Bedingungen für das Online-Banking

Fassung Oktober 2009

1 Leistungsangebot

(1) Der Konto-/Depotinhaber kann Bankgeschäfte mittels Online-Banking in dem von der Sparkasse angebotenen Umfang abwickeln. Zudem kann er Informationen der Sparkasse mittels Online-Banking abrufen.

(2) Konto-/Depotinhaber und Bevollmächtigte werden im Folgenden einheitlich als "Teilnehmer" bezeichnet. Konto und Depot werden im Folgenden einheitlich als "Konto" bezeichnet.

(3) Zur Nutzung des Online-Banking gelten die mit der Sparkasse gesondert vereinbarten Verfügungslimite. Eine Änderung dieser Limite kann der Konto-/Depotinhaber mit seiner Sparkasse gesondert vereinbaren. Bevollmächtigte können nur eine Herabsetzung vereinbaren.

2 Voraussetzungen zur Nutzung des Online-Banking

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

2.1 Personalisierte Sicherheitsmerkmale

Personalisierte Sicherheitsmerkmale sind:
- die persönliche Identifikationsnummer (PIN),
- einmal verwendbare Transaktionsnummern (TAN),
- der Nutzungscode für die elektronische Signatur.

2.2 Authentifizierungsinstrumente

Die TAN beziehungsweise die elektronische Signatur können dem Teilnehmer auf folgenden Authentifizierungsinstrumenten zur Verfügung gestellt werden:
- auf einer Liste mit einmal verwendbaren TAN,
- mittels eines TAN-Generators, der Bestandteil einer Chipkarte oder eines anderen elektronischen Geräts zur Erzeugung von TAN ist (chipTAN),
- mittels eines mobilen Endgerätes (z. B. Mobiltelefon) zum Empfang von TAN per SMS (smsTAN),
- auf einer Chipkarte mit Signaturfunktion oder
- auf einem sonstigen Authentifizierungsinstrument, auf dem sich Signaturschlüssel befinden.

Für eine Chipkarte benötigt der Teilnehmer zusätzlich ein geeignetes Kartenlesegerät.

3 Zugang zum Online-Banking

Der Teilnehmer erhält Zugang zum Online-Banking, wenn
- der Teilnehmer die Kontonummer oder seine individuelle Kundenkennung und seine PIN oder elektronische Signatur übermittelt hat,
- die Prüfung dieser Daten bei der Sparkasse eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und
- keine Sperre des Zugangs (siehe 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 oder elektronische Signatur) autorisieren und der Sparkasse mittels Online-Banking übermitteln. Die Sparkasse bestätigt mittels Online-Banking den Eingang des Auftrags.

4.2 Widerruf von Aufträgen

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

5 Bearbeitung von Online-Banking-Aufträgen durch die Sparkasse

(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 Sparkasse oder im "Preis- und Leistungsverzeichnis" bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitslaufes. Geht der Auftrag nach dem auf der Online-Banking-Seite der Sparkasse 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 Sparkasse, so gilt der Auftrag als am darauffolgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Tag.

(2) Die Sparkasse wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:
- Der Teilnehmer hat sich mit seinem 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 Bedingungen (z. B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.

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

(3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 2 Satz 1 nicht vor, wird die Sparkasse 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 Sparkasse 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 die von der Sparkasse gesondert mitgeteilten Online-Banking-Zugangskanäle (z. B. Internetadresse) herzustellen.

7.2 Geheimhaltung der Personalisierten Sicherheitsmerkmale und sichere Aufbewahrung der Authentifizierungsinstrumente

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

Denn 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:

a) Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht elektronisch gespeichert werden (z. B. im Kundensystem).

b) Bei Eingabe des Personalisierten Sicherheitsmerkmals ist sicherzustellen, dass andere Personen dieses nicht ausspähen können.

c) Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht außerhalb der gesondert vereinbarten Internetseiten eingegeben werden (z. B. nicht auf Online-Händlerseiten).

d) Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht außerhalb des Online-Banking-Verfahrens weitergegeben werden, also beispielsweise nicht per E-Mail.

e) Die PIN und der Nutzungscode für die elektronische Signatur dürfen nicht zusammen mit dem Authentifizierungsinstrument verwahrt werden.

f) Der Teilnehmer darf zur Autorisierung z. B. eines Auftrags, der Aufhebung einer Sperre oder zur Freischaltung einer neuen TAN-Liste nicht mehr als eine TAN verwenden.

g) Beim smsTAN-Verfahren darf das Gerät, mit dem die TAN empfangen werden (z. B. Mobiltelefon), nicht für das Online-Banking genutzt werden.

7.3 Sicherheit des Kundensystems

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

7.4 Kontrolle der Auftragsdaten mit von der Sparkasse angezeigten Daten

Soweit die Sparkasse dem Teilnehmer Daten aus seinem Online-Banking-Auftrag (z. B. Betrag, Kontonummer des Zahlungsempfängers, Wertpapierkennnummer) im Kundensystem oder über ein anderes Gerät des Teilneh-

182 410.000 (Fassung Okt. 2009) - 0510 **104.94** (V1)
Deutscher Sparkassenverlag
Urheberrechtlich geschützt

mers (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.

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 Sparkasse hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer kann der Sparkasse eine Sperranzeige jederzeit auch über eine gesondert mitgeteilte Telefonnummer aufgeben.

(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 Sparkasse unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

9 Nutzungssperre

9.1 Sperre auf Veranlassung des Teilnehmers

Die Sparkasse 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 Sparkasse

(1) Die Sparkasse 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 Sparkasse 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 Sparkasse wird eine Sperre aufheben oder das Personalisierte Sicherheitsmerkmal beziehungsweise das Authentifizierungsinstrument austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Konto-/Depotinhaber.

9.4 Automatische Sperre eines chip-basierten Authentifizierungsinstruments

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

(2) Ein TAN-Generator, 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 Authentifizierungsinstrumente können dann nicht mehr für das Online-Banking genutzt werden. Der Teilnehmer kann sich mit der Sparkasse in Verbindung setzen, um die Nutzungsmöglichkeiten des Online-Banking wiederherzustellen.

10 Haftung

10.1 Haftung der Sparkasse bei einer nicht autorisierten Online-Banking-Verfügung und einer nicht oder fehlerhaft ausgeführten Online-Banking-Verfügung

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

10.2 Haftung des Kontoinhabers bei missbräuchlicher Nutzung seines Authentifizierungsinstruments

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 verloren gegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen Authentifizierungsinstruments, haftet der Kontoinhaber für den der Sparkasse hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 150 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den 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 verloren gegangen, gestohlen oder sonst abhanden gekommen ist, haftet der Kontoinhaber für den der Sparkasse hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 150 Euro, 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 150 Euro 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 Sparkasse nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte und der Schaden dadurch eingetreten 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

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

b) das Personalisierte Sicherheitsmerkmal im Kundensystem gespeichert hat (siehe Nummer 7.2 Absatz 2 a),

c) das Personalisierte Sicherheitsmerkmal einer anderen Person mitgeteilt hat und der Missbrauch dadurch verursacht wurde (siehe Nummer 7.2 Absatz 1 Satz 1),

d) das Personalisierte Sicherheitsmerkmal erkennbar außerhalb der gesondert vereinbarten Internetseiten eingegeben hat (siehe Nummer 7.2 Absatz 2 c),

e) das Personalisierte Sicherheitsmerkmal außerhalb des Online-Banking-Verfahrens, beispielsweise per E-Mail, weitergegeben hat (siehe Nummer 7.2 Absatz 2 d),

f) das Personalisierte Sicherheitsmerkmal auf dem Authentifizierungsinstrument vermerkt oder zusammen mit diesem verwahrt hat (siehe Nummer 7.2 Absatz 2 e),

g) mehr als eine TAN zur Autorisierung eines Auftrags verwendet (siehe Nummer 7.2 Absatz 2 f),

h) beim smsTAN-Verfahren das Gerät, mit dem die TAN empfangen werden (z. B. Mobiltelefon), auch für das Online-Banking nutzt (siehe Nummer 7.2 Absatz 2 g).

(6) 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 bei nicht autorisierten Wertpapiertransaktionen vor der Sperranzeige

Beruhen nicht autorisierte Wertpapiertransaktionen vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verloren gegangenen oder gestohlenen Authentifizierungsinstruments oder auf der sonstigen missbräuchlichen Nutzung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals oder des Authentifizierungsinstruments und ist der Sparkasse hierdurch ein Schaden entstanden, haften der Kontoinhaber und die Sparkasse nach den gesetzlichen Grundsätzen des Mitverschuldens.

10.2.3 Haftung der Sparkasse ab der Sperranzeige

Sobald die Sparkasse 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 Sparkasse kann sich der Konto-/Depotinhaber an die im "Preis- und Leistungsverzeichnis" näher bezeichneten Streitschlichtungs- und Beschwerdestellen wenden.

182 410.000 (Fassung Okt. 2009) - 0510 **104.94** (R1)