

# Sonderbedingungen für die Abwicklung von Online-Transaktionen auf der Basis des PIN-/TAN-Verfahrens und des mobilen TAN-Verfahrens mit der NetBank AG (im Folgenden Bank genannt)

## § 1 Teilnahme und Berechtigung

Jeder Kunde wickelt seine Bankgeschäfte über Online-Systeme im Rahmen des jeweiligen durch die Bank angebotenen Umfangs ab. Veränderungen des Umfangs der angebotenen Leistungen werden dem Kunden über das Online-System zur Kenntnis gebracht. Die jeweilige Leistungsanspruchnahme obliegt ausschließlich dem Kunden, soweit nicht Mitwirkungshandlungen der Bank erforderlich werden, die in der Benutzerführung als solche ausgewiesen sind.

Zur Abwicklung der Bankgeschäfte benötigt der Kunde

- eine persönliche Identifikationsnummer (PIN) sowie in einer Transaktionsliste enthaltene indizierte Transaktions-Nummern (iTANs), die ihm von der Bank schriftlich bekannt gegeben bzw. übersandt werden oder
- ein Mobiltelefon.

Die Übersendung der PIN und der iTANs an den Kunden erfolgt durch getrennte Übergabeschreiben. Die Antragstellung des Kunden auf Bereitstellung der Start-PIN und der ersten TAN-Liste sowie die Übermittlung dieser Zugangsdaten durch die Bank erfolgen nicht über Online-Systeme. Zu beachten hierbei, dass die Online-Start-PIN identisch mit der Telefon-Start-PIN ist.

## Begriffsbestimmung mobiles TAN-Verfahren

Beim mobilen TAN-Verfahren ist ein Mobiltelefon erforderlich. Das Mobiltelefon besteht aus dem entsprechenden Gerät (ME) sowie aus der Chipkarte (SIM) des Telekommunikations-Netzbetreibers. Für das mobile TAN-Verfahren wird der Telekommunikationsanschluss des Online-Banking-Nutzers registriert. Auf das registrierte Mobiltelefon wird dem Nutzer von der Bank bei Bedarf eine TAN durch eine Textmeldung (SMS) übermittelt.

## § 2 Zugang zum Online-System

Der Kunde erhält Zugang zu den über Online-Systeme angebotenen Dienstleistungen, wenn er zuvor seine Kontonummer sowie seine PIN eingegeben hat. Bei Erstzugang zu den Online-Systemen ist der Kunde aus Sicherheitsgründen verpflichtet, die ihm zugeleitete PIN (Start-PIN) nach der von der Bank bekannt gegebenen Verfahrensanleitung in eine nur ihm persönlich bekannte, individuelle PIN umzuwandeln. Darüber hinaus hat der Kunde in der während der Online-Kontakte angezeigten Benutzerführung in den dort vorgesehenen Fällen jeweils zusätzlich eine iTAN anzugeben. Bei Vorgängen, die der Eingabe einer iTAN bedürfen, hat der Kunde die iTAN zur Übermittlung an die Bank freizugeben. Bereits nach erstmaliger Freigabe einer iTAN zur Übermittlung an die Bank kann diese iTAN nicht mehr verwendet werden.

## Verwendung der TAN beim mobilen TAN-Verfahren

Der Online-Banking-Nutzer erhält von der NetBank auf Anforderung durch eine entsprechende Online-Anwendung einer Textmeldung (SMS) mit einer TAN auf das registrierte Mobiltelefon. Die so übermittelte mobile TAN ist nur für den Auftrag zu nutzen, für den er angefordert wurde.

## § 3 Bearbeitung von Kundenaufträgen

Der Kunde hat während der Online-Sitzung die Verfahrensanleitung, insbesondere die ihm angezeigte Benutzerführung, zu beachten. Fehler bei Transaktionen, die auf einem Verstoß gegen die Verfahrensanleitung oder einem Abweichen von der Benutzerführung beruhen, hat der Kunde selbst zu vertreten. Aufträge erteilt der Kunde durch die in der Benutzerführung vorgeschriebene Freigabe zur Übermittlung. Kundenseitige Berichtigungen der Aufträge sind möglich, sofern diese noch nicht zur Ausführung weitergeleitet bzw. noch nicht von der Bank ausgeführt worden sind. Über Online-Systeme erteilte Kundenaufträge werden im Rahmen des systemtechnisch bedingten Arbeitsablaufes bearbeitet. Die Bank bestätigt die Entgegennahme eines Auftrages zur Ausführung. Die generelle oder zeitweise Nichtausführbarkeit von Aufträgen aufgrund von Störungen oder bei nicht bedingungsgemäßer Auftragseingabe wird durch Meldungen in der Benutzerführung angezeigt.

## § 4 Mitwirkungspflicht des Kunden bei der Auftragserteilung

Der Kunde hat bei der Erteilung von Aufträgen die Verfahrensanleitung, insbesondere die ihm während des Online-Kontaktes angezeigte Benutzerführung, zu beachten und alle von ihm eingegebenen Daten und die Auftragsbestätigung der Bank auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Nicht eindeutig formulierte Aufträge und nicht oder nicht richtig ausgefüllte Felder können Rückfragen und Missverständnisse zur Folge haben, die zur Nichtausführung oder zur Verzögerung der Ausführung von Aufträgen des Kunden führen können. Die Bank wird den Kunden informieren, wenn infolge einer unklaren Auftragserteilung Aufträge nicht oder nicht sofort ausgeführt werden können. Für seine eigenen Unterlagen obliegt es dem Kunden, Aufzeichnungen über erteilte Weisungen und Aufträge zuzuführen. Erklärungen des Kunden sind abgegeben, wenn er sie zur Übermittlung abschließend freigegeben hat. Bei Vorgängen, die der Eingabe einer iTAN bedürfen, ist die Übermittlung der iTAN Voraussetzung für die gewünschte Transaktion.

## § 5 Geheimhaltung von PIN und iTANs

Die PIN muss vor dem Zugriff Dritter wirksam geschützt werden. Die iTAN-Liste ist mit besonderer Sorgfalt und getrennt aufzubewahren. Dies soll verhindern, dass iTANs abhanden kommen und missbräuchlich in den Online-Systemen verwendet werden. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass

- keine andere Person Kenntnis von der PIN oder den iTANs erlangt
- aus Sicherheitsgründen PIN und die iTANs insbesondere nicht mittels Soft- und/oder Hardware gespeichert werden
- die PIN beim Zugang zu den Online-Systemen vom Kunden ausnahmslos manuell eingegeben wird
- bei Eingabe der Online-PIN und TAN Dritte diese nicht ausspähen können
- die dem Nutzer zur Verfügung gestellte TAN-Liste oder das für den TAN-Empfang registrierte Mobiltelefon sicher verwahrt wird.

Jede Person, die PIN und mindestens eine iTAN kennt oder in ihren Besitz kommt, hat die Möglichkeit, über Online-Systeme zu Lasten des Kunden Verfügungen vorzunehmen. Auch Mitarbeitern der Bank darf die PIN oder iTAN nicht mitgeteilt werden. Die Mitarbeiter der Bank sind nicht befugt, die PIN oder iTAN beim Kunden zu erfragen. Auch sonstigen Ersuchen auf Bekanntgabe der PIN und/oder iTANs ist nicht stattzugeben.

## § 6 Änderung PIN und Sperren von PIN und iTANs

Der Kunde kann jederzeit seine PIN ändern oder sperren lassen oder eine neue Start-PIN anfordern. In diesen Fällen wird die bisherige PIN ungültig. Der Kunde kann zudem jederzeit seine iTANs sperren (dreimalige Eingabe einer falschen iTAN) oder sperren lassen. Die gesperrten iTANs sind dann gelöscht und nicht mehr verwendbar. Auf Anforderung des Kunden wird die Bank ihm eine Transaktionsliste neuer iTANs (indizierte TAN-Liste) übersenden. Der Kunde ist grundsätzlich verpflichtet, die Sperrung seiner PIN und der iTANs über das Online-System (nicht jedoch per E-Mail) vorzunehmen, es sei denn, dies ist ihm nach den tatsächlichen Umständen nicht möglich. Einzelheiten zur Änderung und Sperrung sowie zur Entsperrung der PIN und der iTANs regelt die Benutzerführung.

## § 7 Änderungs-, Sperr- und Unterrichtungspflichten des Kunden

Ist dem Kunden bekannt, dass ein Dritter Kenntnis von der PIN oder von iTANs erhalten hat, so ist er verpflichtet, unverzüglich seine PIN zu ändern oder sperren zu lassen und die nicht verbrauchten iTANs sofort zu sperren oder sperren zu lassen. Darüber hinaus hat er die Bank unverzüglich zu benachrichtigen. Für den Zugang der Benachrichtigung gelten die üblichen Geschäftszeiten der Bank. Entsprechende Verpflichtungen des Kunden zur Änderung oder Sperre der PIN sowie zur Sperre der iTAN oder zur Unterrichtung der Bank bestehen auch dann, wenn der Kunde auch nur den Verdacht hat, dass Dritte von der PIN oder den iTANs Kenntnis erlangt haben könnten. Einzelheiten zur Sperrung von iTANs und Änderung der PIN regelt die Benutzerführung. Stellt der Online-Banking-Nutzer den Verlust seines Mobiltelefons oder der SIM-Karte fest oder besteht der Verdacht seiner missbräuchlichen Nutzung, so ist er verpflichtet, die NetBank unverzüglich zu benachrichtigen. Zusätzlich ist das Telefon auch beim jeweiligen Mobilfunkbetreiber zu sperren.

## § 8 Zugangssperre für Online-Systeme

Der Zugang zu den Online-Systemen der Bank wird unter den nachfolgenden Voraussetzungen aus Sicherheitsgründen automatisch ganz oder teilweise gesperrt.

- a) Wird dreimal hintereinander eine falsche PIN eingegeben, so wird der Zugang zu den Online-Systemen vollständig gesperrt. Diese Sperre kann der Kunde nicht von sich aus aufheben. Dies ist nur unter Mitwirkung der Bank möglich.
- b) Werden dreimal hintereinander falsche iTans eingegeben, so werden alle noch nicht verbrauchten iTANs gelöscht. In diesem Falle muss sich der Kunde an die Bank wenden, die ihm eine neue iTAN zur Verfügung stellt.
- c) Die Bank ist berechtigt, den Zugang zu ihren Online-Systemen aus Sicherheitsgründen jederzeit zu sperren. Dies kommt insbesondere dann in Betracht, wenn der Verdacht der missbräuchlichen Nutzung des Online-Systems besteht, oder wenn der Kunde die Sperrung wünscht. Diese Sperre kann der Kunde nicht von sich aus aufheben. Dies ist nur unter Mitwirkung der Bank möglich. Die Bank wird den Kunden über Sperren, die er nicht selbst aufheben kann, unverzüglich informieren, es sei denn, er hat die Sperrung selbst veranlasst.

## § 9 Haftung bei missbräuchlicher Verwendung der PIN und iTANs

Die NetBank AG haftet für die von ihr zu vertretenden Schäden, die dem Kunden durch fehlerhafte Leistungserbringung durch die NetBank AG oder von ihr eingeschalteter Dritter entstanden sind, soweit nicht ein Pflichtverstoß des Kunden für den Schaden ursächlich war. Die NetBank AG ist bei einem eingetretenen Schaden von der Verpflichtung zum Schadensersatz befreit, wenn:

- sie den Nachweis erbringt, dass der Schaden durch einen Pflichtverstoß des Kunden entstanden ist und
- ein Verschulden der NetBank AG oder von ihr eingeschalteter Dritter nicht vorliegt und
- auf dem Rechner, von dem aus Online-Transaktionen durchgeführt wurden, kein Virens Scanner mit täglich aktualisierten Signaturen und keine Personal-Firewall installiert war sowie
- alle empfohlenen Updates für das Betriebssystem nicht durchgeführt wurden.

## § 10 Verfügungsrahmen des Kunden

Die Bank kann Verfügungen, die über Online-Systeme abgewickelt werden, der Höhe und Anzahl nach begrenzen. Der Kunde darf Verfügungen über Online-Systeme nur in Höhe seiner Guthaben bei der Bank oder in Höhe eines eingeräumten oder geduldeten Überziehungslimits oder seines Kredites vornehmen. Auch wenn der Kunde diesen Verfügungsrahmen nicht einhält, ist die Bank berechtigt, Verfügungen des Kunden über Online-Systeme zuzulassen und das Konto entsprechend zu belasten. Aus Sicherheitsgründen sind Überweisungen und Daueraufträge auf eigene oder fremde Konten nur bis zu einem bestimmten Höchstverfügungsbetrag pro Tag möglich.

## § 11 Nutzung des Online-Systems im Ausland

Für die Benutzung des Online-Systems der Bank im Ausland gelten die jeweiligen Gesetze bzw. Bestimmungen des Landes, die z.T. sehr unterschiedlich im Hinblick auf Technik und Nutzung von Datennetzen sein können. Insoweit kann hierfür die Bank keine Haftung übernehmen.

## § 12 Kündigung

Der Kunde ist jederzeit berechtigt, seine Teilnahme an den Online-Systemen zu kündigen. Die Bank ist berechtigt, die Teilnahme des Kunden an den Online-Systemen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten ordentlich zu kündigen. Die Bank ist ferner berechtigt, die Teilnahme des Kunden an den Online-Systemen fristlos zu kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, welcher der Bank, auch unter angemessener Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden, die Fortsetzung dieser Geschäftsverbindung unzumutbar werden lässt. Ein derartiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn

- a) der Kunde unrichtige Angaben über seine Vermögenslage gemacht hat, die für die NetBank AG als Entscheidungsgrundlage für die Einräumung eines Überziehungslimits oder einer Kreditausreichung von erheblicher Bedeutung waren oder
- b) eine wesentliche Verschlechterung der Vermögenslage des Kunden eintritt oder einzutreten droht und dadurch die vertragliche Erfüllung von eingegangenen Verbindlichkeiten gegenüber der NetBank AG gefährdet ist oder
- c) der Kunde seine PIN oder die iTANs missbräuchlich verwendet oder leichtfertig missbräuchlich verwenden lässt oder
- d) der Kunde die ihm obliegenden Verpflichtungen trotz Hinweis der Bank wiederholt verletzt.

## § 13 Auswirkungen der Kündigung

Der Kunde darf die Online-Systeme und damit auch seine PIN und die iTANs ab Wirksamwerden der Kündigung nicht mehr benutzen. Sofern die Bank berechtigt ist, die Geschäftsverbindung über die Nutzung von Online-Systemen aus wichtigem Grund zu kündigen, ist sie befugt, den Zugang zu den Online-Systemen, die PIN und die iTANs des betreffenden Kunden zu sperren. Die Bank ist auch befugt, solche Sperren vorzunehmen, wenn die Berechtigung des Kunden zur Nutzung von Online-Systemen durch eine ordentliche Kündigung beendet wurde.

## § 14 Entgelte

Die für die Nutzung der Dienstleistungen zu entrichtenden Entgelte sind aus dem jeweils gültigen und im Online-System der Bank veröffentlichten Preis- und Leistungsverzeichnis ersichtlich. Für darin nicht aufgeführte Leistungen der Bank, die in unmittelbarem Kundenauftrag bzw. im vermuteten Kundeninteresse erbracht werden und für die nach allgemeiner Erfahrung ein Entgelt zu erwarten ist, kann die Bank die Höhe der Entgelte besonders festlegen (§ 315 BGB). Der Kunde trägt die Zugangs-, Nutzungs- und Telefonkosten für die Online-Nutzung des Banksystems.

## § 15 Änderung

Änderungen dieser Geschäftsbedingungen oder des Preis- und Leistungsverzeichnisses werden dem Kunden über das Online-System bekannt gegeben. Sie gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht schriftlich Widerspruch erhebt. Darauf wird ihn die Bank jeweils besonders hinweisen. Der Widerspruch muss innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe der Änderungen der Bank außerhalb der Online-Systeme zugegangen sein.

## § 16 HBCI

Für die Bereitstellung des HBCI-Standards zur Abwicklung von Online-Banking werden gesonderte Bedingungen erstellt. Im Übrigen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank sowie die jeweiligen Sonderbedingungen für die einzelnen Geschäftsparten in der jeweils gültigen Fassung.