

## Vorvertragliche Information für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge und für Fernabsatzverträge – Vereinbarung über die Nutzung des Online-Banking

Diese Information gilt bis auf Weiteres und steht nur in deutscher Sprache zur Verfügung.

Name und Anschrift der Bank <b>Raiffeisenbank</b> Main-Spessart eG Rechtenbacher Str. 11 97816 Lohr a. Main	Zuständige Filiale
Telefon 09352/858-0	Telefon
€/Minute Festnetzpreis; Mobilfunkhöchstpreis: 0,42 €/Minute.	€/Minute Festnetzpreis; Mobilfunkhöchstpreis: 0,42 €/Minute.
Telefax 09352/858-999	Telefax
E-Mail info@raiba-msp.de	E-Mail
Gesetzlich Vertretungsberechtigter der Bank ist der Vorstand Dir. Andreas Fella Dir. Manfred Heuer	
Name und Anschrift des für die Bank handelnden Vermittlers/Dienstleisters	
Eintragung im (Genossenschafts-)Register (Amtsgericht/Register-Nr.) GENOSSENSCHAFTSREGISTER WUERZBURG REG.NR. 196, OTTOSTR. 5, 97070 WUERZBURG	
Steuer- bzw. Umsatzsteueridentifikationsnummer DE 132107291	

Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb von Bankgeschäften aller Art und von damit zusammenhängenden Geschäften. Die für die Zulassung von Kreditinstituten zuständige Aufsichtsbehörde ist die Europäische Zentralbank, Sonnemannstraße 22, 60314 Frankfurt am Main, Deutschland (Postanschrift: Europäische Zentralbank, 60640 Frankfurt am Main, Deutschland); die für den Schutz der kollektiven Verbraucherinteressen zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn bzw. Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main. Maßgebliche Sprache für dieses Vertragsverhältnis und die Kommunikation mit dem Kunden während der Laufzeit des Vertrags ist Deutsch. Gemäß Nr. 6 Abs. 1 der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** gilt für den Vertragsschluss und die gesamte Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und der Bank deutsches Recht. Es gibt keine vertragliche Gerichtsstandsklausel. Die Bank ist der BVR Institutsicherung GmbH und der Sicherungseinrichtung des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. angeschlossen (Näheres vgl. Nr. 20 der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**).

Beschwerdestelle der Bank
---------------------------

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensterechtsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

### Informationen zur Vereinbarung über die Nutzung des Online-Banking

Auf der Grundlage einer Vereinbarung mit der Bank über die Nutzung des Online-Banking kann der Kunde Konto- und Depotabfragen tätigen bzw. Bankgeschäfte entweder mit elektronischer Signatur oder PIN/TAN-Verfahren über das Internet oder über das Telefon in dem vom Kreditinstitut angebotenen Umfang abwickeln (im Folgenden einheitlich als Online-Banking bezeichnet). Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde ein Konto bzw. Depot bei der Bank unterhält. Der Nutzungsumfang des Online-Banking kann dabei auf bestimmte Geschäftsvorfälle und auf Höchstbeträge begrenzt werden. Der Inhaber eines Zahlungskontos und dessen Bevollmächtigte sind zusätzlich berechtigt, für die Auslösung eines Zahlungsauftrags einen Zahlungsauslösedienst gemäß § 1 Abs. 33 Zahlungsdiensterechtsaufsichtsgesetz zu nutzen und für die Mitteilung von Informationen über ein Zahlungskonto einen Kontoinformationsdienst gemäß § 1 Abs. 34 Zahlungsdiensterechtsaufsichtsgesetz zu nutzen.

- Die Nutzung des Online-Banking ist kostenfrei.
- Die aktuellen Preise für die Dienstleistungen der Bank ergeben sich aus dem beiliegenden **Preisblatt** (Kapitel  des Preis- und Leistungsverzeichnisses).
- 

Die Änderung von Entgelten während der Laufzeit der Vereinbarung über die Nutzung des Online-Banking mit den genannten Sicherungsmedien erfolgt nach Maßgabe von Nr. 12 der AGB-Banken.

Kosten, die nicht von der Bank abgeführt oder in Rechnung gestellt werden (z. B. für Telefon, Internet, Porti), hat der Kunde selbst zu tragen.

Es gibt keinen Leistungsvorbehalt, es sei denn, dieser ist ausdrücklich vereinbart.

Die anfallenden Entgelte werden auf dem vom Kunden hierfür angegebenen Konto (zu Beginn des jeweiligen Monats/zum Quartalsende) belastet. Die Bank erfüllt ihre Verpflichtungen aus der Vereinbarung über die Nutzung des Online-Banking, indem sie dem Kunden die erforderlichen Sicherungsmedien (PIN/TAN oder Chipkarte) bzw. die Zugangsdaten zur eigenen Erzeugung eines Sicherungsmediums zur Verfügung stellt und den Kunden für die Nutzung des Online-Banking freischaltet. Sie wird des Weiteren die vom Kunden freigegebenen, mittels Online-Banking übermittelten Aufträge im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes bearbeiten.

Die Vereinbarung über die Nutzung des Online-Banking mit dem jeweiligen Sicherungsmedium kann vom Kunden jederzeit gekündigt werden.

Im Übrigen gelten die in Nr. 18 und 19 der AGB-Banken für die Kunden und die Bank festgelegten Kündigungsregeln.

Es besteht keine Mindestlaufzeit.

Die Bank erwirbt als Sicherheit für ihre Forderungen ein Pfandrecht an den Wertpapieren und Sachen, an denen eine inländische Geschäftsstelle Besitz erlangt oder noch erlangen wird. Die Bank erwirbt ein Pfandrecht auch an den Ansprüchen, die dem Kunden gegen die Bank aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung zustehen oder künftig zustehen werden. Das Pfandrecht dient der Sicherung aller bestehenden, künftigen und bedingten Ansprüche, die der Bank gegen den Kunden zustehen. Für den gesamten Geschäftsverkehr gelten ergänzend die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** der Bank. Daneben gelten die beiliegenden **Sonderbedingungen**, die Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** enthalten:

– Sonderbedingungen für die Nutzung des Online-Banking

Die genannten Bedingungen stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung. Bei Änderungsvereinbarungen ergeben sich weiterführende Informationen auch aus der ursprünglichen Vertragsurkunde.

#### Information zum Zustandekommen des Vertrags

Zusageverfahren

Die Bank gibt gegenüber dem Kunden ein sie bindendes Angebot ab, indem ein unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde dem Kunden zugeht. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde der Bank die Annahme des Vertrags erklärt, indem ein seinerseits unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde der Bank zugeht.

Kundenantragsverfahren

Der Kunde gibt gegenüber der Bank ein ihn bindendes Angebot ab, indem ein unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde der Bank zugeht. Der Vertrag kommt zustande, wenn die Bank dem Kunden die Annahme des Vertrags erklärt, indem ein ihrerseits unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde dem Kunden zugeht.

Kundenstamm-Vertragsverfahren

Der Vertrag ist zustande gekommen, wenn der Kunde auf das seitens der Bank erklärte Angebot (z. B. per Telefon oder per Online-Banking) die Annahme dieses Angebots erklärt bzw. die Bank das von dem Kunden erklärte Angebot angenommen hat. Durch die im Nachgang vorgenommene Übersendung der Vertragsunterlagen wird der abgeschlossene Vertrag lediglich bestätigt.

Kundenannahme im Außergeschäftsraumvertrieb

Die Bank gibt gegenüber dem Kunden ein bindendes Angebot ab, indem sie ein ausgefülltes und unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde dem Kunden vorlegt und dieses ihm damit zugeht. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde der Bank die Annahme des Vertrags erklärt, indem er die Vertragsurkunde unterzeichnet und der Bank unmittelbar zur Verfügung stellt.

Kundenangebot im Außergeschäftsraumvertrieb

Der Kunde gibt gegenüber der Bank ein ihn bindendes Angebot auf Abschluss des Vertrags ab, indem er ein ausgefülltes und unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde dem Bankmitarbeiter aushändigt. Der Vertrag kommt zustande, wenn die Bank dem Kunden die Annahme des Vertragsangebots erklärt und ein unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde dem Kunden aushändigt oder zurücksendet.

Kundenstamm-Vertragsverfahren

Der Vertrag ist zustande gekommen, wenn der Kunde auf das seitens der Bank erklärte Angebot (z. B. per Telefon oder per Online-Banking) die Annahme dieses Angebots erklärt bzw. die Bank das von dem Kunden erklärte Angebot angenommen hat. Durch die im Nachgang vorgenommene Übersendung der Vertragsunterlagen wird der abgeschlossene Vertrag lediglich bestätigt.

Diese Fernabsatz-Informationen gelten auch für die Nutzung des Telefonbankings.

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung auf einem dauerhaften Datenträger, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246b § 2 Absatz 1 in Verbindung mit Artikel 246b § 1 Absatz 1 EGBGB.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Brief, Telefax, E-Mail) erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an: Raiffeisenbank Main-Spessart eG, Rechtenbacher Str. 11, 97816 Lohr a. Main, 09352/858-999, info@raiba-msp.de

#### Besondere Hinweise

Ende der Widerrufsbelehrung

Name, Vorname	ggf. Kundennummer	Datum des Ausdrucks
---------------	-------------------	---------------------

Ende der Informationsschrift.

# Sonderbedingungen für das Online-Banking

Stand: Januar 2018

## 1 Leistungsangebot

(1) Der Konto-/Depotinhaber und dessen Bevollmächtigte können Bankgeschäfte mittels Online-Banking in dem von der Bank angebotenen Umfang abwickeln. Zudem können sie Informationen der Bank mittels Online-Banking abrufen.

Der Inhaber eines Zahlungskontos und dessen Bevollmächtigte sind zusätzlich berechtigt, für die Auslösung eines Zahlungsauftrags einen Zahlungsauslösedienst gemäß § 1 Abs. 33 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz zu nutzen und für die Mitteilung von Informationen über ein Zahlungskonto einen Kontoinformationsdienst gemäß § 1 Abs. 34 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz zu nutzen.

(2) Konto-/Depotinhaber und Bevollmächtigte werden im Folgenden einheitlich als „Teilnehmer“ bezeichnet. Konto und Depot werden im Folgenden einheitlich als „Konto“ bezeichnet, es sei denn, dies ist im Folgenden ausdrücklich anders bestimmt.

(3) Zur Nutzung des Online-Banking gelten die mit der Bank gesondert vereinbarten Verfügungsmitte. Eine Änderung dieser Mitte kann der Teilnehmer mit seiner Bank gesondert vereinbaren.

## 2 Voraussetzungen zur Nutzung des Online-Banking

Der Teilnehmer benötigt für die Nutzung des Online-Banking die mit der Bank vereinbarten Personalisierten Sicherheitsmerkmale und Zahlungsinstrumente, um sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer auszuweisen (s. Nummer 3) und Aufträge zu autorisieren (s. Nummer 4). Statt eines Personalisierten Sicherheitsmerkmals kann auch ein biometrisches Merkmal des Teilnehmers zum Zwecke der Authentifizierung bzw. Autorisierung vereinbart werden.

### 2.1 Personalisierte Sicherheitsmerkmale

Personalisierte Sicherheitsmerkmale sind personalisierte Merkmale, die die Bank dem Teilnehmer zum Zwecke der Authentifizierung bzw. Autorisierung bereitstellt. Dies sind beispielsweise:

- die persönliche Identifikationsnummer (PIN) oder der Nutzungscode für die elektronische Signatur und
- einmal verwendbare Transaktionsnummern (TAN).

### 2.2 Zahlungsinstrumente

Zahlungsinstrumente sind personalisierte Instrumente oder Verfahren, deren Verwendung zwischen der Bank und dem Kontoinhaber vereinbart wurde und die vom Teilnehmer zur Erteilung eines Online-Banking-Auftrags verwendet werden. Insbesondere mittels folgender Zahlungsinstrumente kann die TAN bzw. die elektronische Signatur dem Teilnehmer zur Verfügung gestellt werden:

- TAN-Generator, der Bestandteil einer Chipkarte oder eines anderen elektronischen Geräts zur Erzeugung von TAN ist,
- Online-Banking-App auf einem mobilen Endgerät (z. B. Mobiltelefon) zum Empfang oder zur Erzeugung von TAN,
- mobiles Endgerät (z. B. Mobiltelefon) zum Empfang von TAN per SMS (mobileTAN),
- Chipkarte mit Signaturfunktion oder
- sonstiges Zahlungsinstrument, auf dem sich Signaturschlüssel befinden.

## 3 Zugang zum Online-Banking

Der Teilnehmer erhält Zugang zum Online-Banking, wenn

- der Teilnehmer die Kontonummer oder seine individuelle Teilnehmerkennung und seine PIN oder elektronische Signatur übermittelt oder sein biometrisches Merkmal eingesetzt hat,
- die Prüfung dieser Daten bei der Bank eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und
- keine Sperre des Zugangs (s. Nummer 9) vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum Online-Banking kann der Teilnehmer Informationen abrufen oder Aufträge erteilen. Die Sätze 1 und 2 gelten auch, wenn Zahlungsaufträge über einen Zahlungsauslösedienst ausgelöst und Zahlungskontoinformationen über einen Kontoinformationsdienst angefordert werden (s. Nummer 1 Absatz 1 Satz 3).

## 4 Online-Banking-Aufträge

### 4.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Der Teilnehmer muss Online-Banking-Aufträge (z. B. Überweisungen) zu deren Wirksamkeit mit dem von der Bank bereitgestellten Personalisierten Sicherheitsmerkmal (z. B. TAN oder elektronische Signatur) oder mit dem vereinbarten biometrischen Sicherheitsmerkmal autorisieren und der Bank mittels Online-Banking übermitteln, sofern mit der Bank nichts anderes vereinbart wurde. Die Bank bestätigt mittels Online-Banking den Eingang des Auftrags. Die Sätze 1 und 2 gelten auch, wenn der Inhaber eines Zahlungskontos und dessen Bevollmächtigte Zahlungsaufträge über einen Zahlungsauslösedienst (s. Nummer 1 Absatz 1 Satz 3) auslösen und übermitteln.

### 4.2 Widerruf von Aufträgen

Die Widerrufbarkeit eines Online-Banking-Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Online-Banking erfolgen, es sei denn, die Bank sieht eine Widerrufmöglichkeit im Online-Banking ausdrücklich vor.

## 5 Bearbeitung von Online-Banking-Aufträgen durch die Bank

(1) Die Bearbeitung der Online-Banking-Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (z. B. Überweisung) auf der Online-Banking-Seite der Bank oder im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitslaufs. Geht der Auftrag nach dem auf der Online-Banking-Seite der Bank angegebenen oder im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ bestimmten Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag gemäß „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank, so gilt der Auftrag als am darauffolgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Tag.

(2) Die Bank wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:

- Der Teilnehmer hat den Auftrag autorisiert.
- Die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart (z. B. Wertpapierorder) liegt vor.
- Das Online-Banking-Datenformat ist eingehalten.
- Das gesondert vereinbarte Online-Banking-Verfügungsmitte ist nicht überschritten.
- Die weiteren Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (z. B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.

Liegen die Ausführungsbedingungen nach Satz 1 vor, führt die Bank die Online-Banking-Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft) aus.

(3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 2 Satz 1 nicht vor, wird die Bank den Online-Banking-Auftrag nicht ausführen und dem Teilnehmer eine Information über die Nichtausführung und – soweit möglich – über deren Gründe und die Möglichkeiten, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können, mittels Online-Banking zur Verfügung stellen.



## **6 Information des Kontoinhabers über Online-Banking-Verfügungen**

Die Bank unterrichtet den Kontoinhaber mindestens einmal monatlich über die mittels Online-Banking getätigten Verfügungen auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg.

## **7 Sorgfaltspflichten des Teilnehmers**

### **7.1 Technische Verbindung zum Online-Banking**

Der Teilnehmer ist verpflichtet, die technische Verbindung zum Online-Banking über die von der Bank gesondert mitgeteilten Online-Banking-Zugangskanäle (z. B. Internetadresse) herzustellen. Der Inhaber eines Zahlungskontos und dessen Bevollmächtigte können zur Auslösung von Zahlungsaufträgen und zur Anforderung von Zahlungskontoinformationen auch über einen von ihnen ausgewählten Zahlungsauslösedienst oder Kontoinformationsdienst (siehe Nummer 1 Absatz 1 Satz 3) die technische Verbindung zum Online-Banking herstellen.

### **7.2 Geheimhaltung der Personalisierten Sicherheitsmerkmale und sichere Aufbewahrung der Zahlungsinstrumente**

(1) Der Teilnehmer hat

- seine Personalisierten Sicherheitsmerkmale (s. Nummer 2.1) geheim zu halten sowie
- sein Zahlungsinstrument (s. Nummer 2.2) vor dem Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren.

Denn jede andere Person, die im Besitz des Zahlungsinstruments ist, kann in Verbindung mit der Kenntnis des dazugehörigen Personalisierten Sicherheitsmerkmals das Online-Banking-Verfahren missbräuchlich nutzen.

Die Geheimhaltungspflicht bezüglich der Personalisierten Sicherheitsmerkmale nach Satz 1 gilt nicht für den Inhaber eines Zahlungskontos und dessen Bevollmächtigte gegenüber Zahlungsauslösediensten und Kontoinformationsdiensten (s. Nummer 1 Absatz 1 Satz 3), wenn diese Zahlungsaufträge über einen Zahlungsauslösedienst auslösen oder Zahlungskontoinformationen über einen Kontoinformationsdienst anfordern.

(2) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz des Personalisierten Sicherheitsmerkmals sowie des Zahlungsinstruments zu beachten:

- Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht ungesichert elektronisch gespeichert werden.
- Bei Eingabe des Personalisierten Sicherheitsmerkmals ist sicherzustellen, dass andere Personen dieses nicht ausspähen können.
- Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht per E-Mail oder anderen Telekommunikationsmitteln weitergegeben werden.
- Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal (z. B. PIN) darf nicht zusammen mit dem Zahlungsinstrument verwahrt werden.
- Der Teilnehmer darf zur Autorisierung z. B. eines Auftrags oder der Aufhebung einer Sperre nicht mehr als eine TAN verwenden.
- Beim mobileTAN-Verfahren darf das Gerät, mit dem die TAN empfangen werden (z. B. Mobiltelefon), nicht für das Online-Banking genutzt werden.

### **7.3 Sicherheitshinweise der Bank**

Der Teilnehmer muss die Sicherheitshinweise der Bank zum Online-Banking, insbesondere die Maßnahmen zum Schutz der eingesetzten Hard- und Software (Kundensystem), beachten.

### **7.4 Kontrolle der Auftragsdaten mit von der Bank angezeigten Daten**

Soweit die Bank dem Teilnehmer Daten aus seinem Online-Banking-Auftrag (z. B. Betrag, Kontonummer des Zahlungsempfängers, Wertpapierkennnummer) im Kundensystem oder über ein anderes Gerät des Teilnehmers (z. B. Mobiltelefon, Chipkartenlesegerät mit Display) zur Bestätigung anzeigt, ist der Teilnehmer verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für die Transaktion vorgesehenen Daten zu prüfen. Bei Feststellung von Abweichungen ist die Transaktion abzubrechen.

## **8 Anzeige- und Unterrichtungspflichten**

### **8.1 Sperranzeige**

(1) Stellt der Teilnehmer den Verlust oder den Diebstahl des Zahlungsinstruments, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung seines Zahlungsinstruments oder eines seiner Personalisierten Sicherheitsmerkmale fest, muss der Teilnehmer die Bank hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer kann der Bank eine Sperranzeige jederzeit auch über die gesondert mitgeteilten Kontaktdaten abgeben.

(2) Der Teilnehmer hat jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

(3) Hat der Teilnehmer den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt

- den Besitz an seinem Zahlungsinstrument oder die Kenntnis seines Personalisierten Sicherheitsmerkmals erlangt hat oder
- das Zahlungsinstrument oder das Personalisierte Sicherheitsmerkmal verwendet,

muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

### **8.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge**

Der Kontoinhaber hat die Bank unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

## **9 Nutzungssperre**

### **9.1 Sperre auf Veranlassung des Teilnehmers**

Die Bank sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nummer 8.1,

- den Online-Banking-Zugang für ihn oder alle Teilnehmer oder
- sein Zahlungsinstrument.

### **9.2 Sperre auf Veranlassung der Bank**

(1) Die Bank darf den Online-Banking-Zugang für einen Teilnehmer sperren, wenn

- sie berechtigt ist, den Online-Banking-Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen,
- sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments oder des Personalisierten Sicherheitsmerkmals dies rechtfertigen oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht.

(2) Die Bank wird den Konto-/Depotinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre unterrichten.

### **9.3 Aufhebung der Sperre**

Die Bank wird eine Sperre aufheben oder das Personalisierte Sicherheitsmerkmal bzw. das Zahlungsinstrument austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Konto-/Depotinhaber unverzüglich.

### **9.4 Automatische Sperre eines Chip-basierten Zahlungsinstruments**

(1) Die Chipkarte mit Signaturfunktion sperrt sich selbst, wenn der Nutzungscodes für die elektronische Signatur dreimal in Folge falsch eingegeben wird.

(2) Ein TAN-Generator als Bestandteil einer Chipkarte, der die Eingabe eines eigenen Nutzungscodes erfordert, sperrt sich selbst, wenn dieser dreimal in Folge falsch eingegeben wird.

(3) Die in den Absätzen 1 und 2 genannten Zahlungsinstrumente können dann nicht mehr für das Online-Banking genutzt werden. Der Teilnehmer kann sich mit der Bank in Verbindung setzen, um die Nutzungsmöglichkeiten des Online-Banking wiederherzustellen.

## **10 Haftung**

### **10.1 Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Online-Banking-Verfügung und einer nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Online-Banking-Verfügung**

Die Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Online-Banking-Verfügung und einer nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Online-Banking-Verfügung richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft).

### **10.2 Haftung des Konto-/Depotinhabers bei missbräuchlicher Nutzung eines Personalisierten Sicherheitsmerkmals oder eines Zahlungsinstruments**

#### **10.2.1 Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige**

(1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verlorengegangenen, gestohlenen oder sonst abhandengekommenen Zahlungsinstruments oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Teilnehmer ein Verschulden trifft.

(2) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 1 verpflichtet, wenn

- es ihm nicht möglich gewesen ist, den Verlust, den Diebstahl, das Abhandenkommen oder eine sonstige missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang zu bemerken, oder
- der Verlust des Zahlungsinstruments durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung eines Zahlungsdienstleisters oder eine sonstige Stelle, an die Tätigkeiten des Zahlungsdienstleisters ausgelagert wurden, verursacht worden ist.

(3) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kontoinhaber abweichend von den Absätzen 1 und 2 den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Teilnehmers kann insbesondere vorliegen, wenn er

- den Verlust oder Diebstahl des Zahlungsinstruments oder die missbräuchliche Nutzung des Zahlungsinstruments oder des Personalisierten Sicherheitsmerkmals der Bank nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat (s. Nummer 8.1 Absatz 1),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal ungesichert elektronisch gespeichert hat (s. Nummer 7.2 Absatz 2, 1. Spiegelstrich),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal nicht geheim gehalten hat und der Missbrauch dadurch verursacht wurde (s. Nummer 7.2 Absatz 1),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal per E-Mail oder anderen Telekommunikationsmitteln weitergegeben hat (s. Nummer 7.2 Absatz 2, 3. Spiegelstrich),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal auf dem Zahlungsinstrument vermerkt oder zusammen mit diesem verwahrt hat (s. Nummer 7.2 Absatz 2, 4. Spiegelstrich),
- mehr als eine TAN zur Autorisierung eines Auftrags verwendet (s. Nummer 7.2 Absatz 2, 5. Spiegelstrich),
- beim mobileTAN-Verfahren das Gerät, mit dem die TAN empfangen werden (z. B. Mobiltelefon), auch für das Online-Banking nutzt (s. Nummer 7.2 Absatz 2, 6. Spiegelstrich).

(4) Abweichend von den Absätzen 1 und 3 ist der Kontoinhaber nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die Bank vom Teilnehmer eine starke Kundenauthentifizierung nach § 1 Abs. 24 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz nicht verlangt hat, obwohl die Bank zur starken Kundenauthentifizierung nach § 68 Abs. 4 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz verpflichtet war. Eine starke Kundenauthentifizierung erfordert insbesondere die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Elementen aus den Kategorien Wissen (etwas, das der Teilnehmer weiß, z. B. PIN), Besitz (etwas, das der Teilnehmer besitzt, z. B. TAN-Generator) oder Inhärenz (etwas, das der Teilnehmer ist, z. B. Fingerabdruck).

(5) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den der Verfügungsrahmen gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf den mitgeteilten Verfügungsrahmen.

(6) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Absätzen 1 und 3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nach Nummer 8.1 nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

(7) Die Absätze 2 und 4 bis 6 finden keine Anwendung, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

(8) Ist der Kontoinhaber kein Verbraucher, gilt ergänzend Folgendes:

- Der Kontoinhaber haftet für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen über die Haftungsgrenze von 50 Euro nach Absatz 1 und 3 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verstoßen hat.
- Die Haftungsbeschränkung in Absatz 2 erster Spiegelstrich findet keine Anwendung.

#### **10.2.2 Haftung des Depotinhabers bei nicht autorisierten Wertpapiertransaktionen vor der Sperranzeige**

Beruhen nicht autorisierte Wertpapiertransaktionen vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verlorengegangenen oder gestohlenen Zahlungsinstruments oder auf der sonstigen missbräuchlichen Nutzung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals oder des Zahlungsinstruments und ist der Bank hierdurch ein Schaden entstanden, haften der Depotinhaber und die Bank nach den gesetzlichen Grundsätzen des Mitverschuldens.

#### **10.2.3 Haftung der Bank ab der Sperranzeige**

Sobald die Bank eine Sperranzeige des Teilnehmers erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte Online-Banking-Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

#### **10.2.4 Haftungsausschluss**

Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können.

## **11 Außergerichtliche Streitschlichtung und sonstige Beschwerdemöglichkeit**

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank kann sich der Teilnehmer an die im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ näher bezeichneten Streitschlichtungs- oder Beschwerdestellen wenden.