

## 1. Kapitel

# Digitale Veränderung der Bankenlandschaft

---

Die Verbreitung von Smartphones und anderen mobilen Geräten sowie der Einsatz neuer Technologien zwingen Banken dazu, sich schnell und umfassend zu verändern, um im Wettbewerb bestehen zu können.

Viele Kunden erwarten digitale, bequeme und flexible Bankdienstleistungen, während gleichzeitig gesetzliche Vorschriften den Druck auf die Banken erhöhen.

Die Digitalisierung hat zweifellos einen enormen Einfluss auf die Finanzbranche. Sie verändert nicht nur die Art und Weise, wie Banken ihre Dienstleistungen anbieten, sondern beeinflusst auch den gesamten Markt.

Lassen Sie uns einen genaueren Blick darauf werfen:

- **Kundenservice:** Online-Banking und mobile Apps sind mittlerweile Standard. Von der Kontoeröffnung bis zur Beratung werden viele Dienstleistungen digital angeboten. Zahlreiche Bankfilialen werden geschlossen oder Öffnungszeiten/Kassazeiten reduziert.

## *Wie gelingt den Banken der Spagat zwischen Digitalisierung und der Bedienung onlineferner Kunden?*

Es freunden sich zwar auch Ältere mit dem Online-Banking an, jedoch längst nicht alle. Es gibt aber mittlerweile sehr computeraffine Senioren, die die digitalen Möglichkeiten voll ausschöpfen. Den Banken wird es dennoch nicht erspart bleiben, Investitionen vorzunehmen, die den Senioren zukünftig den Umgang mit dem Computer oder der App erleichtern, denn **eine Generallösung wie für alle anderen Kundengruppen wird hier nicht funktionieren.**

Es wird notwendig sein, Ansprachen zu entwerfen, die auf die jeweiligen Bedürfnisse der Kundengruppe angepasst sind. Eine entschlackte Variante mit reduzierten Anwendungen und weniger, dafür aber größeren Feldern im Online-Banking und in der Banken-App wäre schon für viele hilfreich.

Generell ist zu sagen, dass die Banken die Tatsache nicht außer Acht lassen sollten, dass trotz fortschreitender Digitalisierung persönlicher Kontakt und physische Erreichbarkeit nach wie vor entscheidend sind. Es gibt in allen Generationen Kunden, die aus persönlichen Überzeugungen und aufgrund von Sicherheitsbedenken bewusst auf digitale Bankgeschäfte verzichten.

**Die physische/analoge Welt ist kein Auslaufmodell, sondern ein zusammenhängender Bestandteil des gesamten Systems!**

### 3. Kapitel

## Vorsorgliche Maßnahmen bei Bankgeschäften

---

Jetzt einmal Hand aufs Herz: Haben Sie sich schon einmal Gedanken gemacht, wie Sie Ihre eigenen Finanzgeschäfte weiterhin abwickeln, wenn es aus gesundheitlichen Gründen plötzlich nicht mehr möglich ist?

Damit möchte ich nicht nur unsere „silberne Generation“ ansprechen, sondern den Appell auch an alle richten: **Ein Unfall, eine Krankheit, ein Herzinfarkt, ein Schlaganfall sind alles Ereignisse, die sich nicht vorher ankündigen** und die einen längeren oder dauerhaften Ausfall körperlicher oder geistiger Art nach sich ziehen können. Viele von uns denken, so etwas könne ihnen nie passieren. Aber mit einem Schlag sind Partner, nahe Angehörige oder auch erwachsene Kinder damit konfrontiert, vieles, unter anderem auch finanzielle Angelegenheiten, regeln zu müssen.

Ich möchte Ihnen **in diesem Ratgeber vorsorgliche Schritte und Überlegungen vorschlagen**, die jedenfalls eine Erleichterung in der Abwicklung bedeuten.

Folgend möchte ich Ihnen einige Fragen zum Thema stellen. Sie können sich gerne für sich Notizen machen oder einfach vormerken, dass Sie sich dieses Thema näher anschauen wollen:

Brauche ich Unterstützung bei der Abwicklung meiner Bankgeschäfte?

Wenn ich Hilfe dabei brauche, welche Vertrauensperson gibt es?

Brauchen meine Eltern/meine Verwandten Unterstützung bei der Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?

Wie erledige ich meine Bankgeschäfte, wenn ich zB durch einen Unfall länger ausfalle?

### 3.3. Bankkontozugriff

Wenn Menschen älter werden und Unterstützung bei ihren Bankagenden brauchen, wird von den Bankinstituten die Möglichkeit der Erteilung eines Zeichnungsrechtes durch den Kontoinhaber (auch mittels Vollmacht) angeboten.

Dies reicht meist für **die Abwicklung der wichtigsten Bankgeschäfte zu Lebzeiten** aus.

Das bedeutet, der Zeichnungsberechtigte **kann Geld vom Konto abheben und Überweisungen** tätigen. Der Kontoinhaber kann eine eigene Bankomatkarte für den Zeichnungsberechtigten und einen Online-Banking-Zugang

### 3.4.2. Generalvollmacht für Bankgeschäfte

Eine Generalvollmacht ist die umfassendste Art der Vollmacht, denn mit ihr können alle rechtlichen und persönlichen Stellvertretungen abgedeckt werden. Es besteht hier jedoch ein großes Missbrauchsrisiko, daher sollten nur absolut vertrauenswürdige Personen damit bevollmächtigt werden.

**Eine Generalvollmacht für Bankgeschäfte wird normalerweise von den Banken nicht akzeptiert.** Bitte fragen Sie vorher bei Ihrer Hausbank nach.

Eine Beratung beim Rechtsanwalt oder Notar, um über alle Vor- und Nachteile informiert zu werden, ist unbedingt anzustreben.

### 3.4.3. Vorsorgevollmacht für Bankgeschäfte

In einer Vorsorgevollmacht wird **vorsorglich, also bei noch voller Geschäftsfähigkeit**, eine Regelung für die **Vertretung in Vermögensangelegenheiten oder auch in persönlichen Angelegenheiten** getroffen, wenn der Vollmachtgeber selbst dazu später nicht mehr in der Lage ist. Das bedeutet, dass eine Vertrauensperson im Namen des Vollmachtgebers finanzielle Entscheidungen bei Inkrafttreten treffen kann. Diese Regelung ermöglicht es, das Vermögen und die finanziellen Interessen des Vollmachtgebers zu wahren. *Die Geschäftsfähigkeit ist die Fähigkeit, die man mit dem 18. Lebensjahr erreicht, um eigenständig rechtliche Handlungen (zB Verträge abschließen) vornehmen zu können.*

Die Vorsorgevollmacht tritt erst dann in Kraft, wenn vom Arzt bestätigt wird, dass der Vollmachtgeber nicht mehr geschäftsfähig ist (siehe Ausführung unter 3.5.1. in diesem Buch). Es ist möglich, in der Vorsorgevollmacht eine **generelle Vertretung** über die Vermögensgeschäfte zu erteilen oder auch genau anzugeben, über welche Konten, Sparbücher, Wertpapierkonten, Kreditkonten, Bausparverträge, Versicherungen und sonstige Vermögenswerte wie verfügt werden darf. Nehmen Sie dazu rechtliche Beratung in Anspruch.

In der Praxis erleichtert die „Formulierung der generellen Vertretung über die Vermögensgeschäfte“ in einer Vorsorgevollmacht die Abwicklung für den

In der Regel hält sich der Notar an eine Zeitgebühr oder den Geschäftswert, auf dessen Basis dann die Kosten gemäß der Gebührenverordnung der Notare ermittelt werden. Der Notar übernimmt die Erstellung, Beglaubigung und Registrierung, dh, diese Kosten sind bei jedem Notar gleich. Der Notar verfasst die Vorsorgevollmacht maßgeschneidert nach den Lebensumständen und Bedürfnissen und weiß meist auch, welche Anordnungen zu Problemen führen können und wie man diese verhindern kann.

Ein Rechtsanwalt bietet häufig ein umfassendes Leistungspaket an, das eine ausführliche Beratung einschließt. Nachdem die individuellen Bedürfnisse des Vollmachtgebers ermittelt wurden, erstellt der Jurist die Vollmacht und stellt sicher, dass alle erforderlichen Bestimmungen enthalten sind.

Es empfiehlt sich, hier vorweg eine Kosteneinschätzung anzufragen, da ein Rechtsanwalt entweder die Abrechnung nach Stundensatz und Pauschalrechnung oder die Abrechnung nach effektivem Aufwand vornimmt.

### **Anwendungsbereich der Vorsorgevollmacht**

Die Anwendungsbereiche der Vorsorgevollmacht umfassen **unter anderem** folgende Themen:

- medizinische Behandlung (Zustimmung zu Operationen, Kur, Rehabilitation)
- Vertretung bei Behörden, Pensionsbehörden, Gerichten, Telekommunikationsunternehmen
- Aufenthalts- und Wohnungsangelegenheiten (Abschluss Heimverträge, Wohnungsverkauf)
- Vermögensangelegenheiten (Verfügung über sämtliche Einkünfte und Vermögensgegenstände)
- Bankvollmachten über bestimmte Banken/Konten (genauere Definitionen auswählbar)
- welche Maßnahmen nicht getätigt werden dürfen
- Tötung und Annahme von Geschenken
- Verfügung über Liegenschaften (Verkauf, Vermietung, Übertragung)

## Gesetzliche Erwachsenenvertretung

.....

Eine gesetzliche Erwachsenenvertretung kommt in Betracht, wenn eine erwachsene Person ihre Angelegenheiten aufgrund ihrer psychischen Krankheit oder vergleichbaren Beeinträchtigung der Entscheidungsfähigkeit nicht mehr ohne Gefahr, sich selbst zu schaden, allein besorgen kann. **Diese Vertretungsart kommt immer erst dann zu tragen, wenn die erwachsene Person nicht mehr selbst einen Vertreter wählen kann oder will.**<sup>2</sup>

.....

Als gesetzlicher EV wird eine oder es werden mehrere Personen (auch hier mehrere nur für unterschiedliche Wirkungsbereiche) aus dem Verwandtenkreis gewählt. Der Vertretene kann jedoch auch bestimmte Angehörige ausschließen, dies muss dann im Österreichischen Zentralen Vertretungsverzeichnis eingetragen werden.

Grundsätzlich ist es notwendig, dass die Verwandten untereinander einig sind, wer die Vertretung übernehmen soll, anderenfalls ist eine gerichtliche Erwachsenenvertretung zu bevorzugen, um unnötige Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden.

Ein wichtiger Punkt ist, dass bei der gesetzlichen Erwachsenenvertretung die Wirkungsbereiche für den Vertreter genau vorgegeben sind. Diesen muss die vertretene Person auch noch zustimmen. Bei Widerspruch durch den Vertretenen wird der betreffende Bereich nicht vertreten.

Es handelt sich vor allem um folgende Bereiche:

- Vermögensverwaltung
- Deckung des Betreuungsbedarfs und dazu notwendige Rechtsgeschäfte
- Entscheidungen die medizinische Versorgung betreffend
- Veränderung des Wohnortes zum Wohl der Person (Heimübersiedelung)

---

<sup>2</sup> BM für Justiz, 2021, 35 (Hervorhebung durch die Verfasserin).

### 4.3. Testament zu Lebzeiten regeln

Da es zum Thema Erbrecht schon sehr viel Literatur gibt und immer die genauen Familien- und Vermögensverhältnisse mit einzubeziehen sind, verweise ich auf eine rechtliche Beratung in einem Notariat oder bei einem hierzu spezialisierten Rechtsanwalt.

Folgend nur einige grundsätzliche Überlegungen zur letztwilligen Verfügung:

Möchten Sie Ihr Vermögen nach Ihren Wünschen zu Lebzeiten mittels eines Testaments im Ablebensfall regeln, um Streitigkeiten innerhalb der Familie vorzubeugen, empfehle ich Ihnen ein **schriftliches Testament**. Dies ist unbedingt eigenhändig zu schreiben und zu unterschreiben. Eine Ergänzung von Ort und Datum ist zu empfehlen. Die Hinterlegung bei Gericht, Rechtsanwalt oder Notar ist möglich.

Sie können ein Testament auch bei einem Notar errichten lassen, so sind Sie auf der sicheren Seite, da es nicht wegen Formfehlern angefochten werden kann und damit elektronisch im Testamentsregister bei der Notariatskammer in Wien erfasst ist.

Beim Testament gilt ebenfalls, die Pflichtteilsberechtigten, wie bei der Schenkung erwähnt, zu berücksichtigen.

Pflichtrechtsansprüche der Erben können bei Einverständnis der jeweiligen Berechtigten schon zu Lebzeiten geregelt werden, mittels Auszahlung, Verzicht oder anderwärtiger schriftlicher Vereinbarung.

Sollte kein Testament errichtet worden sein oder nicht alles darin geregelt sein, kommt im Todesfall die gesetzliche Erbfolge zu tragen, die wie folgt aussieht:



Aufgrund dieser Meldung werden alle **Konten/Karten/Safes und Vermögenswerte**, bei denen der **Verstorbene alleiniger Inhaber war, gesperrt**, bis das Verlassenschaftsverfahren abgeschlossen ist. Das heißt, es können keine Zahlungsaufträge wie zB Miete, Betriebskosten, Energie, Telefon, Versicherungen oder Daueraufträge mehr über dieses Konto durchgeführt werden. Weiterhin benötigte Zahlungsaufträge müssen daher **neu von einem anderen Konto eingerichtet werden**. Bitte bedenken Sie diesen zusätzlichen Aufwand.

Sind **mehrere Inhaber** bei einem Geschäft vorhanden, kann weiterhin **uneingeschränkt** verfügt werden. Eine bestehende Zeichnungsberechtigung wird sofort gelöscht.

Sollte ein Zeichnungsberechtigter noch **nach dem Todestag vom Bankkonto** des Verstorbenen abheben, weil die Bank noch nicht vom Todesfall informiert und das Konto noch nicht gesperrt wurde, **hat der Zeichnungsberechtigte die Behebung zurückzuzahlen**.

Viele Menschen sind sich nicht darüber im Klaren, dass das Bankgeheimnis, das bedeutet, dass die Bank keine Auskunft über die Geschäftsbeziehung mit ihren Kunden preisgeben darf, auch nach dem Tod der Kunden bestehen bleibt. So kann die Bank beispielsweise einem Ehepartner nicht einmal mitteilen, ob die Stromrechnung für die gemeinsame Wohnung vom Konto des Verstorbenen abgebucht wurde, wenn dieser alleiniger Kontoinhaber war. Häufig wissen die Partner oder Kinder nicht einmal, welche Konten, Versicherungen oder Depots der Verstorbene besaß.

Es gibt nur sehr wenige Ausnahmen, die zur Aufhebung des Bankgeheimnisses führen. Zum Beispiel kann die Hausbank nur Informationen über die finanzielle Situation der verstorbenen Person preisgeben, wenn man eine **Amtsbestätigung** von der Notarin, die mit der Abwicklung des Nachlasses beauftragt wurde, oder einen richterlichen Beschluss zugunsten der eigenen Interessen (Einantwortungsbeschluss) vorlegt.

Bei bestehenden **Versicherungen** ist der Versicherung ebenfalls eine Sterbeurkunde zu übermitteln. Bei Versicherungspolizzen mit Bezugsrecht muss sich der Berechtigte direkt an die Versicherung wenden.

## Beendigung des Verlassenschaftsverfahrens

Das Verlassenschaftsverfahren wird durch den Einantwortungsbeschluss beendet, vom Bezirksgericht ausgestellt und persönlich zugestellt.

Mit diesem **Einantwortungsbeschluss** können die darin genannten Erben je nach Bestimmung einzeln oder gemeinsam über die verschiedenen Werte verfügen. Dieser Einantwortungsbeschluss ist der Bank vorzulegen. In der Regel kann es bis zu zwei Wochen dauern, bis die Fachabteilung des Institutes den Beschluss geprüft hat und einen Termin zur Abwicklung/Auszahlung in der Filiale anbietet.

Manche Institute bieten auch an, den Beschluss zur weiteren Abwicklung auf der Homepage hochzuladen. Besonders Auszahlungen/Schließungen, die nur das Girokonto oder eine Sparkarte betreffen, können bei einigen Banken online, also ohne Filialbesuch abgewickelt werden.



### Frage aus der Praxis

*Ich habe einen Einantwortungsbeschluss vom Gericht bekommen, die Bank sagt mir jedoch, dass die Rechtskraftbestätigung fehlt.*

Ein Einantwortungsbeschluss muss rechtskräftig sein, um umgesetzt werden zu können. Ein Beschluss wird rechtskräftig, wenn innerhalb einer bestimmten Frist, meist zwei Wochen, kein Einspruch eingelegt wird. Diese Einspruchsfrist gibt den Beteiligten die Möglichkeit, den Beschluss anzufechten oder rechtliche Schritte einzuleiten. Eine Rechtskraftbestätigung hat auf dem Beschluss ersichtlich zu sein, sie lautet meistens wie folgt: „Dieser Beschluss ist rechtskräftig und kann sofort in Vollzug gesetzt werden.“ Manchmal ist diese Rechtskraft bereits auf dem Beschluss mittels Stampiglie bestätigt. Ich empfehle: Fehlt diese Rechtskraftbestätigung noch, warten Sie bitte ca zwei bis drei Wochen nach Zustellung des Beschlusses ab, bevor Sie einen Termin beim zuständigen Verlassenschaftsgericht ausmachen, um sich die Rechtskraft bestätigen zu lassen.



Der Vermerk „**vor Rechtskraft**“ bzw im Text entsprechend lautende Passagen des Beschlusses bedeuten, dass der Erbe/die Erben schon vor Rechtskraft