteilung der Arbeiterkammer Wien. Teamleiter Finanzdienstleistungen seit 2010.

Zuständig für [www.bankenrechner.at](http://www.bankenrechner.at); Stellungnahmen zu Verordnungen, Gesetzen und Gesetzesvorhaben im Finanzdienstleistungsbereich (nationale, EU), Studien, Vorträge und Gremienarbeit zu Bank- und Versicherungsthemen aus Sicht der Verbraucher:innen; Beratung von Konsument:innen (Telefon, persönliche Beratung) in Fragen zu Finanzdienstleistungen; Öffentlichkeitsarbeit und Vertretung von Verbraucher:inneninteressen auf nationaler und internationaler Ebene (beratende Gremien der EU-Kommission); Mitglied in der Financial Services User Group (FSUG) in Brüssel von 1/2011 bis 11/2013 sowie Mitglied im Crowdfunding-Stakeholderforum (ECSF) in Brüssel.



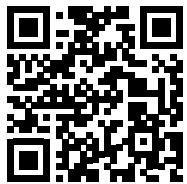
**ALLE RATGEBER ZUM DOWNLOADEN**

<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 Christian Prantner: © 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-7269588>

## **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/impressum](https://wien.arbeiterkammer.at/impressum)  
Auftraggeberin: AK Wien / Abt. Konsument:innenpolitik  
Rückfragen an: Christian Prantner ([christian.prantner@akwien.at](mailto:christian.prantner@akwien.at))  
Gestaltung: Alexander Ullrich | A SQUARED  
Verlags- und Herstellungsort: Wien  
Druck: AK Wien  
ISBN: 978-3-7063-1173-1  
© 2025 AK Wien



# UNSER SERVICE FÜR IHR RECHT

Was bleibt netto von brutto?

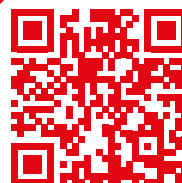
Wie behalte ich den Überblick über Arbeitszeiten?

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](https://wien.arbeiterkammer.at)



Beratung



AK-Rechner



Ratgeber



Musterbriefe



Eltern-  
kalender



Zeitspeicher



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

## **PFANDLEIHEUNTERNEHMEN IM TEST**

**Wie transparent sind Zinsen und Spesen im Pfandleihengeschäft?**

Oktober 2025

