00000000000208141260

Bedingungen für das Telefon-Banking

Sparkasse Celle·Gifhorn·Wolfsburg

Sparkasse Celle-Gifhorn-Wolfsburg
Nordhoffstr. 1, 38518 Gifhorn

Fassung 13. Januar 2018

1 Leistungsangebot
(1) Der Konto-/Depotinhaber kann Bankgeschäfte mittels Telefon-Banking in dem von der Sparkasse angebotenen Umfang abwickeln.
(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 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 Telefon-Banking
Der Teilnehmer benötigt für die Abwicklung von Bankgeschäften mittels Telefon-Banking das mit der Sparkasse vereinbarte Personalisierte Sicherheitsmerkmal, um sich gegenüber der Sparkasse 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 Sparkasse in einem verschlossenen Originalbrief ausgehändigt oder auf postalischem Wege übermittelt.

3 Zugang zum Telefon-Banking
Der Teilnehmer erhält Zugang zum Telefon-Banking, wenn
– dieser die Kontonummer oder seine individuelle Kundenkennung und sein Personalisiertes Sicherheitsmerkmal übermittelt hat,
– die Prüfung dieser Daten bei der Sparkasse eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und
– keine Sperre des Zugangs (siehe Nummer 8) 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 dem vereinbarten Personalisierten Sicherheitsmerkmal autorisieren.

4.2 Widerruf von Aufträgen
Die Widerrufbarkeit eines Telefon-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 Telefon-Banking erfolgen, es sei denn, die Sparkasse sieht eine Widerrufmöglichkeit im Telefon-Banking ausdrücklich vor.

5 Bearbeitung von Telefon-Banking-Aufträgen durch die Sparkasse
(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 Arbeitsablaufes. 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 Sparkasse, so gilt der Auftrag als am darauf folgenden 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 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 Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.
Liegen die Ausführungsbedingungen nach Satz 1 vor, führt die Sparkasse die Telefon-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 Sparkasse 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, unterrichten.

6 Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

6.1 Technische Verbindung zum Telefon-Banking
Der Teilnehmer ist verpflichtet, die technische Verbindung zum Telefon-Banking nur über die von der Sparkasse gesondert mitgeteilte Telefonnummer herzustellen.

6.2 Geheimhaltung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals
(1) Der Teilnehmer hat sein Personalisiertes Sicherheitsmerkmal (siehe Nummer 2) geheim zu halten und nur über die von der Sparkasse gesondert mitgeteilte Telefonnummer an diese zu übermitteln.
Denn jede andere Person, die das Personalisierte Sicherheitsmerkmal kennt, kann das Telefon-Banking-Verfahren missbräuchlich nutzen.
(2) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz des Personalisierten Sicherheitsmerkmals 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 des Personalisierten Sicherheitsmerkmals oder seiner Zugangsdaten (siehe Nummer 3) und
– die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung seines Persönlichen Sicherheitsmerkmals
fest, muss der Teilnehmer die Sparkasse hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer kann der Sparkasse eine Sperranzeige jederzeit auch über die gesondert mitgeteilten Kontaktdaten abgeben.
(2) Der Teilnehmer hat jeden 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 Sparkasse unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

8 Nutzungssperre

8.1 Sperre auf Veranlassung des Teilnehmers
Die Sparkasse sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nummer 7.1, den Telefon-Banking-Zugang für ihn oder alle Teilnehmer.

8.2 Sperre auf Veranlassung der Sparkasse
(1) Die Sparkasse darf den Telefon-Banking-Zugang für einen Teilnehmer sperren, wenn
– sie berechtigt ist, die Rahmenvereinbarung über die Teilnahme am Online-Banking/Telefon-Banking aus wichtigem Grund zu kündigen,
– sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Personalisierten Sicherheitsmerkmals dies rechtfertigen oder
– der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals besteht.
(2) Die Sparkasse 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 Sparkasse wird eine Sperre aufheben oder das Personalisierte

182 411.000 D1 (Fassung Jan. 2018) - v2.2
© Deutscher Sparkassenverlag

Sicherheitsmerkmal austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Konto-/Depotinhaber.

9 Haftung

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

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

9.2 Haftung des Konto-/Depotinhabers bei missbräuchlicher Nutzung seines Personalisierten Sicherheitsmerkmals

9.2.1 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 abhanden gekommenen Persönlichen Sicherheitsmerkmals oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung eines Persönlichen Sicherheitsmerkmals, haftet der Kontoinhaber für den der Sparkasse 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 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 Sparkasse 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 Sparkasse vom Teilnehmer eine starke Kundenauthentifizierung nach § 1 Absatz 24 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz nicht verlangt hat, obwohl die Sparkasse 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 Sparkasse 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 missbräuchlichen Nutzung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals und ist der Sparkasse hierdurch ein Schaden entstanden, haften der Depotinhaber und die Sparkasse nach den gesetzlichen Grundsätzen des Mitverschuldens.

9.2.3 Haftung der Sparkasse ab der Sperranzeige

Sobald die Sparkasse eine Sperranzeige eines Teilnehmers erhalten hat, übernimmt sie 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.

10 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.

182 411.000 D1 (Fassung Jan. 2018) - v2.2