

A. Garantierte Zahlungsformen

I. Geltungsbereich

Die von der Bank11 für Privatkunden und Handel GmbH (nachfolgend „Bank11“) ausgegebene Girokarte (im Folgenden auch Bank11-Karte oder Karte genannt) ist eine Debitkarte. Der Karteninhaber kann die Karte, soweit diese und die Terminals entsprechend ausgestattet sind, wie folgt nutzen:

1. In Verbindung mit der persönlichen Geheimzahl (PIN) in deutschen Debitkartensystemen:

- a) Zum Abheben von Bargeld an Geldautomaten im Rahmen des deutschen Geldautomatensystems, die mit dem girocard-Logo gekennzeichnet sind.
- b) Zum Einsatz bei Handels- und Dienstleistungsunternehmen, an automatisierten Kassen im Rahmen des deutschen girocard-Systems, die mit dem girocard-Logo gekennzeichnet sind (girocard-Terminals).

2. In Verbindung mit der persönlichen Geheimzahl (PIN) in fremden Debitkartensystemen:

- a) Zum Abheben von Bargeld an Geldautomaten im Rahmen eines fremden Geldautomatensystems, soweit die Karte entsprechend ausgestattet ist.
- b) Zum Einsatz bei Handels- und Dienstleistungsunternehmen, an automatisierten Kassen im Rahmen eines fremden Systems, soweit die Karte entsprechend ausgestattet ist.

Die Akzeptanz der Karte im Rahmen eines fremden Systems erfolgt unter dem für das fremde System geltenden Akzeptanzlogo.

II. Allgemeine Regeln

1. Ausgabe der Karte

Die Bank11-Karte wird als physische Karte ausgegeben.

2. Karteninhaber und Vollmacht

Die Karte gilt für das auf ihr angegebene Konto. Bei dem Konto handelt es sich um ein Rahmenkreditprodukt. Die Karte kann auf den Namen des Kontoinhabers oder gem. den „Regelungen für eine Zusatzkarte“ als Zusatzkarte auf eine andere Person ausgestellt werden.

3. Finanzielle Nutzungsgrenze

Verfügungen mittels Karte sind nur innerhalb des jeweiligen bei dem Rahmenkreditprodukt eingeräumten Kreditrahmens zulässig (Nutzungsgrenze). Falls diese Nutzungsgrenze nicht eingehalten wird, ist die Bank berechtigt,

den Ersatz der Aufwendungen zu verlangen, die aus der Nutzung der Karte entstehen.

4. Umrechnung von Fremdwährungsbeträgen

Nutzt der Karteninhaber die Karte für Verfügungen, die nicht auf Euro lauten, wird das Konto gleichwohl in Euro belastet. Die Bestimmung des Kurses bei Fremdwährungsgeschäften erfolgt zum jeweilig gültigen Tageskurs.

5. Rückgabe der Bank11-Karte

Die Karte bleibt im Eigentum der Bank. Sie ist nicht übertragbar. Die Karte ist nur für den angegebenen Zeitraum gültig. Mit Aushändigung der neuen, spätestens aber nach Ablauf der Gültigkeit der Karte ist die Bank berechtigt, die alte Karte zurückzuverlangen. Endet die Nutzungsberechtigung vorher (z. B. durch Kündigung der Kontoverbindung oder des Kartenvertrages), so hat der Karteninhaber die Karte unverzüglich an die Bank zurückzugeben.

6. Sperre und Einziehung der Bank11-Karte

(1) Die Bank darf die Karte sperren und den Einzug der Karte (z. B. an Geldautomaten) veranlassen

- wenn sie berechtigt ist, den Kartenvertrag aus wichtigem Grund zu kündigen,
- wenn sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Karte dies rechtfertigen oder
- wenn der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der Karte besteht.

Darüber wird die Bank den Karteninhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperrung unterrichten. Die Bank wird die Karte entsperren oder diese durch eine neue Karte ersetzen, wenn die Gründe für die Sperrung nicht mehr gegeben sind. Auch hierüber unterrichtet sie den Karteninhaber unverzüglich.

7. Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Karteninhabers

7.1 Unterschrift

Sofern die Karte ein Unterschriftsfeld vorsieht, hat der Karteninhaber die Karte nach Erhalt unverzüglich auf dem Unterschriftsfeld zu unterschreiben.

7.2 Sorgfältige Aufbewahrung der Bank11-Karte

Die Karte ist mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um zu verhindern, dass sie abhandenkommt oder missbräuchlich verwendet wird. Sie darf insbesondere nicht auf der Karte unbeaufsichtigt im Kraftfahrzeug aufbewahrt werden, da sie (z. B. im Rahmen des girocard-Systems) missbräuchlich eingesetzt werden kann.

7.3 Geheimhaltung der persönlichen Geheimzahl (PIN)

Der Karteninhaber hat dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von der persönlichen Geheimzahl (PIN) erlangt. Die PIN darf insbesondere nicht auf der Karte vermerkt werden oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden. Denn jede Person, die die PIN kennt und in den Besitz der Karte kommt, hat die Möglichkeit, zulasten des auf der Karte angegebenen Kontos Verfügungen zu tätigen (z. B. Geld an Geldautomaten abzuheben).

7.4 Unterrichts- und Anzeigepflichten

(1) Stellt der Karteninhaber den Verlust oder Diebstahl seiner Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte oder PIN fest, so ist die Bank unverzüglich zu benachrichtigen (Sperranzeige). Die Sperranzeige kann der Karteninhaber auch jederzeit gegenüber dem Zentralen Sperrannahmedienst (Telefon: 116 116 aus dem Inland und +49 116 116 aus dem Ausland) abgeben. In diesem Fall ist eine Kartensperre nur möglich, wenn der Name der Bank – möglichst mit Bankleitzahl – und die Kontonummer angegeben werden. Der Zentrale Sperrannahmedienst sperrt alle für das betreffende Konto ausgegebenen Karten für die weitere Nutzung an Geldautomaten und automatisierten Kassen.

Zur Beschränkung der Sperre auf die abhandengekommene Karte muss sich der Karteninhaber mit seiner Bank in Verbindung setzen. Der Karteninhaber hat jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei anzuzeigen.

(2) Hat der Karteninhaber den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt in den Besitz seiner Karte gelangt ist, eine missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte oder PIN vorliegt, muss er ebenfalls unverzüglich eine Sperranzeige abgeben.

(3) Für den Ersatz einer verlorenen, gestohlenen, missbräuchlich verwendeten oder sonst nicht autorisiert genutzten Karte berechnet die Bank im Rahmen von § 675I Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuches dem Kontoinhaber das im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank ausgewiesene Entgelt, sofern der Karteninhaber die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

(5) Der Kontoinhaber hat die Bank unverzüglich nach Feststellung einer nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Kartenverfügung zu unterrichten.

8. Autorisierung von Kartenzahlungen durch den Karteninhaber

Mit dem Einsatz der Karte durch Einführen der Karte in die automatisierte Kasse erteilt der Karteninhaber die Zustimmung (Autorisierung) zur Ausführung der Kartenzahlung. Soweit dafür zusätzlich eine PIN erforderlich ist, wird die Zustimmung erst mit deren Einsatz erteilt. Nach Erteilung der Zustimmung kann der Karteninhaber die Kartenzahlung nicht mehr widerrufen. In dieser Autorisierung ist zugleich die ausdrückliche Zustimmung enthalten, dass die Bank die für die Ausführung der Kartenzahlung notwendigen personenbezogenen Daten des Karteninhabers verarbeitet, übermittelt und speichert.

9. Sperrung eines verfügbaren Geldbetrags

Die Bank ist berechtigt, auf dem Konto des Kontoinhabers einen im Rahmen der finanziellen Nutzungsgrenze verfügbaren Geldbetrag zu sperren, wenn

- der Zahlungsvorgang vom Zahlungsempfänger ausgelöst worden ist und
- der Karteninhaber auch der genauen Höhe des zu sperrenden Geldbetrags zugestimmt hat.

Den gesperrten Geldbetrag gibt die Bank unbeschadet sonstiger gesetzlicher oder vertraglicher Rechte unverzüglich frei, nachdem ihr der genaue Zahlungsbetrag mitgeteilt worden ist.

10. Ablehnung von Kartenzahlungen durch die Bank

Die Bank ist berechtigt, die Kartenzahlung abzulehnen, wenn

- der Karteninhaber die Kartenzahlung nicht autorisiert hat,
- der für die Kartenzahlung geltende Verfügungsrahmen nicht eingehalten ist oder
- die Karte gesperrt ist.

Hierüber wird der Karteninhaber über das Terminal, an dem die Karte eingesetzt wird, unterrichtet.

11. Ausführungsfrist

Der Zahlungsvorgang wird vom Zahlungsempfänger ausgelöst. Nach Zugang des Zahlungsauftrags bei der Bank ist diese verpflichtet sicherzustellen, dass der Kartenzahlungsbetrag spätestens an dem im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ angegebenen Zeitpunkt beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht.

12. Entgelte und deren Änderung

(1) Die vom Kontoinhaber gegenüber der Bank geschuldeten Entgelte ergeben sich aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank.

(2) Änderungen der Entgelte werden dem Kontoinhaber spätestens zwei Monate vor dem Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kontoinhaber mit der Bank im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Online-Banking), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Der Kontoinhaber kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens entweder zustimmen oder sie ablehnen.

Die Zustimmung des Kontoinhabers gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die Bank in ihrem Angebot besonders hinweisen.

(3) Werden dem Kontoinhaber Änderungen der Entgelte angeboten, kann er diese Geschäftsbeziehung vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die Bank in ihrem Angebot besonders hinweisen.

13. Information des Kontoinhabers über den Kartenzahlungsvorgang

Die Bank unterrichtet den Kontoinhaber mindestens einmal monatlich über die mit der Karte getätigten Zahlungsvorgänge auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg.

14. Erstattungs-, Berichtigungs- und Schadensersatzansprüche des Kontoinhabers

14.1 Erstattung bei nicht autorisierter Kartenverfügung

Im Falle einer nicht autorisierten Kartenverfügung, z. B. in Form der

- Abhebung von Bargeld an einem Geldautomaten
- Verwendung der Karte an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen

hat die Bank gegen den Kontoinhaber keinen Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen. Die Bank ist verpflichtet, dem Kontoinhaber den Betrag ungekürzt zu erstatten. Wurde der Betrag dem Konto des Karteninhabers belastet, bringt die Bank dieses wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die nicht autorisierte Kartenverfügung befunden hätte. Diese Verpflichtung ist spätestens bis zum Ende des Geschäftstages zu erfüllen, der auf den Tag folgt, an welchem der Bank angezeigt wurde, dass die Kartenverfügung nicht autorisiert ist, oder die Bank auf andere Weise davon Kenntnis erhalten hat. Hat die Bank einer zuständigen Behörde berechtigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Karteninhabers vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die Bank ihre Verpflichtung aus Satz 2 unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt.

14.2 Ansprüche bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung

(1) Im Falle einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung, z. B. in Form der

- Abhebung von Bargeld an einem Geldautomaten
- Verwendung der Karte an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen

kann der Kontoinhaber von der Bank die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Verfügungsbetrags insoweit verlangen, als die Kartenverfügung nicht erfolgte oder fehlerhaft war. Wurde der Betrag dem Konto belastet, bringt die Bank dieses wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die nicht erfolgte oder fehlerhafte Kartenverfügung befunden hätte.

(2) Der Kontoinhaber kann über den Absatz 1 hinaus von der Bank die Erstattung der Entgelte und Zinsen insoweit verlangen, als ihm diese im Zusammenhang mit der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung der autorisierten Kartenverfügung in Rechnung gestellt oder seinem Konto belastet wurden.

(3) Geht der Verfügungsbetrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers erst nach Ablauf der Ausführungsfrist ein (Verspätung), kann der Zahlungsempfänger von seinem Zahlungsdienstleister verlangen, dass dieser die Gutschrift des Verfügungsbetrags auf dem Konto des Zahlungsempfängers so vornimmt, als sei die Kartenzahlung ordnungsgemäß ausgeführt worden.

(4) Wurde eine autorisierte Kartenverfügung nicht oder fehlerhaft ausgeführt, wird die Bank die Kartenverfügung auf Verlangen des Karteninhabers nachvollziehen und ihn über das Ergebnis unterrichten.

14.3 Schadensersatzansprüche des Kontoinhabers wegen Pflichtverletzung

Im Falle einer nicht autorisierten Kartenverfügung oder im Falle einer nicht erfolgten, fehlerhaften oder verspäteten Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung kann der Kontoinhaber von der Bank einen Schaden, der nicht bereits in den vorstehenden 14.1 oder 14.2 erfasst ist, ersetzt verlangen. Dies gilt nicht, wenn die Bank die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Die Bank hat hierbei ein Verschulden, das einer zwischenengeschalteten Stelle zur Last fällt, wie eigenes Verschulden zu vertreten, es sei denn, dass die wesentliche Ursache bei einer zwischengeschalteten Stelle liegt, die der Karteninhaber vorgegeben hat. Erfolgt der Einsatz der Karte in einem Land außerhalb Deutschlands und des Europäischen Wirtschaftsraums, be-

schränkt sich die Haftung der Bank für das Verschulden einer an der Abwicklung des Zahlungsvorgangs beteiligten Stelle auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung einer solchen Stelle. Hat der Karteninhaber durch ein schuldhaftes Verhalten zur Entstehung des Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang Bank und Kontoinhaber den Schaden zu tragen haben. Die Haftung nach diesem Absatz ist auf 12.500 Euro je Kartenverfügung begrenzt. Diese betragsmäßige Haftungsbeschränkung

gilt nicht

- für nicht autorisierte Kartenverfügungen,
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Bank,
- für Gefahren, die die Bank besonders übernommen hat und
- für den dem Kontoinhaber entstandenen Zinsschaden.

14.4 Haftungs- und Einwendungsausschluss

(1) Ansprüche gegen die Bank nach den vorstehenden 14.1 bis 14.3 sind ausgeschlossen, wenn der Kontoinhaber die Bank nicht spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung mit der Kartenverfügung darüber unterrichtet hat, dass es sich um eine nicht autorisierte, nicht erfolgte oder fehlerhafte Kartenverfügung handelt.

Der Lauf der 13-monatigen Frist beginnt nur, wenn die Bank den Kontoinhaber über die aus der Kartenverfügung resultierende Belastungsbuchung entsprechend dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg spätestens innerhalb eines Monats nach der Belastungsbuchung unterrichtet hat; anderenfalls ist für den Fristbeginn der Tag der Unterrichtung maßgeblich. Haftungsansprüche nach dem vorstehenden 14.3 kann der Kontoinhaber auch nach Ablauf der Frist in Satz 1 geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung dieser Frist verhindert war.

(2) Ansprüche des Kontoinhabers gegen die Bank sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände

- auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das die Bank keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können oder
- von der Bank aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung herbeigeführt wurden.

15. Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Kartenverfügungen

15.1 Haftung des Kontoinhabers bis zur Sperranzeige

(1) Verliert der Karteninhaber seine Karte oder PIN, werden sie ihm gestohlen, kommen sie sonst abhanden oder werden diese sonst missbräuchlich verwendet und kommt es dadurch zu nicht autorisierten Kartenverfügungen, z. B. in Form der

- Abhebung von Bargeld an einem Geldautomaten
- Verwendung der Karte an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen

haftet der Kontoinhaber für Schäden, die bis zum Zeitpunkt der Sperranzeige verursacht werden, in Höhe von maximal 50 Euro. Die Haftung nach Absatz 6 für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für Handeln in betrügerischer Absicht bleibt unberührt.

(2) Der Kontoinhaber haftet nicht nach Absatz 1, wenn

- es dem Karteninhaber nicht möglich gewesen ist, den Verlust, den Diebstahl, das Abhandenkommen oder eine sonstige missbräuchliche Verwendung der Karte vor der nicht autorisierten Kartenverfügung zu bemerken, oder
- der Verlust der Karte durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung

der Bank oder eine sonstige Stelle, an die Tätigkeiten der Bank ausgelagert wurden, verursacht worden ist. Die Haftung nach Absatz 6 für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für Handeln in betrügerischer Absicht bleibt unberührt.

(3) Erfolgt der Einsatz der Karte in einem Land außerhalb Deutschlands und des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaat), trägt der Kontoinhaber den aufgrund nicht autorisierter Kartenverfügungen entstehenden Schaden nach Absatz 1 und 2 auch über einen Betrag von maximal 50 Euro hinaus, wenn der Karteninhaber die ihm nach diesen Bedingungen obliegenden Pflichten fahrlässig verletzt hat.

Hat die Bank durch eine Verletzung ihrer Pflichten zur Entstehung des Schadens beigetragen, haftet die Bank für den entstandenen Schaden im Umfang des von ihr zu vertretenden Mitverschuldens.

(4) Die Bank verzichtet auf die Schadensbeteiligung durch den Kunden in Höhe von maximal 50 Euro gemäß vorstehendem Absatz (1) und übernimmt alle Schäden, die durch nicht autorisierte Kartenverfügungen bis zum Eingang der Sperranzeige entstanden sind, wenn der Karteninhaber seine ihm gemäß Abschnitt A. II. Ziffer 7 obliegenden Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten nicht grob fahrlässig verletzt hat.

(5) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absätzen 1 und 3 verpflichtet, wenn der Karteninhaber die Sperranzeige nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte und der Schaden dadurch eingetreten ist.

(6) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Verfügungen und hat der Karteninhaber seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder in betrügerischer Absicht gehandelt, trägt der Kontoin-

haber den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Karteninhabers kann insbesondere dann vorliegen, wenn er

- den Verlust, Diebstahl oder die missbräuchliche Verfügung der Karte oder dem Zentralen Sperrannahmedienst schuldhaft nicht unverzüglich mitgeteilt hat, nachdem er hiervon Kenntnis hatte,
- die persönliche Geheimzahl auf der physischen Karte vermerkt oder zusammen mit der physischen Karte verwahrt hat (z. B. im Originalbrief, in dem sie dem Karteninhaber mitgeteilt wurde), oder
- die persönliche Geheimzahl einer anderen Person mitgeteilt hat und der Missbrauch dadurch verursacht worden ist.

Die Haftung für Schäden beschränkt sich jeweils auf den für die Karte geltenden Verfügungsrahmen.

(7) Hat die Bank beim Einsatz der Karte eine starke Kundenauthentifizierung nach § 1 Absatz 24 des Zahlungsdienstleistungsgesetzes nicht verlangt oder hat der Zahlungsempfänger oder sein Zahlungsdienstleister diese nicht akzeptiert, obwohl die Bank gesetzlich zur starken Kundenauthentifizierung verpflichtet ist, bestimmt sich die Haftung des Karteninhabers und der Bank abweichend von den Absätzen 1 bis 6 nach den Bestimmungen in § 675v Absatz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches.

15.2 Haftung des Kontoinhabers ab Sperranzeige

Sobald der Bank oder dem Zentralen Sperrannahmedienst der Verlust oder Diebstahl der Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte oder PIN angezeigt wurde, übernimmt die Bank alle danach durch Verfügungen, z. B. in Form der

- Abhebung von Bargeld an einem Geldautomaten
- Verwendung der Karte an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen

entstehenden Schäden. Handelt der Karteninhaber in betrügerischer Absicht, trägt der Kontoinhaber auch die nach der Sperranzeige entstehenden Schäden.

III. Besondere Regeln für den Geldautomaten-Service und Einsatz an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen

1. Verfügungsrahmen der Bank11-Karte

Verfügungen an Geldautomaten und automatisierten Kassen sind für den Karteninhaber nur im Rahmen des für die Karte geltenden Verfügungsrahmens möglich. Bei jeder Nutzung der Karte an Geldautomaten und automatisierten Kassen wird geprüft, ob der Verfügungsrahmen der Karte durch vorangegangene Verfügungen bereits ausgeschöpft ist. Verfügungen, mit denen der Verfügungsrahmen der Karte überschritten würde, werden unabhängig vom aktuellen Kontostand und einem etwa vorher zum Konto eingeräumten Kredit abgewiesen. Der Karteninhaber darf den Verfügungsrahmen der Karte nur im Rahmen des eingeräumten Kredits in Anspruch nehmen.

2. Fehleingabe der Geheimzahl

Die Karte kann an Geldautomaten sowie an automatisierten Kassen, an denen im Zusammenhang mit der Verwendung der Karte die PIN eingegeben werden muss, nicht mehr eingesetzt werden, wenn die persönliche Geheimzahl dreimal hintereinander falsch eingegeben wurde. Der Karteninhaber sollte sich in diesem Fall mit seiner Bank, möglichst mit der kontoführenden Stelle, in Verbindung setzen.

3. Zahlungsverpflichtung der Bank; Reklamationen

Die Bank hat sich gegenüber den Betreibern von Geldautomaten und automatisierten Kassen vertraglich verpflichtet, die Beträge, über die unter Verwendung der an den Karteninhaber ausgegebenen Karte verfügt wurde, an die Betreiber zu vergüten. Einwendungen und sonstige Beanstandungen des Karteninhabers aus dem Vertragsverhältnis zu dem Unternehmen, bei dem bargeldlos an einer automatisierten Kasse bezahlt worden ist, sind unmittelbar gegenüber diesem Unternehmen geltend zu machen.

4. Vorauswahl an automatisierten Kassen

Die Handels- und Dienstleistungsunternehmen haben die Möglichkeit bei den von ihnen akzeptierten Karten in ihren automatisierten Kassen Mechanismen zu installieren, die eine Vorauswahl einer bestimmten Zahlungsmarke oder Zahlungsanwendung treffen. Dabei dürfen sie den Karteninhaber nicht daran hindern, sich über diese Vorauswahl hinwegzusetzen.

B. Regelungen für eine Zusatzkarte

1. Inhaber einer Zusatzkarte

Aufgrund des Antrags Kontoinhabers zur Ausstellung einer Zusatzkarte erhält ein ebenfalls beantragender Inhaber der Zusatzkarte das Recht, Verfügungen im Rahmen des dem Kontoinhabers zustehenden Kreditrahmens vorzunehmen (maximale Ausstellung von 2 Zusatzkarten). Zusatzkarten weisen die gleichen Funktionen wie die dem Kontoinhaber zur Verfügung gestellte auf.

Die vorstehenden Regelungen gelten für die Nutzung einer Zusatzkarte entsprechend.

2. Haftung für Umsätze mit der Zusatzkarte

Der Inhaber der Zusatzkarte und der Kontoinhaber haften für die mit der Zusatzkarte getätigten Umsätze als Gesamtschuldner. Die Umsätze der Zusatzkarte werden dem Kreditkonto belastet. 3. Beendigung der Nutzung einer Zusatzkarte

Der Kontoinhaber ist berechtigt, die dem Inhaber der Zusatzkarte eingeräumte Berechtigung jederzeit durch Kündigung zu beenden. Die Kündigung der Zusatzkarte durch den Kontoinhaber wird erst mit Zugang der Zusatzkarte bei der Bank wirksam. Die Bank wird eine Zusatzkarte jedoch aufgrund der Kündigungserklärung des Kontoinhabers sperren. Etwaige Verpflichtungen des Kontoinhabers im Verhältnis zum Inhaber der Zusatzkarte bleiben unberührt.

VI. Haftung als Gesamtschuldner

Die Haftung als Gesamtschuldner bedeutet, dass jeder einzelne Kontoinhaber und Zusatzkarteninhaber der Bank gegenüber für den gesamtschuldnerisch geschuldeten Betrag haftet und die Bank, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, das Recht hat, nach Ihrer Wahl einen der Gesamtschuldner in Anspruch zu nehmen.

C. Außergerichtliche Streitschlichtung und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

1. Leistungsangebot

(1) Der Kontoinhaber kann Bankgeschäfte mittels Online-Banking in dem von der Bank angebotenen Umfang abwickeln. Zudem kann er Informationen der Bank mittels Online-Banking abrufen. Die Nutzung des Online-Banking bezieht sich auf alle derzeit und zukünftig unterhaltenen Konten/Depots des Kontoinhabers. Der Inhaber eines Zahlungskontos und dessen Bevollmächtigte sind zusätzlich berechtigt, für die Auslösung eines Zahlungsauftrags einen Zahlungsauslösedienst gemäß § 1 Absatz 33 Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz zu nutzen und für die Mitteilung von Informationen über ein Zahlungskonto einen Kontoinformationsdienst gemäß § 1 Absatz 34 Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz zu nutzen.

(2) Kontoinhaber werden im Folgenden einheitlich als „Teilnehmer“ bezeichnet. Konto und Depot werden im Folgenden einheitlich als „Konto“ bezeichnet.

(3) Es gelten folgende Verfügungshöchstbeträge im Online-Banking. Verfügungen sind begrenzt auf 50.000,00 € täglich.

2. Voraussetzungen zur Nutzung des Online-Banking

Der Teilnehmer benötigt für die Abwicklung von Bankgeschäften mittels Online-Banking die mit der Bank vereinbarten personalisierten Sicherheitsmerkmale und Authentifizierungsinstrumente, um sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer auszuweisen (vgl. Nummer 3) und Aufträge zu autorisieren (vgl. Nummer 4).

2.1 Personalisierte Sicherheitsmerkmale

Personalisierte Sicherheitsmerkmale sind:

- die persönliche Identifikationsnummer (PIN),
- einmal verwendbare Transaktionsnummern (TAN).

2.2 Authentifizierungsinstrumente

Die TAN wird dem Teilnehmer mittels eines mobilen Endgerätes (z. B. Mobiltelefon) zum Empfang von TAN per SMS (mobileTAN bzw. mTAN) zur Verfügung gestellt. Das für das mTAN-Verfahren erforderliche Empfangsgerät besteht aus dem entsprechenden Gerät sowie aus der SIM-Karte eines deutschen Mobilfunk-Netzbetreibers. Für das mTAN-Verfahren wird die Mobilfunknummer des Nutzers registriert. Sofern Onlinebanking-Vorgänge der Eingabe einer mTAN bedürfen, erhält der Nutzungsberechtigte von der Bank eine Textmeldung (SMS) mit einer mTAN nebst einer Vorgangsnummer auf das registrierte Empfangsgerät. Die so übermittelte mTAN ist nur für den Vorgang mit der entsprechenden Vorgangsnummer zu nutzen. Eine mTAN kann nicht mehr verwendet werden, sobald sie bereits einmal zur Übermittlung an die Bank freigegeben worden ist. Eine nicht genutzte mTAN verliert fünf Minuten nach deren Absendung durch die Bank ihre Gültigkeit. Sofern die Bank für einzelne hier aufgeführte Leistungen ein Entgelt verlangt, ist der jeweilige Preis im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ bzw. der jeweiligen Teilnahmevereinbarung ausgewiesen. Für Änderungen der Preise gilt Ziffer 12 der AGB der Bank, wenn keine besondere Vereinbarung getroffen ist.

3. Zugang zum Online-Banking

Der Teilnehmer erhält Zugang zum Online-Banking, wenn

- der Teilnehmer die Kontonummer oder seine individuelle Kundenkennung und seine PIN übermittelt hat,
- die Prüfung dieser Daten bei der Bank eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und
- keine Sperre des Zugangs (vgl. Nummern 8.1 und 9) vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum Online-Banking kann der Teilnehmer Informationen abrufen oder Aufträge erteilen.

4. Online-Banking-Aufträge

4.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Der Teilnehmer muss Online-Banking-Aufträge (z. B. Überweisungen) zu deren Wirksamkeit mit dem vereinbarten Personalisierten Sicherheitsmerkmal TAN autorisieren und der Bank mittels Online-Banking übermitteln. 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 (siehe Nr. 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 Arbeitslaufes. 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 sich mit dem Personalisierten Sicherheitsmerkmal 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-Verfügungslimit ist nicht überschritten.
- Die 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 die Gründe, die zur Ablehnung geführt haben, 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 nur über folgende Zugangskanäle herzustellen:

<https://onlinebanking.bank11.de/ptlweb/WebPortal?bankid=0707>

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 Nr. 1 Absatz 1 Satz 4) die technische Verbindung zum Online-Banking herstellen.

7.2 Geheimhaltung der Personalisierten Sicherheitsmerkmale und sichere Aufbewahrung der Authentifizierungsinstrumente

(1) Der Teilnehmer hat

- seine Personalisierten Sicherheitsmerkmale (vgl. Nummer 2.1) geheim zu halten und nur im Rahmen einer Auftragserteilung über die von der Bank gesondert mitgeteilten Online-Banking-Zugangskanäle an diese zu übermitteln sowie
- sein Authentifizierungsinstrument (vgl. Nummer 2.2) vor dem Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren.

Die Geheimhaltungspflicht bezüglich der Personalisierten Sicherheitsmerkmale nach Satz 1 gilt nicht für den Inhaber eines Zahlungskontos und dessen Bevollmächtigte gegenüber Zahlungsauslösediensten und Kontoinformationsdiensten (s. Nr. 1 Absatz 1 Satz 4), wenn diese Zahlungsaufträge über einen Zahlungsauslösedienst auslösen oder Zahlungskontoinformationen über einen Kontoinformationsdienst anfordern. Jede andere Person, die im Besitz des Authentifizierungsinstruments ist, kann in Verbindung mit dem dazugehörigen Personalisierten Sicherheitsmerkmal das Online-Banking-Verfahren missbräuchlich nutzen.

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

- Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht elektronisch gespeichert werden (z. B. im Kundensystem).
- Bei Eingabe des Personalisierten Sicherheitsmerkmals ist sicherzustellen, dass andere Personen dieses nicht ausspähen können.

- Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht außerhalb der gesondert vereinbarten Internetseiten eingegeben werden (z. B. nicht auf Online-Händlerseiten).
- Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht außerhalb des Online-Banking-Verfahrens weitergegeben werden, also beispielsweise nicht per E-Mail.
- Die PIN darf nicht zusammen mit dem Authentifizierungsinstrument verwahrt werden.
- Beim mobileTAN-Verfahren darf das Gerät, mit dem die TAN empfangen werden (z. B. Mobiltelefon), nicht für das Online-Banking genutzt werden.
- Der Aufforderung per elektronischer Nachricht (z. B. E-Mail), eine damit übersandte Verknüpfung zum (vermeintlichen) Online-Banking der Bank anzuwählen und darüber persönliche Zugangsdaten einzugeben, darf nicht gefolgt werden.
- Anfragen außerhalb der bankseitig zur Verfügung gestellten originären Zugangswege, in denen nach vertraulichen Daten wie PIN, Geheimzahl oder Passwort/Online-TAN gefragt wird, dürfen nicht beantwortet werden.
- Auf einer Login-Seite (Startseite) zum (vermeintlichen) Online-Banking der Bank darf keine TAN eingegeben werden
- Der Teilnehmer hat vor seinem jeweiligen Zugang zum Online-Banking sicherzustellen, dass auf dem verwendeten System handelsübliche Sicherheitsvorkehrungen (wie Anti-Viren-Programm und Firewall) installiert sind und diese ebenso wie die verwendete System- und Anwendungssoftware regelmäßig aktualisiert werden.

7.3 Sicherheit des Kundensystems

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) im Kundensystem oder über ein anderes Gerät des Teilnehmers (z. B. Mobiltelefon) zur Bestätigung anzeigt, ist der Teilnehmer verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für die Transaktion vorgesehenen Daten zu prüfen. Stimmen die angezeigten Daten nicht überein, ist der Vorgang abzubrechen.

8. Anzeige- und Unterrichtungspflichten

8.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Teilnehmer den Verlust oder den Diebstahl des Authentifizierungsinstruments, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung seines Authentifizierungsinstruments oder seines Persönlichen Sicherheitsmerkmals fest, muss der Teilnehmer die Bank hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige).

(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 Authentifizierungsinstrument oder die Kenntnis seines personalisierten Sicherheitsmerkmals erlangt hat oder das Authentifizierungsinstrument 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 Authentifizierungsinstrument.

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 Authentifizierungsinstruments oder des Personalisierten Sicherheitsmerkmals dies rechtfertigen oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung des Authentifizierungsinstruments besteht.

(2) Die Bank wird den Kontoinhaber 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 Authentifizierungsinstrument austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Kontoinhaber.

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).

10.2 Haftung des Kontoinhabers bei missbräuchlicher Nutzung seines Authentifizierungsinstruments oder seines personalisierten Sicherheitsmerkmals

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 Authentifizierungsinstruments, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50,00 €, ohne dass es darauf ankommt, ob dem Teilnehmer an dem Verlust, Diebstahl oder sonstigem Abhandenkommen des Authentifizierungsinstruments ein Verschulden trifft.

(2) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen aufgrund einer missbräuchlichen Verwendung eines Authentifizierungsinstruments, ohne dass dieses verlorengegangen, gestohlen oder sonst abhandengekommen ist, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50,00 €, wenn der Teilnehmer seine Pflicht zur sicheren Aufbewahrung der Personalisierten Sicherheitsmerkmale schuldhaft verletzt hat.

(3) Ist der Kontoinhaber kein Verbraucher, haftet er für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen über die Haftungsgrenze von 50 € nach Absatz 1 und 2 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen gehandelt hat.

(4) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Absätzen 1, 2 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 sicher gestellt hatte und der Schaden dadurch eingetreten ist.

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.

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

- den Verlust oder Diebstahl des Authentifizierungsinstruments oder die missbräuchliche Nutzung des Authentifizierungsinstruments oder des Personalisierten Sicherheitsmerkmals der Bank nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat (vgl. Nummer 8.1 Absatz 1),

- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal im Kundensystem gespeichert hat (vgl. Nummer 7.2 Absatz 2, 1. Spiegelstrich),

- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal einer anderen Person mitgeteilt und der Missbrauch dadurch verursacht wurde (vgl. Nummer 7.2 Absatz 1, 2. Spiegelstrich),

- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal erkennbar außerhalb der gesondert vereinbarten Internetseiten eingegeben hat (vgl. Nummer 7.2 Absatz 2, 3. Spiegelstrich),

- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal außerhalb des Online-Banking-Verfahrens, beispielsweise per E-Mail, weitergegeben hat (vgl. Nummer 7.2 Absatz 2, 4. Spiegelstrich),

- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal auf dem Authentifizierungsinstrument vermerkt oder zusammen mit diesem verwahrt hat (vgl. Nummer 7.2 Absatz 2, 5. Spiegelstrich),

- mehr als eine TAN zur Autorisierung eines Auftrags verwendet (vgl. Nummer 7.2 Absatz 2, 6. Spiegelstrich),

- beim mobileTAN-Verfahren das Gerät, mit dem die TAN empfangen werden (z. B. Mobiltelefon), auch für das Online-Banking nutzt (vgl. Nummer 7.2 Absatz 2, 7. Spiegelstrich).

(6) Abweichend von den Absätzen 1 und 2 ist der Konto/Depotinhaber nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die Bank vom Teilnehmer eine starke Kundenauthentifizierung nach § 1 Absatz 24 Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz nicht verlangt hat, obwohl die Bank zur starken Kundenauthentifizierung nach § 68 Absatz 4 Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz 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).

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

10.2.2 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 entstehende Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

10.2.3 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. Kommunikation mit der Bank

11.1 Das elektronische Postfach

Im Rahmen der Geschäftsbeziehung zwischen der Bank und dem Kunden gilt das elektronische Postfach als Kanal, über den die Bank dem Kunden Dokumente in elektronischer Form bereitstellt. Ausgenommen sind Dokumente, bei denen die Schriftform vorgeschrieben ist. Mit der Anmeldung zum Online-Banking werden dem Kunden Dokumente und Mitteilungen zu gegenwärtigen und künftigen Konten in das elektronische Postfach eingestellt. Möchte der Kunde das elektronische Postfach für bestimmte Konten nicht nutzen, kann die Bank diese Konten für einen anderen Versandkanal zulassen. Diese Nutzung der anderen Kanäle ist jedoch kostenpflichtig.

11.2 Übermittlung von Konto- und Kundendokumenten

Die Bank stellt dem Kunden Mitteilungen, die den Geschäftsverkehr mit der Bank betreffen, elektronisch als Datei zur Verfügung; dies gilt auch für Anlagen. Der Kunde ist verpflichtet, seine Dokumente aus dem elektronischen Postfach regelmäßig abzurufen.

12. Geschäftsbedingungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die jeweiligen Produktbedingungen gelten ergänzend zu diesen Sonderbedingungen.

13. 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.