Bedingungen für das Telefon-Banking

Fassung 13. Januar 2018

Hinweis: Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie die besonderen Geschäftsbedingungen gem. Nr. 1 (2) der AGB der NORD/LB gelten für die Geschäftsbeziehung des Kunden mit der NORD/LB einschließlich ihrer teilrechtsfähigen Anstalt „Braunschweigische Landessparkasse“ (BLSK). Gemäß § 13 NORD/LB-Staatsvertrag sind im Namen der BLSK begründete Rechte und Pflichten solche der NORD/LB. Von der BLSK abgegebene oder empfangene Erklärungen wirken für und gegen die NORD/LB. Die NORD/LB einschließlich ihrer teilrechtsfähigen Anstalt BLSK wird in den nachfolgenden Bedingungen als die „Bank“ bezeichnet.

Allgemeine Bestimmungen

1. Leistungsangebot

(1) Der Konto-/Depotinhaber kann Bankgeschäfte mittels Telefon-Banking in dem von der Bank angebotenen Umfang abwickeln. Zudem kann er Informationen der Bank mittels Telefon-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 Telefon-Banking gelten die mit der Bank gesondert vereinbarten Verfügungslimite. Eine Änderung dieser Limite kann der Konto-/Depotinhaber mit der Bank gesondert vereinbaren. Bevollmächtigte können nur eine Herabsetzung vereinbaren.

2. Voraussetzungen zur Nutzung des Telefon-Banking

Der Teilnehmer benötigt für die Abwicklung von Bankgeschäften mittels Telefon-Banking das mit der Bank vereinbarte Personalisierte Sicherheitsmerkmal, um sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer auszuweisen (siehe Nummer 3) und Aufträge zu autorisieren (siehe Nummer 4).
Als Personalisiertes Sicherheitsmerkmal erhält jeder Teilnehmer eine persönliche Telefon-Geheimzahl, die seiner Identifizierung beim Zugang zum Telefon-Banking dient. Diese wird ihm durch einen Mitarbeiter der Bank in einem verschlossenen Originalbrief ausgehändigt oder auf postalischem Wege übermittelt.

3. Zugang zum Telefon-Banking

Der Teilnehmer erhält Zugang zum Telefon-Banking, wenn
– er die Kontonummer und seine PIN übermittelt hat,
– die Prüfung dieser Daten bei der Bank eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und
– keine Sperre des Zugangs (vgl. Nr. 7) vorliegt.

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

4. Telefon-Banking-Aufträge

4.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Der Teilnehmer muss Telefon-Banking-Aufträge (z. B. Überweisungen) zu deren Wirksamkeit mit der PIN autorisieren und der Bank mittels Telefon-Banking übermitteln. Die Bank bestätigt den Eingang des Auftrags am Telefon.

4.2 Widerruf von Aufträgen

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

5. Bearbeitung von Aufträgen durch die Bank

(1) Die Bearbeitung der Telefon-Banking-Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (z. B. Überweisung) im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitslaufes. Geht der Auftrag nach dem 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 seiner PIN legitimiert.
– Die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart (z. B. Wertpapierorder) liegt vor.
– Das gesondert vereinbarte Telefon-Banking-Verfügungslimit ist nicht überschritten.
– Die Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (z.B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Überweisungsbedingungen) liegen vor.

Liegen die Ausführungsvoraussetzungen nach Satz 1 vor, führt die Bank die Telefon-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 Ausführungsvoraussetzungen nach Absatz 2 Satz 1 nicht vor, wird die Bank den Telefon-Banking-Auftrag nicht ausführen und den Teilnehmer über die Nichtausführung und - soweit möglich - über deren Gründe und die Möglichkeiten, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können, eine Information zur Verfügung stellen.

6. Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

6.1 Technische Verbindung zum Telefon-Banking

Der Teilnehmer ist verpflichtet, die Verbindung zum Telefon-Banking nur über die von der Bank gesondert mitgeteilten Telefon- Banking-Telefonnummern herzustellen.

6.2 Geheimhaltung der persönlichen Identifikationsnummer (PIN)

(1) Der Teilnehmer hat seine PIN (vgl. Nr. 2) geheim zu halten und nur im Rahmen einer Auftragserteilung über die von der Bank gesondert mitgeteilten Telefon-Banking-Telefonnummern an diese zu übermitteln. Denn jede andere Person, die im Besitz der PIN ist, kann das Telefon-Banking-Verfahren missbräuchlich nutzen.

(2) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz der PIN zu beachten:
– Der Teilnehmer hat bei der Übermittlung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals sicherzustellen, dass andere Personen dies nicht mithören können.
– Die Weitergabe des Personalisierten Sicherheitsmerkmals an andere Personen ist nicht zulässig.
– Der Teilnehmer hat zur Vermeidung von Missbrauch dafür Sorge zu tragen, dass ein Dritter keine Kenntnis von dem Persönlichen Sicherheitsmerkmal erhält.
– Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal und die Kontonummer oder die individuelle Kundenkennung dürfen nicht zusammen verwahrt werden.
Sofern das Telefon des Teilnehmers eingegebene Ziffernfolgen automatisch im Telefonspeicher ablegt, sind gespeicherte persönliche Sicherheitsmerkmale zu löschen oder zu überschreiben, damit nachfolgende Nutzer dieses Gerätes diese Daten nicht ausspähen können.

7. Anzeige- und Unterrichtungspflichten

7.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Teilnehmer
– den Verlust oder den Diebstahl der PIN,
– die missbräuchliche Verwendung oder
– die sonstige nicht autorisierte Nutzung seiner PIN
fest, muss er 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 Kenntnis seines Personalisierten Sicherheitsmerkmals erlangt hat oder das Personalisierte Sicherheitsmerkmal verwendet, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

7.2 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.

8. Nutzungssperre

8.1 Sperre auf Veranlassung des Teilnehmers

Die Bank sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nr. 7.1 und 7.2, den Telefon-Banking-Zugang für ihn oder alle Teilnehmer.

8.2 Sperre auf Veranlassung der Bank

(1) Die Bank darf den Telefon-Banking-Zugang für einen Teilnehmer sperren, wenn
– es berechtigt ist, den Telefon-Banking-Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen,

NLB 182 411.000 (Fassung Januar 2018)

– sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit seiner PIN dies rechtfertigen oder
– der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung der PIN besteht.

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

8.3 Aufhebung der Sperre
Die Bank wird eine Sperre aufheben oder die PIN austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet es den Konto-/Depotinhaber unverzüglich.

9. Haftung

9.1 Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Telefon-Banking-Verfügung und einer nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführtenTelefon-Banking-Verfügung

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

9.2 Haftung des Kontoinhabers bei missbräuchlicher Nutzung seiner persönlichen Identifikationsnummer (PIN)

9.2.1 Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige

(1) Beruht ein nicht autorisierter Zahlungsvorgang vor der Sperranzeige auf der Nutzung einer verlorengegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen PIN, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50 Euro, wenn der Teilnehmer seine Pflicht zur sicheren Aufbewahrung der PIN schuldhaft verletzt hat.

(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 Persönlichen Sicherheitsmerkmals vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang zu bemerken, oder
– der Verlust des Persönlichen Sicherheitsmerkmals durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung/Zweigstelle 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 dann vorliegen, wenn er
– die missbräuchliche Nutzung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals der Bank nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat (siehe Nummer 7.1 Absatz 1),
– bei der Übermittlung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals nicht sicherstellt, dass andere Personen dies nicht mithören können (siehe Nummer 6.2 Absatz 2),
– das Personalisierte Sicherheitsmerkmal einer anderen Person mitgeteilt und der Missbrauch dadurch verursacht wurde (siehe Nummer 6.2 Absatz 2),
– das Personalisierte Sicherheitsmerkmal und die Kontonummer oder die individuelle Kundenkennung zusammen verwahrt (siehe Nummer 6.2 Absatz 2),
– den Telefonspeicher nicht gelöscht oder überschrieben hat und daher eine andere Person Kenntnis vom Personalisierten Sicherheitsmerkmal erlangen konnte (siehe Nummer 6.2 Absatz 2).

(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 Absatz 24 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz nicht verlangt hat, obwohl die Bank zur starken Kundenauthentifizierung nach § 68 Absatz 4 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz verpflichtet war.

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

(6) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Absätzen 1 und 3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nach Nummer 7.1 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 den Absätzen 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.

9.2.2 Haftung des Depotinhabers bei nicht autorisierten Wertpapiertransaktionen vor der Sperranzeige

Beruht eine nicht autorisierte Wertpapiertransaktion vor der Sperranzeige auf der Nutzung einer verloren gegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen PIN oder auf der sonstigen missbräuchlichen Nutzung der PIN und ist der Bank hierdurch ein Schaden entstanden, haften der Kontoinhaber und die Bank nach den gesetzlichen Grundsätzen des Mitverschuldens.

9.2.3 Haftung der Bank ab der Sperranzeige

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

9.2.4 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. Die Bank übernimmt keine Haftung dafür, dass eine Teilnahme am Telefon-Banking vorübergehend oder auf Dauer nicht möglich ist, sofern die Störung nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht.

10. Außergerichtliche Streitschlichtung und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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