

# Geschäftsbedingungen der Volkswagen Bank

## Visa Card Kreditkarte

### Inhaltsverzeichnis

I.	Volkswagen Bank GmbH – Sonderbedingungen für die Visa Card (Kreditkarte) .....	2
II.	Volkswagen Bank GmbH – Sonderbedingungen für die Nutzung des Visa Secure-Verfahrens .....	4
III.	Sonderbedingungen für die Direkt-Rabatte der Visa Card (Kreditkarte).....	5
IV.	Bedingungen für Buchungen zulasten des Plus Kontos und Kreditkartenkontos .....	6
V.	Bedingungen für die konto-/depotbezogene Nutzung des Online-Banking (Online-Banking-Bedingungen).....	7
VI.	Volkswagen Bank Sonderbedingungen zum elektronischen Postfach (Online-Postfach).....	8
VII.	Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung.....	9
VIII.	Auszug aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis zu den Ausführungsfristen, Annahmefristen und Geschäftstagen im Zahlungsverkehr .....	9

# I. Volkswagen Bank GmbH – Sonderbedingungen für die Visa Card (Kreditkarte)

## 1. Verwendungsmöglichkeiten der Kreditkarte/Internet-Limit

Die von der Bank ausgegebene Kreditkarte – Visa Card – nachfolgend Karte genannt, kann der Karteninhaber im Inland und als weitere Dienstleistung auch im Ausland im Rahmen des Visa-Verbundes einsetzen

– zum Bezahlen bei Vertragsunternehmen vor Ort an automatisierten Kassen oder online und

– darüber hinaus als weitere Dienstleistung zum Abheben von Bargeld an zugelassenen Geldautomaten sowie an bestimmten Bankschaltern – dort zusätzlich gegen Vorlage eines Ausweispapiers.

Die Vertragsunternehmen sowie die Kreditinstitute und die Geldautomaten im Rahmen des Bargeldservices sind an den Akzeptanzsymbolen zu erkennen, die auf der Karte zu sehen sind.

Die Karte kann als physische Karte oder als digitale Karte zur Speicherung auf einem Telekommunikations-, Digital- oder IT-Gerät (mobiles Endgerät) ausgegeben werden. Diese Sonderbedingungen gelten für beide Kartenformen gleichermaßen, es sei denn, es ist ausdrücklich etwas anderes geregelt.

Verfügungen mit der Karte im elektronischen Handel (Internet) sind in Höhe der Summe aus eingeräumtem Verfügungsrahmen und etwaigem Guthabenbetrag auf dem Kreditkartenkonto, höchstens aber bis zu 25.000,- Euro pro Bankgeschäftstag möglich (Internet-Limit). Dieses Limit gilt auch bei Verfügungen mit der Karte bei Vertragsunternehmen. Darüber hinausgehende Verfügungen im elektronischen Handel oder bei Vertragsunternehmen mit der Karte können telefonisch oder schriftlich freigeschaltet werden, sofern ein ausreichender Verfügungsrahmen oder Guthaben auf dem Kreditkartenkonto vorhanden ist. Das Internet-Limit kann durch Vereinbarung mit der Bank geändert werden. Durch das Herabsetzen des Internet-Limits auf 0,- Euro kann der Karteninhaber auf die Karteneinsatzmöglichkeit im elektronischen Handel (Internet) aus Sicherheitsgründen generell verzichten.

Für die Teilnahme am Visa Secure-Verfahren bei Online-Bezahlvorgängen gelten die Sonderbedingungen für die Nutzung des Visa Secure-Verfahrens.

## 2. Persönliche Geheimzahl (PIN)

Für die Nutzung von automatisierten Kassen bei Vertragsunternehmen und von Geldautomaten kann dem Karteninhaber für seine Karte eine persönliche Geheimzahl (PIN) zur Verfügung gestellt werden.

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

## 3. Autorisierung von Kartenzahlungen durch den Karteninhaber

- (1) Bei Verwendung der Karte ist entweder
- ein vom Vertragsunternehmen ausgestellt Beleg zu unterschreiben, auf den die Kartendaten übertragen sind oder
  - an Geldautomaten und automatisierten Kassen die PIN einzugeben.

Nach vorheriger Abstimmung zwischen Karteninhaber und Vertragsunternehmen kann der Karteninhaber – insbesondere zur Beschleunigung eines Geschäftsvorfalles im Rahmen eines fernmündlichen Kontakts – ausnahmsweise darauf verzichten, den Beleg zu unterzeichnen, und stattdessen lediglich seine Kartenummer und das Verfalldatum der Karte angeben.

Beim Karteneinsatz an automatisierten Kassen kann von der Eingabe der PIN abgesehen werden:

- Zur Bezahlung von Verkehrsmitteln und Parkgebühren an unbeaufsichtigten automatisierten Kassen.
- Zur kontaktlosen Bezahlung von Kleinbeträgen. Hierbei ist die Karte mit Kontaktfunktion an ein Kartenlesegerät zu halten. Es gelten die von der Bank festgelegten Betragsgrenzen und Nutzungsgrenzen.

Bei Online-Bezahlvorgängen erfolgt die Authentifizierung des Karteninhabers, indem er auf Anforderung die gesondert vereinbarten Authentifizierungselemente einsetzt. Authentifizierungselemente sind

- Wissensselemente (etwas, das der Karteninhaber weiß, zum Beispiel Online-Passwort),
- Besitzelemente (etwas, das der Karteninhaber besitzt, zum Beispiel mobiles Endgerät zur Erzeugung zum Empfang von einmal verwendbaren Transaktionsnummern [TAN] als Besitznachweis) oder
- Seinsselemente (etwas, das der Karteninhaber ist, zum Beispiel Fingerabdruck).

(2) Mit dem Einsatz der Karte erteilt der Karteninhaber die Zustimmung (Autorisierung) zur Ausführung der Kartenzahlung. Soweit dafür zusätzlich die Unterschrift, eine PIN oder ein sonstiges Authentifizierungselement gefordert wird, wird die Zustimmung erst mit deren Einsatz erteilt. Nach der 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.

## 4. Sperrung eines verfügbaren Geldbetrags

Die Bank ist berechtigt, auf dem Konto des Karteninhabers einen im Rahmen der finanziellen Nutzungsgrenze (siehe Ziffer 5) 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 oder der Zahlungsauftrag zugegangen ist.

## 5. Verfügungsrahmen (Nettodarlehensbetrag bei gesondert vereinbarter Rückzahlung des Sollsaldo in Teilbeträgen)

Der Karteninhaber darf seine Karte nur im Rahmen seiner Einkommens- und Vermögensverhältnisse verwenden, so dass ein Ausgleich der Umsätze gewährleistet ist. Für ausreichende Deckung auf dem Girokonto ist Sorge zu tragen.

Dem Karteninhaber wird für den Einsatz der Kreditkarte ein Verfügungsrahmen eingeräumt. Bei gesondert vereinbarter Rückzahlung des Sollsaldo in Teilbeträgen kann der Verfügungsrahmen auch durch Buchungsaufträge in Anspruch genommen werden. Der Verfügungsrahmen steht dem Karteninhaber der Hauptkarte und ggf. dem Karteninhaber der Zusatzkarte gemeinsam und insgesamt zu. Er darf ohne vorherige Genehmigung durch die Bank nicht überschritten werden. Einschränkungen, welche die Bank nur aus wichtigem Grund vornimmt, werden dem Karteninhaber der Hauptkarte und ggf. dem Karteninhaber der Zusatzkarte mitgeteilt. Der Karteninhaber der Hauptkarte kann mit der Bank eine Änderung des Verfügungsrahmens der Karte/n vereinbaren.

## 6. Ablehnung von Kartenzahlungen durch die Bank

- Die Bank ist berechtigt, die Kartenzahlung abzulehnen, wenn
- sich der Karteninhaber nicht mit seiner PIN oder seinem sonstigen Authentifizierungselement legitimiert hat bzw. die Voraussetzungen laut Ziffer 3 nicht erfüllt sind,
  - der für die Kartenzahlung geltende Verfügungsrahmen bzw. das Verfügungslimit der Karte oder die finanzielle Nutzungsgrenze nicht eingehalten ist oder
  - die Karte gesperrt ist.

Hierüber wird der Karteninhaber über das Terminal, an dem die Karte eingesetzt wird, oder beim Online-Einsatz auf dem vereinbarten Weg unterrichtet.

## 7. Kontoführung

Die der Bank gegen den Karteninhaber zustehenden Zahlungsansprüche und die vom Karteninhaber geleisteten Zahlungen werden auf dem Kreditkartenkonto verrechnet. Das Kreditkartenkonto ist für den allgemeinen Zahlungsverkehr nicht zugelassen.

Die Bank erstellt, sofern Umsätze angefallen sind, monatlich einen gemeinsamen Kontoauszug für Haupt- und Zusatzkarte, der ausschließlich an den Karteninhaber der Hauptkarte versandt wird. Der Karteninhaber hat den Kontoauszug als Rechnungsabschluss sowie sonstige Abrechnungen und Anzeigen auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen. Einwendungen

gegen Rechnungsabschlüsse müssen der Bank in Textform zugehen. Unbeschadet der Verpflichtung, Einwendungen gegen Rechnungsabschlüsse unverzüglich zu erheben, gelten diese als genehmigt, wenn ihnen nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang des Rechnungsabschlusses widersprochen wird. Ziffer 18 bleibt hiervon unberührt. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung. Die Bank wird den Karteninhabern bei Fristbeginn auf diese Folgen hinweisen. Stellt sich nachträglich die Unrichtigkeit heraus, so können sowohl der Karteninhaber als auch die Bank eine Richtigstellung aufgrund gesetzlicher Ansprüche verlangen.

Schreibt die Bank den Gegenwert von Lastschriften schon vor ihrer Einlösung gut, geschieht dies unter dem Vorbehalt ihrer Einlösung. Werden Lastschriften nicht eingelöst oder erhält die Bank den Betrag aus dem Einzugsauftrag nicht, macht die Bank die Vorbehaltsschrift rückgängig. Dies geschieht unabhängig davon, ob in der Zwischenzeit ein Rechnungsabschluss erteilt wurde.

## 8. Abrechnung

Die Bank unterrichtet den Karteninhaber mindestens einmal monatlich auf dem für Kontoinformationen (Kontoauszug) vereinbarten Weg über alle im Zusammenhang mit der Begleichung der Kartenumsätze entstehenden Aufwendungen. Der Gesamtbetrag oder bei gesondert vereinbarter Rückzahlung des Sollsaldo in monatlichen Teilbeträgen, ist der jeweilige Teilbetrag fällig nachdem die Bank dem Karteninhaber die Abrechnung erteilt hat. Nach Erteilung der Abrechnung wird der jeweils fällige Betrag dem angegebenen Konto (Referenzkonto) belastet. Dies erfolgt auch, sofern der Karteninhaber den Rechnungsbetrag in monatlichen Teilbeträgen ausgleicht. Eine gesonderte Vereinbarung über diese Rückzahlungsmöglichkeit ist erforderlich. Der Karteninhaber hat die Möglichkeit, jederzeit seine Abrechnungsmodalitäten zu ändern.

**9. Gesamtbetrag bei gesondert vereinbarter Rückzahlung des Sollsaldo in Teilbeträgen Bei gesondert vereinbarter Rückzahlung des Sollsaldo ist der Gesamtbetrag die Summe aus dem Betrag des Verfügungsrahmens (Nettodarlehensbetrag) und den Gesamtkosten. Die Gesamtkosten sind die Zinsen und sonstigen Kosten, die bei regulärem Vertragsablauf im Zusammenhang mit dem Kredit zu tragen sind. Die genaue Höhe des Gesamtbetrages kann derzeit nicht konkret angegeben werden, da sie von der jeweiligen Inanspruchnahme des Verfügungsrahmens und der jeweiligen Rückzahlung abhängt.**

## 10. — entfällt —

## 11. Bargeldauszahlung

Die Karte berechtigt den Karteninhaber ferner, im Rahmen des Bargeldauszahlungs-Services im In- und Ausland Bargeld abzuheben. Die Bargeldauszahlungsstellen werden als Vertragsunternehmen tätig. Die jeweiligen Höchstbeträge teilt die Bank dem Karteninhaber mit. An Geldautomaten ist die PIN als weiteres Authentifizierungselement neben der Karte einzugeben, bei Bargeldauszahlungen bei Banken o. Ä. ist ein gültiges Ausweispapier vorzulegen.

## 12. Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Karteninhabers

### 12.1 Unterschrift

Der Karteninhaber hat die Karte nach Erhalt unverzüglich auf dem Unterschriftsfeld zu unterschreiben.

### 12.2 Sorgfältige Aufbewahrung der Karte

Die Karte ist mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um zu verhindern, dass sie abhanden kommt oder missbräuchlich verwendet wird. Sie darf insbesondere nicht unbeaufsichtigt im Kraftfahrzeug aufbewahrt werden. Denn jede Person, die im Besitz der Karte ist, hat die Möglichkeit, mit ihr missbräuchliche Verfügungen zu tätigen.

### 12.3 Geheimhaltung der PIN

Der Karteninhaber hat dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von seiner persönlichen Geheimzahl (PIN) erlangt. Sie darf insbesondere nicht auf der Karte vermerkt und in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden. Jede Person, die die PIN kennt und in den Besitz der Karte kommt, hat die Möglichkeit, missbräuchliche Verfügungen zu tätigen (zum Beispiel Geld an Geldautomaten abzuheben).

### 12.4 Schutz der Authentifizierungselemente für Online-Bezahlvorgänge

Der Karteninhaber hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um seine mit der Bank vereinbarten Authentifizierungselemente für Online-Bezahlvorgänge (siehe Nummer 3 letzter Unterabsatz dieser Bedingungen) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass die Authentifizierungselemente für Online-Bezahlvorgänge missbräuchlich verwendet oder in sonstiger Weise nicht autorisiert genutzt werden.

Zum Schutz der einzelnen Authentifizierungselemente für Online-Bezahlvorgänge hat der Karteninhaber vor allem Folgendes zu beachten:

- (a) Wissensselemente, wie z. B. das Online-Passwort, sind geheim zu halten; sie dürfen insbesondere

- nicht mündlich (zum Beispiel telefonisch oder persönlich) mitgeteilt werden,
- nicht außerhalb von Online-Bezahlvorgängen in Textform (z. B. per E-Mail oder Messenger-Dienst) weiter gegeben werden,
- nicht ungesichert elektronisch gespeichert (zum Beispiel Speicherung des Online-Passworts im Klartext im mobilen Endgerät) werden und
- nicht auf einem Gerät notiert oder als Abschrift zusammen mit einem Gerät aufbewahrt werden, das als Besitzelement (zum Beispiel mobiles Endgerät) oder zur Prüfung des Seinsselements (z. B. mobiles Endgerät mit Anwendung für Kreditkartenzahlung und Fingerabdrucksensor) dient.

- (b) Besitzelemente, wie zum Beispiel ein mobiles Endgerät, sind vor Missbrauch zu schützen, insbesondere

- ist sicherzustellen, dass unberechtigte Personen auf das mobile Endgerät des Karteninhabers (zum Beispiel Mobiltelefon) nicht zugreifen können,
- ist dafür Sorge zu tragen, dass andere Personen die auf dem mobilen Endgerät (z. B. Mobiltelefon) befindliche Anwendung für Kreditkartenzahlungen (zum Beispiel Karten-App, Authentifizierungs-App) nicht nutzen können,
- ist die Anwendung für Online-Bezahlvorgänge (zum Beispiel Karten-App, Authentifizierungs-App) auf dem mobilen Endgerät des Teilnehmers zu deaktivieren, bevor der Teilnehmer den Besitz an diesem mobilen Endgerät aufgibt (z. B. durch Verkauf oder Entsorgung des Mobiltelefons) und
- dürfen die Nachweise des Besitzelements (z. B. TAN) nicht außerhalb der Online-Bezahlvorgänge mündlich (z. B. per Telefon) oder in Textform (z. B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weiter gegeben werden.

- (c) Seinsselemente, wie z. B. Fingerabdruck des Karteninhabers, dürfen auf einem mobilen Endgerät des Karteninhabers für Online-Bezahlvorgänge nur dann als Authentifizierungselement verwendet werden, wenn auf dem mobilen Endgerät keine Seinsselemente anderer Personen gespeichert sind. Sind auf dem mobilen Endgerät, das für das Online-Bezahlvorgänge genutzt wird, Seinsselemente anderer Personen gespeichert, ist für Online-Bezahlvorgänge das von der Bank ausgegebene Wissensselement (z. B. Online-Passwort) zu nutzen und nicht das auf dem mobilen Endgerät gespeicherte Seinsselement.

### 12.5 Kontrollpflichten bei Online-Bezahlvorgängen

Sollten bei Online-Bezahlvorgängen an den Karteninhaber Angaben zum Zahlungsvergange (zum Beispiel der Name des Vertragsunternehmens und der Verfügungsbetrag) mitgeteilt werden, sind diese Daten vom Karteninhaber auf Richtigkeit zu prüfen.

### 12.6 Unterrichts- und Anzeigepflichten des Karteninhabers

(1) Stellt der Karteninhaber den Verlust oder Diebstahl seiner Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte, PIN oder für Online-Bezahlvorgänge vereinbarter Authentifizierungselemente fest, so ist die Bank, und zwar möglichst die kontoführende Stelle, oder eine Repräsentanz des Visa-Verbundes unverzüglich zu unterrichten, um die Karte sperren zu lassen. Die Kontaktdaten, unter denen eine Sperranzeige abgegeben werden kann, werden dem Karteninhaber gesondert mitgeteilt. Der Karteninhaber hat jeden Diebstahl oder Missbrauch auch 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, PIN oder für Online-Bezahlvorgänge vereinbarter Authentifizierungselemente vorliegt, muss er ebenfalls unverzüglich eine Sperranzeige abgeben. Für den Ersatz einer verlorenen, gestohlenen, missbräuchlich verwendeten oder sonst nicht autorisiert genutzten Karte berechnet die Bank dem Karteninhaber das im Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank ausgewiesene Entgelt, das allenfalls die ausschließlich und unmittelbar mit dem Ersatz verbundenen Kosten abdeckt. Satz 1 gilt nicht, wenn die Bank die Umstände, die zur Ausgabe der Ersatzkarte geführt haben, zu vertreten hat oder diese ihr zuzurechnen sind.

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

### 13. Zahlungsverpflichtung des Karteninhabers

Die Bank ist gegenüber den Vertragsunternehmen sowie den Kreditinstituten, die die Visa Card an ihren Geldautomaten akzeptieren, verpflichtet, die vom Karteninhaber mit der Karte getätigten Umsätze zu begleichen.

Die Erstattungspflicht des Karteninhabers besteht dann nicht, wenn von ihm im Zusammenhang mit dem Einsatz der Karte keine wirksame Weisung zur Begleichung des Umsatzes erteilt wurde. Reklamationen aus seinem Vertragsverhältnis zu dem Vertragsunternehmen, bei dem die Karte eingesetzt wurde, hat der Karteninhaber unmittelbar mit dem Unternehmen zu klären.

### 14. Ausführungsrfrist

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

### 15. Fremdwährungsumrechnung

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 ergibt sich aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“. Eine Änderung des in der Umrechnungsregelung genannten Referenzzwischensatzes wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Karteninhabers wirksam.

### 16. Zinsen und Entgelte

Die vom Karteninhaber gegenüber der Bank geschuldeten Entgelte sowie der Sollzinssatz bei gesondert vereinbarter Rückzahlung des Sollsaldo in Teilbeträgen ergeben sich aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank. Änderungen dieser Entgelte oder des Sollzinssatzes bei gesondert vereinbarter Rückzahlung des Sollsaldo in Teilbeträgen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der Bank im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg (z. B. das Online-Banking) vereinbart, können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Die von der Bank angebotenen Änderungen werden nur wirksam, wenn der Kunde diese annimmt. Eine Vereinbarung über die Änderung eines Entgelts, das auf eine über die Hauptleistung hinausgehende Zahlung eines Verbrauchers gerichtet ist, kann die Bank mit dem Verbraucher nur ausdrücklich treffen.

### 17. Effektivzinsberechnung bei gesondert vereinbarter Rückzahlung des Sollsaldo in Teilbeträgen

Für die Berechnung des effektiven Jahreszinses wurden (für den Fall einer gesondert vereinbarten Rückzahlung des Sollsaldo in Teilbeträgen) die gesetzlichen Annahmen zugrunde gelegt, dass Sie das Verbraucherdarlehen sofort in voller Höhe in Anspruch nehmen, der Kredit ab der ersten Inanspruchnahme für einen Zeitraum von einem Jahr gewährt wird und dass mit der letzten Zahlung der Saldo, die Zinsen und etwaige sonstige Kosten ausgeglichen sind. Für die Rückzahlungen auf das Darlehen wurde zum Zwecke der Berechnung des effektiven Jahreszinses weiter die gesetzliche Annahme zugrunde gelegt, dass der Darlehensbetrag in gleich hohen monatlichen Zahlungen, beginnend einen Monat nach dem Zeitpunkt der ersten Inanspruchnahme zurückgezahlt wird. Wenn Ihnen nach den Vertragsbedingungen des Verbraucherdarlehensvertrages für einen begrenzten Zeitraum verschiedene Kosten angeboten wurden, wurde für die Berechnung des effektiven Jahreszinses die gesetzliche Annahme zugrunde gelegt, dass während der gesamten Laufzeit des Kreditvertrages als Kosten die höchsten Kosten zu zahlen sind.

### 18. Erstattungs-, Berichtigungs- und Schadensersatzansprüche des Karteninhabers

#### 18.1 Erstattung bei nicht autorisierter Kartenverfügung

Im Falle einer nicht autorisierten Kartenverfügung in Form – der Abhebung von Bargeld oder – der Verwendung der Karte zur Bezahlung bei einem Vertragsunternehmen hat die Bank gegen den Karteninhaber keinen Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen. Die Bank ist verpflichtet, dem Karteninhaber den Betrag ungekürzt zu erstatten. Wurde der Betrag einem Konto 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 Geschäftstags gemäß „Preis- und Leistungsverzeichnis“ zu erfüllen, der auf den Tag folgt, an welchem der Bank angezeigt wurde, dass die Kartenzahlung nicht autorisiert ist, oder die Bank auf andere Weise davon Kenntnis erhalten hat. Hat die Bank einer zuständigen Behörde berechnete 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 Betragsverdacht nicht bestätigt.

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

(1) Im Falle einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung in Form – der Abhebung von Bargeld oder – der Verwendung der Karte zur Bezahlung bei einem Vertragsunternehmen kann der Karteninhaber von der Bank die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Verfügungsbetrages insoweit verlangen, als die Kartenverfügung nicht erfolgte oder fehlerhaft war. Wurde der Betrag einem 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 Karteninhaber 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 Zahlungsbetrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers erst nach Ablauf der Ausführungsfrist in Form (Verspätung), kann der Zahlungsempfänger von seinem Zahlungsdienstleister verlangen, dass dieser die Gutschrift des Zahlungsbetrages auf dem Konto des Zahlungsempfängers so vornimmt, als sei die Kartenzahlung ordnungsgemäß ausgeführt worden. Die Pflicht nach Satz 1 gilt nicht wenn der Karteninhaber kein Verbraucher ist.

(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.

#### 18.3 Schadensersatzansprüche des Karteninhabers aufgrund einer nicht autorisierten oder einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung

Im Falle einer nicht autorisierten Kartenverfügung oder im Falle einer nicht erfolgten, fehlerhaften oder verspäteten Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung kann der Karteninhaber von der Bank einen Schaden, der nicht bereits von Ziffer 18.1 und 18.2 erfasst ist, ersetzt verlangen. Dies gilt nicht, wenn die Bank die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Die Bank hat hierbei ein Verschulden, das einer zwischengeschalteten 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. Handelt es sich bei dem

Karteninhaber nicht um einen Verbraucher oder erfolgt der Einsatz der Karte in einem Land außerhalb Deutschlands und des Europäischen Wirtschaftsraumes, beschränkt 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 Karteninhaber 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 Karteninhaber entstandenen Zinsschaden, wenn der Karteninhaber Verbraucher ist.

#### 18.4 Frist für die Geltendmachung von Ansprüchen nach Ziffer 18.1 bis 18.3

Ansprüche gegen die Bank nach Ziffer 18.1 bis 18.3 sind ausgeschlossen, wenn der Karteninhaber 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 Karteninhaber über die aus der Kartenverfügung resultierende Belastungsbuchung entsprechend dem für Umsatzinformationen vereinbarten Weg, spätestens innerhalb eines Monats nach der Belastungsbuchung unterrichtet hat; andernfalls ist für den Fristbeginn der Tag der Unterrichtung maßgeblich. Haftungsansprüche nach Ziffer 18.3 kann der Karteninhaber auch nach Ablauf der Frist in Satz 1 geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung dieser Frist verhindert war.

#### 18.5 Erstattungsanspruch bei autorisierter Kartenverfügung ohne genaue Betragsangabe und Frist für die Geltendmachung des Anspruchs

(1) Der Karteninhaber kann von der Bank die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Verfügungsbetrages verlangen, wenn er eine Kartenverfügung bei einem Vertragsunternehmen in der Weise autorisiert hat, dass – bei der Autorisierung der genaue Betrag nicht angegeben wurde und – der Zahlungsvorgang den Betrag übersteigt, den der Karteninhaber entsprechend seinem bisherigen Ausgabeverhalten, dem Inhalt des Kartenvertrages und den jeweiligen Umständen des Einzelfalles hätte erwarten können; mit einem etwaigen Währungsumtausch zusammenhängende Gründe bleiben außer Betracht, wenn der vereinbarte Referenzzwischensatz zugrunde gelegt wurde. Der Karteninhaber ist verpflichtet, gegenüber der Bank die Sachumstände darzulegen, aus denen er seinen Erstattungsanspruch herleitet.

(2) Der Anspruch auf Erstattung ist ausgeschlossen, wenn er nicht innerhalb von acht Wochen nach dem Zeitpunkt der Belastung des Umsatzes auf dem Abrechnungskonto gegenüber der Bank geltend gemacht wird.

#### 18.6 Haftungs- und Einwendungsausschluss

Ansprüche des Karteninhabers gegen die Bank nach Ziffern 18.1 bis 18.5 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.

### 19. Haftung des Karteninhabers für nicht autorisierte Kartenverfügungen

#### 19.1 Haftung des Karteninhabers bis zur Sperranzeige

(1) Verliert der Karteninhaber seine Karte oder PIN, werden sie ihm gestohlen, kommen sie ihm sonst abhanden oder werden die Karte oder die für Online-Bezahlvorgänge vereinbarten Authentifizierungselemente sonst missbräuchlich verwendet und kommt es dadurch zu nicht autorisierten Kartenverfügungen in Form – der Abhebung von Bargeld oder – der Verwendung der Karte zur Bezahlung bei einem Vertragsunternehmen, so haftet der Karteninhaber für Schäden, die bis zum Zeitpunkt der Sperranzeige verursacht werden, gem. Abs. 4 nur, wenn er seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

(2) Der Karteninhaber haftet nicht nach Absatz 1, wenn – es ihm nicht möglich gewesen ist, den Verlust, den Diebstahl, das Abhandenkommen oder eine sonstige missbräuchliche Verwendung der Karte oder der für Online-Bezahlvorgänge vereinbarten Authentifizierungselemente vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang 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.

(3) Handelt es sich bei dem Karteninhaber nicht um einen Verbraucher oder erfolgt der Einsatz der Karte in einem Land außerhalb Deutschlands und des Europäischen Wirtschaftsraumes, trägt der Karteninhaber den aufgrund nicht autorisierter Kartenverfügungen entstehenden Schaden nach Absatz 1, 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) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Verfügungen und hat der Karteninhaber in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Karteninhaber den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Karteninhabers kann insbesondere dann vorliegen, wenn – er den Verlust oder den Diebstahl der Karte oder die missbräuchliche Verfügung der Bank oder Visa schuldhaft nicht unverzüglich mitgeteilt hat, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat, – die persönliche Geheimzahl oder das vereinbarte Wissensselement für Online-Bezahlvorgänge (zum Beispiel Online-Passwort) auf der Karte vermerkt oder zusammen mit der Karte verwahrt war (zum Beispiel im Originalbrief, in dem sie dem Karteninhaber mitgeteilt wurde), – die persönliche Geheimzahl oder das vereinbarte Wissensselement für Online-Bezahlvorgänge (zum Beispiel Online-Passwort) einer anderen Person mitgeteilt und der Missbrauch dadurch verursacht wurde.

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

(6) Der Karteninhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Absätzen 1, 3 und 4 verpflichtet, wenn der Karteninhaber die Sperranzeige nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

(7) Abweichend von den Absätzen 1, 3 und 4 ist der Karteninhaber nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die Bank vom Karteninhaber eine starke Kundenauthentifizierung im Sinne des § 1 Absatz 24 Zahlungsdienstleistungsgesetz (ZAG) nicht verlangt hat oder der Zahlungsempfänger oder sein Zahlungsdienstleister diese nicht akzeptiert hat, obwohl die Bank zur starken Kundenauthentifizierung nach § 55 ZAG verpflichtet war. Eine starke

Kundenauthentifizierung erfordert die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Authentifizierungselementen aus den Kategorien Wissen (etwas, das der Karteninhaber weiß, zum Beispiel PIN oder Online-Passwort), Besitz (etwas, das der Karteninhaber besitzt, zum Beispiel Kreditkarte oder mobiles Endgerät) oder Sein (etwas, das der Karteninhaber ist, zum Beispiel Fingerabdruck).

(8) Die Absätze 2, 5 bis 7 finden keine Anwendung, wenn der Karteninhaber in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

#### 19.2 Haftung des Karteninhabers ab Sperranzeige

Sobald der Verlust oder Diebstahl der Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine Fußnoten siehe letzte Seite.

sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte, PIN oder für Online-Bezahlvorgänge vereinbar Authentifizierungselemente gegenüber der Bank oder Visa angezeigt wurde, übernimmt die Bank alle danach durch Verfügungen in Form

- der Abhebung von Bargeld oder
- der Verwendung der Karte zur Bezahlung bei einem Vertragsunternehmen entstehenden Schäden. Handelt der Karteninhaber in betrügerischer Absicht, trägt der Karteninhaber auch die nach der Sperranzeige entstehenden Schäden.

## 20. Haftung des Kreditinstitutes

Die Vertragsunternehmen sind vertraglich verpflichtet, die Karte zu akzeptieren. Wenn dieses im Einzelfall nicht geschehen sollte, haftet die Bank nur, wenn ihr grobes Verschulden zur Last fällt.

## 21. Zusatzkarte/Gesamtschuldnerische Haftung

Ein Antragsteller kann zusammen mit dem Karteninhaber der Hauptkarte eine Zusatzkarte beantragen.

Für diese Zusatzkarte wird mit dem Antragsteller und dem Karteninhaber der Hauptkarte ein einheitlicher Vertrag mit allen in diesen Geschäftsbedingungen enthaltenen Regelungen geschlossen, die auch für den Karteninhaber der Zusatzkarte gelten.

Der Inhaber der Hauptkarte und der Inhaber der Zusatzkarte haften für die mit der Zusatzkarte getätigten Umsätze als Gesamtschuldner. Die Abwicklung der mit der Zusatzkarte getätigten Umsätze erfolgt über das Kreditkartenkonto des Karteninhabers der Hauptkarte.

## 22. Jahresgebühr/Kündigung

**Die Jahresgebühr wird jährlich erhoben. Sie ist zu Beginn eines jeden Laufzeitjahres fällig.** Für den Fall, dass eine Zusatzkarte innerhalb eines laufenden Laufzeitjahres der Hauptkarte vereinbart wird, wird einmalig eine anteilige Jahresgebühr der Zusatzkarte zu Beginn ihres Laufzeitjahres fällig. Alle darauffolgenden Gebühren der Zusatzkarte werden gleichlaufend mit den Gebühren der Hauptkarte fällig. Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Der Karteninhaber kann das Vertragsverhältnis jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

Die Bank darf das Vertragsverhältnis mit einer Frist von zwei Monaten kündigen. Eine fristlose Kündigung des Vertragsverhältnisses seitens der Bank ist zulässig, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, der der Bank, auch unter angemessener Berücksichtigung der berechtigten Belange des Karteninhabers, deren Fortsetzung unzumutbar werden lässt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn der Karteninhaber gegen wesentliche Vertragsverpflichtungen verstößt oder wenn eine wesentliche Verschlechterung seiner Vermögenslage eintritt oder einzutreten droht und dadurch die Erfüllung der Verbindlichkeiten aus dem Kreditkartenvertrag gegenüber der Bank gefährdet ist. Mit der Kündigung werden sämtliche Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis sofort fällig.

**Mit Wirksamwerden der Kündigung darf/dürfen die Karte/n nicht mehr benutzt werden.**

## 23. Eigentum und Gültigkeit der Karte / Visa Account Updater

Die Karte/n bleibt/bleiben im Eigentum der Bank. Sie ist/sind nicht übertragbar.

Die Bank behält sich das Recht vor, auch während der Laufzeit einer Karte diese gegen eine neue auszutauschen; Kosten entstehen dem Karteninhaber dadurch nicht. Die Karte/n ist/sind nur für den auf der/den Karte/n angegebenen Zeitraum gültig.

Jeder Karteninhaber nimmt mit der Visa Card automatisch am Visa Account Updater (VAU) Service teil. VAU ist ein Service von Visa Inc., welcher im Rahmen eines automatisierten Datenaustausches aktuelle Kreditkarten-Daten an Visa übermittelt (z. B. neu ausgestellte Karten, Änderung Ablaufdatum und/oder Kartenummer, verlorene und gestohlene Karten sowie Benachrichtigungen über geschlossene Konten).

Visa übermittelt die Informationen in elektronischer Form bei Anfragen von teilnehmenden Akzeptanzstellen, Anbietern von mobilen Zahlungslösungen im Zusammenhang mit Kundentransaktionen und/oder bei Anfragen von weiteren am VAU beteiligten Stellen (bspw. Händlerbanken), um diesen die Aktualisierung der Kreditkarten-Daten zu ermöglichen. Dadurch lassen sich Zahlungsablehnungen (z.B. bei Abonnements) reduzieren, die aufgrund veralteter gespeicherter Kartendaten erfolgen können. Der Service ist für den Karteninhaber kostenfrei.

## 24. Einziehung und Sperre der Karte

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.

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

## 25. Einschaltung Dritter

Die Bank ist berechtigt, sich im Rahmen des Kreditkartenvertrages zur Bewirkung der von ihr zu erbringenden Leistungen und zur Einforderung der vom Karteninhaber zu erbringenden Leistungen Dritter zu bedienen.

## 26. Vertragssprache

Vertrags- und Korrespondenzsprache ist Deutsch.

## 27. Zuständige Aufsichtsbehörden

Zuständige Aufsichtsbehörden sind die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn und Marie-Curie-Straße 24–28, 60439 Frankfurt am Main und die Europäische Zentralbank, Sonnemannstraße 20, 60314 Frankfurt am Main. Die Europäische Zentralbank ist u.a. für die Zulassung der Bank zuständig. Die Bank wird im Institutsregister der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht unter der ID 100178 geführt.

## 28. Gerichtsstand

Der Gerichtsstand ist Braunschweig, wenn der Schuldner keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Inland verlegt oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

## 29. Automatischer Informationsaustausch zur Kirchensteuer

Wir sind gesetzlich verpflichtet, Sie über den anstehenden Informationsaustausch zur Kirchensteuer zu unterrichten. Für Mitglieder einer steuererhebenden Religionsgemeinschaft führen wir Kirchensteuer auf Abgeltungsteuer automatisch an das Finanzamt ab. Dies gilt jedoch nur, sofern Ihre Kapitalerträge den Sparerpauschbetrag übersteigen. Sie uns keinen Freistellungsauftrag erteilt haben oder der anteilig erteilte Freistellungsauftrag überschritten wurde. Der Kirchensteuersatz beträgt in Baden-Württemberg und Bayern 8 Prozent, in den übrigen Bundesländern 9 Prozent als Zuschlag zur Kapitalertragsteuer von 25 Prozent. Kapitalerträge als Teil des Einkommens waren auch bisher kirchensteuerpflichtig, es handelt sich also nicht um eine neue Steuer.

Um den Kirchensteuerabzug vornehmen zu können, sind wir gesetzlich verpflichtet, Ihre Religionszugehörigkeit in Form eines verschlüsselten Kennzeichens beim Bundeszentralamt für Steuern abzufragen. Das sogenannte Kirchensteuerabzugsmerkmal (KiStAM) gibt Auskunft über Ihre Zugehörigkeit zu einer steuererhebenden Religionsgemeinschaft und den geltenden Kirchensteuersatz. Die Abfrage erfolgt einmal jährlich zwischen dem 1. September und 31. Oktober.

Ihr Vorteil: Ihre Kirchensteuerpflicht für Kapitaleinkünfte ist damit komplett abgegolten. Weitere Angaben in der Steuererklärung entfallen.

Wenn Sie nicht möchten, dass das Bundeszentralamt für Steuern Ihre Kirchensteuerdaten verschlüsselt übermittelt, können Sie der Datenweitergabe bis zum 30.06. eines Jahres widersprechen. Ihrem Widerspruch richten Sie bitte direkt an das Bundeszentralamt für Steuern. Das amtlich vorgeschriebene Formular dafür finden Sie auf [www.formulare-bfinv.de](http://www.formulare-bfinv.de) als „Erklärung zum Sperrvermerk“ unter dem Stichwort „Kirchensteuer“. Das Bundeszentralamt für Steuern sperrt dann die Übermittlung Ihres Kirchensteuerabzugsmerkmals. Wenn Sie der Datenweitergabe bereits widersprochen haben, brauchen Sie den Widerspruch nicht erneut einzulegen. Ein Widerspruch gilt bis zu seinem Widerruf. Wir werden daraufhin keine Kirchensteuer für Sie abführen. Das Bundeszentralamt für Steuern meldet den Widerspruch dann Ihrem Finanzamt. Kirchenmitglieder werden von dort zur Abgabe einer Steuererklärung für die Erhebung der Kirchensteuer auf Abgeltungsteuer aufgefordert.

Rechtsgrundlage für dieses Verfahren: § 51a Abs. 2c, 2e Einkommensteuergesetz; Kirchensteuergesetze der Länder.

## 30. Keine Besicherung durch ein Grundpfandrecht/eine Reallast

Sollte zugunsten der Bank ein Grundpfandrecht oder eine Reallast als Sicherheit bestellt sein oder noch bestellt werden oder im Zusammenhang mit der Bestellung dieses Grundpfandrechts oder dieser Reallast ein abstraktes Schuldversprechen übernommen worden sein oder noch übernommen werden (Grundpfandrecht, Reallast und abstraktes Schuldversprechen insgesamt „die Sicherheit“), so dient die Sicherheit nicht der Sicherung von Ansprüchen der Bank aus diesem Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag. Diese Vereinbarung geht der für die Sicherheit geltenden Sicherungszweckabrede vor, wenn und soweit die Sicherungszweckabrede etwas Abweichendes bestimmt.

## 31. Weitere Ausnahme vom Bankgeheimnis

Die Bank ist zur Verschwiegenheit über alle kundenbezogenen Tatsachen und Wertungen nicht verpflichtet, wenn die Weitergabe der Informationen zur Wahrung berechtigter Interessen der Bank nach datenschutzrechtlichen Vorschriften gestattet ist. Etwaige weitere Ausnahmen vom Bankgeheimnis bleiben von dieser Regelung unberührt.

## 32. Außergerichtliche Beschwerdeverfahren

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

– Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde auch direkt an die Bank wenden. Eine Beschwerde kann der Kunde persönlich in den Filialen der Bank oder auch beim Kundenservice der Bank telefonisch unter 0531-2120 sowie in Textform per E-Mail: [info@vwfs.com](mailto:info@vwfs.com), per Brief: Volkswagen Bank GmbH, Giffhorne Str. 57, 38112 Braunschweig oder per Fax: 0531 212-2275 einreichen. Um eine zeitnahe Prüfung und Beantwortung Ihrer Beschwerde sicherzustellen, sollte der Kunde den zugrundeliegenden Sachverhalt, auf den sich die Beschwerde bezieht, und das Anliegen möglichst konkret schildern. Ferner sollte der Kunde für etwaige Rückfragen seine aktuellen Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer und ggf. E-Mail-Adresse) mitteilen. Die Bank wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdienstleistungsverträgen erfolgt dies in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail).

– Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Das Schlichtungsverfahren vor dem Ombudsmann der privaten Banken wird in deutscher Sprache geführt. Ein etwaiger Schlichtungsantrag muss in Textform (bspw. per Brief oder E-Mail) an die Geschäftsstelle des Ombudsmanns der privaten Banken, Postfach 04 03 07, 10062 Berlin; E-Mail: [schlichtung@bdb.de](mailto:schlichtung@bdb.de) gestellt werden. Das Schlichtungsverfahren ist für den Kunden kostenfrei, Auslagen (z.B. Porto, Telefonkosten sowie etwaige Kosten einer sachkundigen Vertretung, sofern eine sachkundige Vertretung im Schlichtungsverfahren gewünscht ist) werden nach der Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken nicht erstattet und sind ggf. außerhalb des Schlichtungsverfahrens geltend zu machen. Im Schlichtungsantrag ist die Streitigkeit, die geschlichtet werden soll, zu schildern und ein konkretes Begehren darzustellen. Dem Schlichtungsantrag sind die zum Verständnis der Streitigkeit erforderlichen Unterlagen in Kopie beizufügen.

Der Kunde hat zu versichern, dass

- wegen derselben Streitigkeit ein Verfahren bei einer Verbraucherschlichtungsstelle weder durchgeführt wurde noch anhängig ist,
- über die Streitigkeit von einem Gericht nicht durch Sachurteil entschieden wurde oder die Streitigkeit nicht bei einem Gericht anhängig ist,
- die Streitigkeit weder durch Vergleich noch in anderer Weise beigelegt wurde und
- wegen der Streitigkeit ein Antrag auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe nicht abgelehnt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien. Die Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken ist unter [www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de) abrufbar.

Die Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken ist unter [www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de) abrufbar.

Im Übrigen ist die Bank zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor anderen Schlichtungsstellen weder verpflichtet noch bereit.

– Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, jederzeit eine (kostenfreie) Beschwerde in Schrift- oder Textform per Brief, Fax, E-Mail oder über ein Online-Formular an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstleistungsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu schicken. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn; Fax: 0228 4108-1550; E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de); Internetadresse: [www.bafin.de](http://www.bafin.de). Die Beschwerde soll den Sachverhalt sowie den Beschwerdegrund enthalten.

– Der Kunde hat für eine außergerichtliche Streitbeilegung mit der Bank zusätzlich die Möglichkeit, die von der Europäischen Kommission errichtete Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zu nutzen; ihre Nutzung ist kostenfrei. Um eine Beschwerde auf der OS-Plattform einreichen zu können, hat der Kunde das elektronische Beschwerdeformular auf der Website entsprechend den im Beschwerdeformular formulierten Vorgaben vollständig auszufüllen. In dem Formular sind insbesondere die Angaben zur Bank, der Beschwerdegegenstand, der Beschwerdegrund, die konkrete Forderung und die Kontaktdaten des Kunden anzugeben. Der Kunde kann digital Dokumente beifügen, die seine Beschwerde unterstützen. Zu beachten ist hierbei, dass das Beschwerdeformular eine Reihe von Angaben zum „Händler“ vorsieht, an deren Stelle bei der gegen die Bank gerichteten Beschwerde jeweils Angaben zur Bank treten. Nach Eingang eines vollständig ausgefüllten Beschwerdeformulars wirkt die OS-Plattform mit entsprechenden Aufforderungen darauf hin, dass sich die Bank und der Kunde auf eine Stelle der alternativen Streitbeilegung (in Deutschland: Verbraucherschlichtungsstelle) nachfolgend „AS-Stelle“ genannt einigen. Die OS-Plattform leitet die Beschwerde automatisch und unverzüglich an die AS-Stelle weiter, auf die sich die Parteien einig sind. Können sich die Parteien allerdings nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Einreichung des Beschwerdeformulars auf eine AS-Stelle einigen oder lehnt die AS-Stelle die Bearbeitung der Streitigkeit ab, so wird die Beschwerde nicht weiterbearbeitet und der Kunde hierüber informiert.

Stand: 8. August 2023

## II. Volkswagen Bank GmbH – Sonderbedingungen für die Nutzung des Visa Secure-Verfahrens

Es gelten die jeweiligen Sonderbedingungen für die Visa Kreditkarte/Visa Prepaid Card – nachfolgend Visa Card genannt. Für das Visa Secure-Verfahren sind insbesondere folgende weitere Punkte zu beachten:

### 1. Gegenstand, Definition

Die Volkswagen Bank (nachfolgend „Bank“ genannt) ermöglicht Karteninhabern die Teilnahme am 3D Secure-Verfahren (Visa Secure-Verfahren), das Online-Händler zur Authentifizierung bei Online-Transaktionen vorsehen können.

Das Visa Secure-Verfahren ist ein Verfahren zur Authentifizierung des Karteninhabers bei Online-Transaktionen.

Jeder Karteninhaber mit einer für die Online Nutzung zugelassenen Visa Card ist automatisch für das Visa Secure-Verfahren registriert.

Die Bank ist berechtigt eine Online-Transaktion des Karteninhabers abzulehnen, wenn der Karteninhaber eine Online-Transaktion ohne das Visa Secure Verfahren tätigen will, obwohl der Einsatz des Visa Secure-Verfahrens für diese Online-Transaktion vorgesehen ist.

### 2. Teilnahmevoraussetzungen und Verfahren der Authentifizierung

Im Visa Secure-Verfahren erfolgt die Authentifizierung des Karteninhabers, indem er auf Anforderung, die gesondert vereinbarten Authentifizierungselemente einsetzt.

Authentifizierungselemente sind

- Wissensselemente (etwas, das der Karteninhaber weiß, zum Beispiel Online-Passwort),
- Besitzelemente (etwas, das der Karteninhaber besitzt, zum Beispiel mobiles Endgerät zur Erzeugung zum Empfang von einmal verwendbaren Transaktionsnummern [TAN] als Besitznachweis) oder
- Seinselemente (etwas, das der Karteninhaber ist, zum Beispiel Fingerabdruck).

Für die Authentifizierung im Visa Secure-Verfahren bietet die Bank dem Karteninhaber verschiedene Authentifizierungsverfahren (zum Beispiel pushTAN) an.

Der Karteninhaber muss eines der zur Verfügung gestellten Authentifizierungsverfahren aktivieren, um seine Visa Card im Visa Secure-Verfahren nutzen zu können. Sofern er kein Verfahren

aktiviert hat oder das gewählte Verfahren nicht zur Verfügung steht (zum Beispiel mangels mobiler Datenverbindung) kann das Visa Secure-Verfahren nicht verwendet werden. Die Bank behält sich vor, aus sicherheitsrelevanten, technischen oder regulatorischen Gründen angebotene Verfahren wieder abzuschalten oder zu ändern. Welche Verfahren dem Karteninhaber während einer Transaktion zur Authentifizierung angeboten werden, ist der Bank vorbehalten.

### 3. Sorgfaltspflichten und Mitwirkungspflichten des Karteninhabers

Der Karteninhaber hat die Übereinstimmung der während der Online-Transaktion zur Authentifizierung innerhalb des Visa Secure-Verfahrens übermittelten Transaktionsdetails mit den von ihm für die Transaktion vorgesehenen Daten abzugleichen. Bei Unstimmigkeiten ist die Transaktion abzubrechen und die Bank unverzüglich zu informieren. Ebenso ist er verpflichtet, der Bank unverzüglich zu melden, wenn er die Aufforderung zur Bestätigung einer Online-Transaktion erhält, die er nicht getätigt hat.

### 4. Sperre der Authentifizierungselemente

Die Bank darf die Authentifizierungselemente zur Nutzung des Visa Secure-Verfahrens sperren, wenn

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

Die Bank wird den Karteninhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre auf dem vereinbarten Weg unterrichten. Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die Bank hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde.

Die Bank wird eine Sperre aufheben oder die betroffenen Authentifizierungselemente austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Karteninhaber unverzüglich.

### 5. Haftung für die Schäden aus missbräuchlichen Verfügungen

Die Haftung des Karteninhabers für Schäden aus missbräuchlichen Verfügungen richten sich nach den jeweiligen Sonderbedingungen für die Visa Kreditkarten/Visa Prepaid Karten. Eine Verletzung der Sorgfaltspflichten aus diesen Sonderbedingungen für die Nutzung des Visa Secure-Verfahrens ist auch als eine Sorgfaltspflichtverletzung im Sinne der jeweiligen Sonderbedingungen für die Visa Kreditkarten/Visa Prepaid Karten anzusehen.

Die vollständigen Sonderbedingungen für die Visa Card/Visa Prepaid Card können Sie unter [www.vwfs.de](http://www.vwfs.de) einsehen.

Stand: 8. August 2023

## III. Sonderbedingungen für die Direkt-Rabatte der Visa Card (Kreditkarte)

### 1. Direkt-Rabatte bei Volkswagen Konzern-Händlern (Deutschland)

Bezahlt der Karteninhaber (Hauptkarteninhaber oder Zusatzkarteninhaber) bei einem Volkswagen Konzern-Händler in Deutschland – soweit der Volkswagen Konzern-Händler am Produkt „EURO CASH“ der Volkswagen Bank GmbH teilnimmt – mit der Visa Kreditkarte, erstattet die Bank 2% des Rechnungsbetrages auf das Kreditkartenkonto. Dies gilt bis zu einem Umsatz von max. 2.000,- Euro innerhalb eines Jahres. Das für den Umsatz maßgebliche Jahr beginnt jeweils im Monat der Kontoanlage.

### 2. Rückvergütung beim Reisen

Der Karteninhaber kann über das Reise-Center der Bank Pauschalreisen aus einer Auswahl bekannter deutscher Reiseanbieter buchen. Die Abwicklung erfolgt über das Reise-Center. Zwischen der Bank und dem Karteninhaber kommt kein Vertrag bzgl. der gebuchten Reise zustande. Zwischen dem Karteninhaber und dem jeweiligen Reiseanbieter gelten die allgemeinen Bedingungen des jeweiligen Reiseanbieters.

Bei Buchung über das Reise-Center der Bank erhält der Karteninhaber, sofern er die Buchung mittels der Visa Kreditkarte bezahlt, vom Kooperationspartner (Urlaubsplus GmbH) eine Rückvergütung (Reisebonus) in Höhe von 5 % des Buchungspreises auf das beim Kooperationspartner (Urlaubsplus GmbH) hinterlegte Bankkonto. Die Auszahlung der Rückvergütung erfolgt in der Regel gegen Ende des Folgemonats nach Reisebeginn. Im Falle der Stornierung der Buchung wird auf die Stornogebühren sowie bei nicht ange-

tretenen Buchungen keine Rückvergütung gewährt.

Eine Rückvergütung wird nur gewährt, sofern unser Kooperationspartner (Urlaubsplus GmbH) von dem jeweiligen Veranstalter für die konkrete Buchung eine Vermittlungsprovision erhält.

Die Rückvergütung gilt nicht für die Steuern, zusätzliche Gebühren und vergleichbare Aufschläge sowie bei Kreuzfahrten die An- und Abreise-Pakete, Zusatzleistungen wie Ausflugs- und Getränke-Pakete sowie Treibstoffzuschläge.

### 3. Modifikation und Wegfall der Direktrabatte

Die Bank behält sich vor, die Rabatte zu modifizieren. Das Recht zur Modifikation umfasst insbesondere auch den vollständigen Wegfall der Rabatte.

**Modifiziert die Bank die Rabatte zum Nachteil des Karteninhabers, so gelten die Regelungen gemäß Ziffer 22 der Volkswagen Bank GmbH – Sonderbedingungen für die Visa Card (Kreditkarte).**

Stand: 8. August 2023

# IV. Bedingungen für Buchungen zulasten des Plus Kontos und Kreditkartenkontos

Für die Ausführung von Buchungsaufträgen zulasten der o. g. Konten (nachfolgend Buchung genannt) von Kunden gelten die folgenden Bedingungen:

## 1. Allgemein

### 1.1 Erteilung des Buchungsauftrags und Autorisierung

(1) Verfügungen über das Guthaben können jederzeit bargeldlos zu Gunsten des genannten Referenzkontos per Online-Banking, telefonischem (Telebanking) oder schriftlichem Buchungsauftrag vorgenommen werden. Der Kunde hat auf Leserlichkeit, Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben zu achten. Unleserliche, unvollständige oder fehlerhafte Angaben können zu Verzögerungen und zu Fehlleitungen von Buchungen führen; daraus können Schäden für den Kunden entstehen.

Bei unleserlichen, unvollständigen oder fehlerhaften Angaben kann die Bank die Ausführung ablehnen (siehe auch Nummer 1.5).

(2) Der Kunde autorisiert den Buchungsauftrag durch Unterschrift oder in der anderweitig mit der Bank vereinbarten Art und Weise. In dieser Autorisierung ist zugleich die ausdrückliche Zustimmung enthalten, dass die Bank die für die Ausführung der Buchung notwendigen personenbezogenen Daten des Kunden abrufen (aus ihrem Datenbestand), verarbeitet, übermittelt und speichert.

(3) Auf Verlangen des Kunden teilt die Bank vor Ausführung eines einzelnen Buchungsauftrags die maximale Ausführungsfrist für diesen Zahlungsvorgang mit.

### 1.2 Zugang des Buchungsauftrags bei der Bank

(1) Der Buchungsauftrag wird wirksam, wenn er der Bank zugeht. Der Zugang erfolgt durch den Eingang des Auftrags in den dafür vorgesehenen Empfangsvorrichtungen der Bank (zum Beispiel mit Abgabe in den Geschäftsräumen oder Eingang auf dem Online-Banking-Server der Bank oder beim Telebanking am Telefon).

(2) Fällt der Zeitpunkt des Eingangs des Buchungsauftrags nach Absatz 1 Satz 2 nicht auf einen Bankgeschäftstag der Bank gemäß „Preis- und Leistungsverzeichnis“, so gilt der Buchungsauftrag erst am darauf folgenden Bankgeschäftstag als zugegangen.

(3) Geht der Buchungsauftrag nach dem an der Empfangsvorrichtung der Bank oder im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ angegebenen Annahmepunkt ein, so gilt der Buchungsauftrag im Hinblick auf die Bestimmung der Ausführungsfrist (siehe Nummer 2.2.2) erst als am darauf folgenden Bankgeschäftstag zugegangen.

### 1.3 Widerruf des Buchungsauftrags

(1) Nach dem Zugang des Buchungsauftrags bei der Bank (siehe Nummer 1.2 Absätze 1 und 2) kann der Kunde diesen nicht mehr widerrufen. Bis zu diesem Zeitpunkt ist ein Widerruf durch Erklärung gegenüber der Bank möglich.

(2) Haben Bank und Kunde einen bestimmten Termin für die Ausführung der Buchung vereinbart (siehe Nummer 2.2.2 Absatz 2), kann der Kunde die Buchung bis zum Ende des vor dem vereinbarten Tag liegenden Geschäftstages der Bank widerrufen. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“.

### 1.4 Ausführung des Buchungsauftrags

(1) Die Bank führt den Buchungsauftrag des Kunden aus, wenn die zur Ausführung erforderlichen Angaben (siehe Nummer 2.1) in der vereinbarten Art und Weise (siehe Nummer 1.1 Absatz 1) vorliegen, dieser vom Kunden autorisiert ist (siehe Nummer 1.1 Absatz 2) und ein zur Ausführung der Buchung ausreichendes Guthaben oder ausreichender Verfügungsrahmen (bei Kreditkarte mit Teilrückzahlungsvereinbarung) in Euro vorhanden ist.

(2) Die Bank und die weiteren an der Ausführung der Buchung beteiligten Zahlungsdienstleister sind berechtigt, die Buchung ausschließlich anhand der vom Kunden angegebenen Kundenkennung des Zahlungsempfängers auszuführen.

(3) Die Bank unterrichtet den Kunden mindestens einmal monatlich über die Ausführung von Buchungen auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg.

### 1.5 Ablehnung der Ausführung

(1) Sind die Ausführungsbedingungen (siehe Nummer 1.4 Absatz 1) nicht erfüllt, kann die Bank die Ausführung des Buchungsauftrags ablehnen. Hierüber wird die Bank den Kunden unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb der in Nummer 2.2.1 vereinbarten Frist, unterrichten. Dies kann auch auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg, telefonisch oder schriftlich geschehen. Dabei wird die Bank, soweit möglich, die Gründe der Ablehnung sowie die Möglichkeiten angeben, wie Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können.

(2) Ist eine vom Kunden angegebene Kundenkennung für die Bank erkennbar keinem Zahlungsempfänger, keinem Zahlungskonto oder keinem Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers zuzuordnen, wird die Bank dem Kunden hierüber unverzüglich eine Information zur Verfügung stellen und ihm gegebenenfalls den Buchungsbetrag wieder herausgeben.

### 1.6 Anzeige nicht autorisierter oder fehlerhaft ausgeführter Buchungen

Der Kunde hat die Bank unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Buchungsauftrags zu unterrichten.

### 1.7 Entgelte

Die sich auf Buchungen sowie auf Erfüllung von Nebenpflichten zu Buchungen beziehenden Entgelte – soweit solche Entgelte gesetzlich zugelassen sind – ergeben sich aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“. Änderungen der sich auf Buchungen beziehenden Entgelte werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der Bank im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg (z. B. das Online-Banking) vereinbart, können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Die von der Bank angebotenen Änderungen werden nur wirksam, wenn der Kunde diese annimmt. Eine Vereinbarung über die Änderung eines Entgelts, das auf eine über die Hauptleistung hinausgehende Zahlung eines Verbrauchers gerichtet ist, kann die Bank mit dem Verbraucher nur ausdrücklich treffen.

## 2. Buchungen in Euro

### 2.1 Erforderliche Angaben

Der Kunde muss im Buchungsauftrag folgende Angaben machen:

- Name des Zahlungsempfängers,
- Kundenkennung: Internationale Bankkontonummer (IBAN<sup>1</sup>) des Zahlungsempfängers
- Betrag,
- Name des Kunden,
- IBAN<sup>1</sup> oder Kontonummer des Kunden

### 2.2 Maximale Ausführungsfrist

#### 2.2.1 Fristlänge

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Buchungsbetrag spätestens innerhalb der im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ angegebenen Ausführungsfrist beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht.

#### 2.2.2 Beginn der Ausführungsfrist

(1) Die Ausführungsfrist beginnt mit dem Zeitpunkt des Zugangs des Buchungsauftrags des Kunden bei der Bank (siehe Nummer 1.2).

(2) Vereinbaren die Bank und der Kunde, dass die Ausführung der Buchung an einem bestimmten Tag oder am Ende eines bestimmten Zeitraums oder an dem Tag, an dem der Kunde der Bank den zur Ausführung erforderlichen Geldbetrag in der Auftragswahrung zur Verfügung gestellt hat, beginnen soll, so ist der im Auftrag angegebene oder anderweitig vereinbarte Termin für den Beginn der Ausführungsfrist maßgeblich. Fällt der vereinbarte Termin nicht auf einen Geschäftstag der Bank, so beginnt die Ausführungsfrist am darauf folgenden Geschäftstag. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“.

### 2.3 Erstattungs- und Schadensersatzansprüche des Kunden

#### 2.3.1 Erstattungsansprüche

Erstattungsansprüche des Kunden richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

#### 2.3.2 Schadensersatz wegen Pflichtverletzung

(1) Bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Buchung oder bei einer nicht autorisierten Buchung kann der Kunde von der Bank einen Schaden, der nicht bereits von Nummer 2.3.1 erfasst ist, ersetzt verlangen. Dies gilt nicht, wenn die Bank die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Die Bank hat hierbei ein Verschulden, das einer zwischengeschalteten Stelle zur Last fällt, wie eigenes Verschulden zu vertreten, es sei denn, dass die wesentliche Ursache bei einer zwischengeschalteten Stelle liegt, die der Kunde vorgegeben hat. Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten zu der Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang Bank und Kunde den Schaden zu tragen haben.

(2) Die Haftung nach Absatz 1 ist auf 12.500 Euro begrenzt. Diese betragsmäßige Haftungsgrenze gilt nicht für nicht autorisierte Buchungen, bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Bank, für Gefahren, die die Bank besonders übernommen hat, und für den Zinsschaden, wenn der Kunde Verbraucher ist.

#### 2.3.3 Haftungs- und Einwendungsausschluss

(1) Eine Haftung der Bank nach Nummer 2.3.2 oder bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Buchung ist in folgenden Fällen ausgeschlossen: – Die Bank weist gegenüber dem Kunden nach, dass der Buchungsbetrag rechtzeitig und ungekürzt beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingegangen ist, – Die Buchung wurde in Übereinstimmung mit der vom Kunden angegebenen fehlerhaften Kundenkennung des Zahlungsempfängers ausgeführt. In diesem Fall kann der Kunde von der Bank jedoch verlangen, dass sie sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten darum bemüht, den Zahlungsbetrag wiederzuerlangen. Ist die Wiedererlangung des Buchungsbetrags nicht möglich, so ist die Bank verpflichtet, dem Kunden auf schriftlichen Antrag alle verfügbaren Informationen mitzuteilen, damit der Kunde gegen den tatsächlichen Empfänger der Buchung einen Anspruch auf Erstattung des Buchungsbetrags geltend machen kann.

(2) Ansprüche des Kunden nach Nummern 2.3.1 und 2.3.2 und Einwendungen des Kunden gegen die Bank aufgrund nicht oder fehlerhaft ausgeführter Buchungen oder aufgrund nicht autorisierter Buchungen sind ausgeschlossen, wenn der Kunde die Bank nicht spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung mit einer nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Buchung hiervon unterrichtet hat. Der Lauf der Frist beginnt nur, wenn die Bank den Kunden über die Belastungsbuchung der Buchung 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. Schadensersatzansprüche nach Nummer 2.3.2 kann der Kunde auch nach Ablauf der Frist in Satz 1 geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung dieser Frist verhindert war.

(3) Ansprüche des Kunden 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 nicht hätten vermieden werden können oder
- von der Bank aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung herbeigeführt wurden.

<sup>1</sup> International Bank Account Number (Internationale Bankkontonummer).

Stand: 22. November 2021

# V. Bedingungen für die konto-/depotbezogene Nutzung des Online-Banking (Online-Banking-Bedingungen)

## 1. Leistungsangebot

- (1) Der Kunde und dessen Bevollmächtigte können Bankgeschäfte mittels Online-Banking in dem von der Bank angebotenen Umfang abwickeln. Zudem können sie Informationen der Bank mittels Online-Banking abrufen. Des Weiteren sind sie gemäß § 675f Absatz 3 BGB berechtigt, Zahlungsauslösedienste und Kontoinformationsdienste gemäß § 1 Absätze 33 und 34 Zahlungsdienstaufsichtsgesetz (ZAG) zu nutzen. Darüber hinaus können sie von ihnen ausgewählte sonstige Drittdienste nutzen.
- (2) Kunde und Bevollmächtigte werden einheitlich als „Teilnehmer“, Konto und Depot einheitlich als „Konto“ bezeichnet, es sei denn, dies ist ausdrücklich anders bestimmt.
- (3) Einzüge per Online-Banking sind pro Transaktion bis zu 1.000.000,- Euro möglich. Darüber hinausgehende Einzahlungen können telefonisch oder schriftlich erteilt werden. Verfügungen per Online-Banking sind in Höhe von 25.000,- Euro pro Tag möglich. Die mit der Bank für die Nutzung des Online-Banking vereinbarten Verfügungslimits können konzentriert geändert werden.

## 2. Voraussetzungen zur Nutzung des Online-Banking

- (1) Der Teilnehmer kann das Online-Banking nutzen, wenn die Bank ihn authentifiziert hat.
- (2) Authentifizierung ist das mit der Bank gesondert vereinbarte Verfahren, mit dessen Hilfe die Bank die Identität des Teilnehmers oder die berechtigte Verwendung eines vereinbarten Zahlungsinstruments, einschließlich der Verwendung des personalisierten Sicherheitsmerkmals des Teilnehmers überprüfen kann. Mit den hierfür vereinbarten Authentifizierungselementen kann der Teilnehmer sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer ausweisen, auf Informationen zugreifen (siehe Nummer 3 dieser Bedingungen) sowie Aufträge erteilen (siehe Nummer 4 dieser Bedingungen). Der Teilnehmer ist verpflichtet, bei der ersten Anmeldung sein Einmalpasswort sofort zu ändern und sich ein neues, persönliches Kennwort zu vergeben. Das Kennwort sollte in regelmäßigen Abständen geändert werden. Das alte Kennwort verliert bei Änderung seine Gültigkeit.
- (3) Authentifizierungselemente sind
  - Wissensselemente, also etwas, das nur der Teilnehmer weiß (z. B. persönliche Identifikationsnummer [PIN]),
  - Besitzelemente, also etwas, das nur der Teilnehmer besitzt (z. B. Gerät zur Erzeugung oder zum Empfang von einmal verwendbaren Transaktionsnummern [TAN], die den Besitz des Teilnehmers nachweisen, wie die girocard mit TAN-Generator oder das mobile Endgerät), oder
  - Seiselemente, also etwas, das der Teilnehmer ist (Inhärenz, z. B. Fingerabdruck als biometrisches Merkmal des Teilnehmers).
- (4) Die Authentifizierung des Teilnehmers erfolgt, indem der Teilnehmer gemäß der Anforderung der Bank das Wissensselement, den Nachweis des Besitzelements und/oder den Nachweis des Seiselements an die Bank übermittelt.

## 3. Zugang zum Online-Banking

- (1) Der Teilnehmer erhält Zugang zum Online-Banking der Bank, wenn
  - er seine individuelle Teilnehmererkennung (z. B. Kontonummer, Anmeldename) angibt und
  - er sich unter Verwendung des oder der von der Bank angeforderten Authentifizierungselemente(s) ausweist und
  - keine Sperre des Zugangs (siehe Nummern 8.1 und 9 dieser Bedingungen) vorliegt.Nach Gewährung des Zugangs zum Online-Banking kann auf Informationen zugegriffen oder können nach Nummer 4 dieser Bedingungen Aufträge erteilt werden.
- (2) Für den Zugriff auf sensible Zahlungsdaten im Sinne des § 1 Absatz 26 Satz 1 ZAG (z. B. zum Zweck der Änderung der Anschrift des Kunden) fordert die Bank den Teilnehmer auf, sich unter Verwendung eines weiteren Authentifizierungselements auszuweisen, wenn beim Zugang zum Online-Banking nur ein Authentifizierungselement angefordert wurde. Der Name des Kunden und die Kontonummer sind für den vom Teilnehmer genutzten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst keine sensiblen Zahlungsdaten (§ 1 Absatz 26 Satz 2 ZAG).

## 4. Aufträge

### 4.1 Auftragserteilung

Der Teilnehmer muss einem Auftrag (zum Beispiel Überweisung) zu dessen Wirksamkeit zustimmen (Autorisierung). Auf Anforderung hat er hierzu Authentifizierungselemente (zum Beispiel Eingabe einer TAN als Nachweis des Besitzelements) zu verwenden.

Die Bank bestätigt mittels Online-Banking den Eingang des Auftrags.

### 4.2 Widerruf von Aufträgen

Die Widerrufbarkeit eines 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 Widerrufsmöglichkeit im Online-Banking ausdrücklich vor.

## 5. Bearbeitung von Aufträgen durch die Bank

- (1) Die Bearbeitung der Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (zum Beispiel Überweisung) auf der Online-Banking-Seite der Bank oder im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes. Geht der Auftrag nach dem auf der Online-Banking-Seite der Bank oder im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ angegebenen Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag gemäß Online-Banking-Seite der Bank oder „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank, so gilt der Auftrag als am darauf folgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Geschäftstag.
- (2) Die Bank wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:
  - Der Teilnehmer hat den Auftrag autorisiert (vgl. Nummer 4.1 dieser Bedingungen).
  - Die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart (zum Beispiel Wertpapierorder) liegt vor.
  - Das Online-Banking-Datenformat ist eingehalten.
  - Das gesondert vereinbarte Online-Banking-Verfügungslimit ist nicht überschritten (vgl. Nummer 1 Absatz 3 dieser Bedingungen).
  - Die weiteren Ausführungsbedingungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (zum Beispiel ausreichende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.Liegen die Ausführungsbedingungen nach Satz 1 vor, führt die Bank die Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (zum Beispiel Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft) aus.
- (3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 2 Satz 1 nicht vor, wird die Bank den Auftrag nicht ausführen. Sie wird den Teilnehmer hierüber mittels Online-Banking eine Information zur Verfügung stellen und soweit möglich dabei die Gründe und die Möglichkeiten nennen, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können.

## 6. Information des Kunden über Online-Banking-Verfügungen

Die Bank unterrichtet den Kunden mindestens einmal monatlich über die mittels Online-Banking getätigten Verfügungen auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg. Wählt der Kunde die ausschließliche Online-Kontoführung, so wird die Bank die Kontoauszüge online – d.h. über das Medium Internet (im .pdf-Format) – zur Verfügung stellen. Online-Kontoauszüge stehen für die Dauer der Vertragslaufzeit zur Ansicht, zum Speichern und zum Ausdruck zur Verfügung.

Danach können Sie die jeweiligen Kontoauszüge postalisch gegen ein Entgelt (gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis) erhalten. Greift der Teilnehmer auf das Online-Postfach, in welchem die Kontoauszüge bereitgestellt sind, länger als 90 Tage nicht zu, ist die Bank berechtigt, die Kontoauszüge in Papierform zu erstellen und dem Teilnehmer auf dem Postweg gegen Auslagensatz zuzusenden.

## 7. Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

### 7.1 Schutz der Authentifizierungselemente

- (1) Der Teilnehmer hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um seine Authentifizierungselemente (siehe Nummer 2 dieser Bedingungen) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass das Online-Banking missbräuchlich verwendet oder in sonstiger Weise nicht autorisiert genutzt wird (vergleiche Nummer 3 und 4 dieser Bedingungen).
- (2) Zum Schutz der einzelnen Authentifizierungselemente hat der Teilnehmer vor allem Folgendes zu beachten:
  - (a) Wissensselemente, wie z. B. die PIN, sind geheim zu halten; sie dürfen insbesondere
    - nicht mündlich (z. B. telefonisch oder persönlich) mitgeteilt werden,
    - nicht außerhalb des Online-Banking in Textform (z. B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weiter gegeben werden,
    - nicht ungesichert elektronisch gespeichert (z. B. Speicherung der PIN im Klartext im Computer oder im mobilen Endgerät) werden und
    - nicht auf einem Gerät notiert oder als Abschrift zusammen mit einem Gerät aufbewahrt werden, das als Besitzelement (z. B. girocard mit TAN-Generator, mobiles Endgerät, Signaturkarte) oder zur Prüfung des Seiselements (z. B. mobiles Endgerät mit Anwendung für das Online-Banking und Fingerabdrucksensor) dient.
  - (b) Besitzelemente, wie z. B. die girocard mit TAN-Generator oder ein mobiles Endgerät, sind vor Missbrauch zu schützen, insbesondere
    - sind die girocard mit TAN-Generator oder die Signaturkarte vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren,
    - ist sicherzustellen, dass unberechtigte Personen auf das mobile Endgerät des Teilnehmers (z. B. Mobiltelefon) nicht zugreifen können,
    - ist dafür Sorge zu tragen, dass andere Personen die auf dem mobilen Endgerät (z. B. Mobiltelefon) befindliche Anwendung für das Online-Banking (z. B. Online-Banking-App, Authentifizierungs-App) nicht nutzen können,
    - ist die Anwendung für das Online-Banking (z. B. Online-Banking-App, Authentifizierungs-App) auf dem mobilen Endgerät des Teilnehmers zu deaktivieren, bevor der Teilnehmer den Besitz an diesem mobilen Endgerät aufgibt (z. B. durch Verkauf oder Entsorgung des Mobiltelefons),
    - dürfen die Nachweise des Besitzelements (z. B. TAN) nicht außerhalb des Online-Banking mündlich (z. B. per Telefon) oder in Textform (z. B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weiter gegeben werden und
    - muss der Teilnehmer, der von der Bank einen Code zur Aktivierung des Besitzelements (z. B. Mobiltelefon mit Anwendung für das Online-Banking) erhalten hat, diesen vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher verwahren; ansonsten besteht die Gefahr, dass andere Personen ihr Gerät als Besitzelement für das Online-Banking des Teilnehmers aktivieren.
  - (c) Seiselemente, wie z. B. Fingerabdruck des Teilnehmers, dürfen auf einem mobilen Endgerät des Teilnehmers für das Online-Banking nur dann als Authentifizierungselement verwendet werden, wenn auf dem mobilen Endgerät keine Seiselemente anderer Personen gespeichert sind. Sind auf dem mobilen Endgerät, das für das Online-Banking genutzt wird, Seiselemente anderer Personen gespeichert, ist für das Online-Banking das von der Bank auszugebene Wissensselement (z. B. PIN) zu nutzen und nicht das auf dem mobilen Endgerät gespeicherte Seiselement.
  - (3) Beim mobileTAN-Verfahren darf das mobile Endgerät, mit dem die TAN empfangen wird (zum Beispiel Mobiltelefon), nicht gleichzeitig für das Online-Banking genutzt werden.
  - (4) Die für das mobile-TAN-Verfahren hinterlegte Telefonnummer ist zu löschen oder zu ändern, wenn der Teilnehmer diese Telefonnummer für das Online-Banking nicht mehr nutzt.
  - (5) Ungeachtet der Schutzpflichten nach den Absätzen 1 bis 4 darf der Teilnehmer seine Authentifizierungselemente gegenüber einem von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst sowie einem sonstigen Drittdienst verwenden (siehe Nummer 1 Absatz 1 Sätze 3 und 4 dieser Bedingungen). Sonstige Drittdienste hat der Teilnehmer mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt auszuwählen.

### 7.2 Sicherheitshinweise der Bank

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

### 7.3 Prüfung der Auftragsdaten mit von der Bank angezeigten Daten

Die Bank zeigt dem Teilnehmer die von ihr empfangenen Auftragsdaten (zum Beispiel Betrag, Kontonummer des Zahlungsempfängers, Wertpapierkennnummer) über das gesondert vereinbarte Gerät des Teilnehmers an (zum Beispiel mittels mobilem Endgerät, Chipkartenlesegerät mit Display). Der Teilnehmer ist verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für den Auftrag vorgesehenen Daten zu prüfen.

## 8. Anzeige- und Unterrichtungspflichten

### 8.1 Sperranzeige

- (1) Stellt der Teilnehmer
  - den Verlust oder den Diebstahl eines Besitzelements zur Authentifizierung (z. B. girocard mit TAN-Generator, mobiles Endgerät, Signaturkarte) oder
  - die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Authentifizierungselements fest, muss der Teilnehmer die Bank hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer kann der Bank eine Sperranzeige jederzeit über die folgenden Kontaktdaten mitteilen:
    - Betrugsverdacht Hotline: 0531 212-859 527
    - betrug@volksbankenbank.deWeiterhin kann der Teilnehmer im Online-Dialog eine selbstständige Sperre vornehmen.
- (2) Der Teilnehmer hat jeden Diebstahl oder Missbrauch eines Authentifizierungselements unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.
- (3) Hat der Teilnehmer den Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung eines seiner Authentifizierungselemente, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

### 8.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge

Der Kunde 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 dieser Bedingungen,

- den Online-Banking-Zugang für ihn oder alle Teilnehmer oder
- seine Authentifizierungselemente zur Nutzung des Online-Banking.

### 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 der Authentifizierungselemente des Teilnehmers dies rechtfertigen oder

– der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung eines Authentifizierungselements besteht.

(2) Die Bank wird den Kunden unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperrung auf dem vereinbarten Weg unterrichten. Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die Bank hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde.

#### 9.3 Aufhebung der Sperrung

Die Bank wird eine Sperrung aufheben oder die betroffenen Authentifizierungselemente austauschen, wenn die Gründe für die Sperrung nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Kunden unverzüglich.

#### 9.4 Automatische Sperrung eines chip-basierten Besitzelements

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

(2) Ein TAN-Generator als Bestandteil einer Chipkarte, der die Eingabe eines eigenen Nutzungscode erfordert, sperrt sich selbst, wenn dieser dreimal in Folge falsch eingegeben wird.

(3) Die in Absätzen 1 und 2 genannten Besitzelemente können dann nicht mehr für das Online-Banking genutzt werden. Der Teilnehmer kann sich mit der Bank in Verbindung setzen, um die Nutzungsmöglichkeiten des Online-Banking wiederherzustellen.

#### 9.5 Zugangssperre für Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst

Die Bank kann Kontoinformationsdienstleistern oder Zahlungsauslösedienstleistern den Zugang zu einem Zahlungskonto des Kunden verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang des Kontoinformationsdienstleisters oder des Zahlungsauslösedienstleisters zum Zahlungskonto, einschließlich der nicht autorisierten oder betrügerischen Auslösung eines Zahlungsvorgangs, es rechtfertigen. Die Bank wird den Kunden über eine solche Zugangsverweigerung auf dem vereinbarten Weg unterrichten. Die Unterrichtung erfolgt möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Verweigerung des Zugangs. Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die Bank hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde. Sobald die Gründe für die Verweigerung des Zugangs nicht mehr bestehen, hebt die Bank die Zugangssperre auf. Hierüber unterrichtet sie den Kunden unverzüglich.

### 10. Haftung

10.1 Haftung der Bank bei Ausführung eines nicht autorisierten Auftrags und eines nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Auftrags

Die Haftung der Bank bei einem nicht autorisierten Auftrag und einem nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Auftrag richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (zum Beispiel Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft.)

10.2 Haftung des Kunden bei missbräuchlicher Nutzung seiner Authentifizierungselemente

10.2.1 Haftung des Kunden für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperrung  
(1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperrung auf der Nutzung eines verlorengegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen Authentifizierungselements oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung eines Authentifizierungselements, haftet der Kunde für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Teilnehmer ein Verschulden trifft.

(2) Der Kunde 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 Authentifizierungselements vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang zu bemerken, oder

– der Verlust des Authentifizierungselements durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung eines Zahlungsdienstleisters oder eine sonstige Stelle, an die

Tätigkeiten des Zahlungsdienstleisters ausgelagert wurden, verursacht worden ist.

(3) Kommt es vor der Sperrung zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Sorgfalts- und Anzeigepflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kunde abweichend von den Absätzen 1 und 2 den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Teilnehmers kann insbesondere vorliegen, wenn er eine seiner Sorgfaltspflichten nach

– Nummer 7.1 Absatz 2,

– Nummer 7.1 Absatz 4,

– Nummer 7.3 oder

– Nummer 8.1 Absatz 1

dieser Bedingungen verletzt hat.

(4) Abweichend von den Absätzen 1 und 3 ist der Kunde nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die Bank vom Teilnehmer eine starke Kundenauthentifizierung im Sinne des § 1 Absatz 24 ZAG nicht verlangt hat. Eine starke Kundenauthentifizierung erfordert insbesondere die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Authentifizierungselementen aus den Kategorien Wissen, Besitz oder Sein (siehe Nummer 2 Absatz 3 dieser Bedingungen).

(5) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den das Verfügungslimit gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf das vereinbarte Verfügungslimit.

(6) Der Kunde ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 1 und 3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperrung nach Nummer 8.1 dieser Bedingungen nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperrung sicher gestellt hatte.

(7) Die Absätze 2 und 4 bis 6 finden keine Anwendung, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

(8) Ist der Kunde kein Verbraucher, gilt ergänzend Folgendes:

– Der Kunde haftet für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen über die Haftungsgrenze von 50 Euro nach Absatz 1 und 3 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeigepflichten und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verstoßen hat.

– Die Haftungsbeschränkung in Absatz 2 erster Spiegelstrich findet keine Anwendung.

10.2.2 Haftung des Kunden bei nicht autorisierten Verfügungen außerhalb von Zahlungsdiensten (z. B. Wertpapiertransaktionen) vor der Sperrung

Beruhen nicht autorisierte Verfügungen außerhalb von Zahlungsdiensten (z. B. Wertpapiertransaktionen) vor der Sperrung auf der Nutzung eines verlorengegangenen oder gestohlenen Authentifizierungselements oder auf der sonstigen missbräuchlichen Nutzung des Authentifizierungselements und ist der Bank hierdurch ein Schaden entstanden, haften der Kunde und die Bank nach den gesetzlichen Grundsätzen des Mitverschuldens.

10.2.3 Haftung ab der Sperrung

Sobald die Bank eine Sperrung eines 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

Haftungsaussprüche 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.

Stand: 4. Oktober 2022

## VI. Volkswagen Bank Sonderbedingungen zum elektronischen Postfach (Online-Postfach)

### 1. Auftrag zur Einrichtung des elektronischen Postfachs/Leistungsumfang

Die Bank richtet dem am Online-Banking teilnehmenden Kunden ein elektronisches Postfach ein. Das Postfach dient als elektronischer Briefkasten. Es werden persönliche Dokumente für den Kunden (Kontoauszüge, Rechnungsabschlüsse, AGB-Änderungen usw.) in diesem Postfach in elektronischer Form bereitgestellt.

Der Kunde kann sich die Unterlagen online ansehen, herunterladen, ausdrucken und archivieren.

### 2. Verzicht auf papierhafte Zustellung

Mit der Einrichtung des elektronischen Postfachs verzichtet der Kunde auf den postalischen Versand der eingestellten Dokumente.

Die Bank ist weiterhin berechtigt, dem Kunden die Dokumente postalisch oder auf andere Weise zuzusenden, wenn es aufgrund bestimmter Umstände (z. B. Ausfall des Postfachs) oder wegen gesetzlicher Bestimmungen erforderlich ist.

Auf Verlangen des Kunden sendet die Bank die eingestellten Dokumente zusätzlich papierhaft zu. Hierfür wird die Bank ein Entgelt erheben. Die Höhe ergibt sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis.

### 3. Zugang

Die Dokumente der Bank gehen dem Kunden spätestens nach deren Abruf aus dem elektronischen Postfach zu.

### 4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, das elektronische Postfach regelmäßig unter Zuhilfenahme eines Webbrowsers oder der Banking App (App für mobile Endgeräte) auf neu hinterlegte Dokumente zu prüfen. Er kontrolliert die eingestellten Dokumente auf Richtigkeit und Vollständigkeit.

Er verpflichtet sich ferner, etwaige Einwendungen bis spätestens 6 Wochen nach dem Zugang geltend zu machen. Aus Beweisgründen teilt er dies in Textform mit.

### 5. Unveränderbarkeit der Daten

Sofern die eingestellten Dokumente innerhalb des Postfachs gespeichert oder aufbewahrt werden, verpflichtet sich die Bank keine nachträglichen Änderungen vorzunehmen und damit die Unveränderbarkeit der Daten sicherzustellen.

### 6. Speicherung der Dokumente

Die Bank stellt die Dokumente (Kontoauszüge, Zinsinformationen, individuelle Kundenkorrespondenz, etc) mindestens für die Dauer der Vertragslaufzeit zur Ansicht, zum Speichern oder zum Ausdruck zur Verfügung.

Innerhalb der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen ist die Bank jederzeit in der Lage, dem Kunden papierhafte Ausfertigungen dieser Mitteilungen zur Verfügung zu stellen. Hierfür wird die Bank ein Entgelt erheben. Die Höhe ergibt sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis.

Stand: 4. Oktober 2022



## VII. Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

Die „Verordnung (EU) 2015/847 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2015 über die Übermittlung von Angaben bei Geldtransfers“ (EU-Geldtransferverordnung) dient dem Zweck der Verhinderung, Aufdeckung und Ermittlung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung bei Geldtransfers. Sie verpflichtet die Bank, bei der Ausführung von Geldtransfers Angaben zum Auftraggeber (Zahler) und Begünstigten (Zahlungsempfänger) zu prüfen und zu übermitteln. Diese Angaben bestehen aus Name und Kundenkennung von Zahler und Zahlungsempfänger und der Adresse des Zahlers.

Bei Geldtransfers innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums kann auf die Weiterleitung der Adresse des Zahlers zunächst verzichtet werden, jedoch kann gegebenenfalls

diese Angabe vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers angefordert werden. Bei der Angabe von Name und gegebenenfalls Adresse nutzt die Bank die in ihren Systemen hinterlegten Daten, um den gesetzlichen Vorgaben zu entsprechen. Mit der Verordnung wird erreicht, dass aus den Zahlungsverkehrsdatensätzen selber immer eindeutig bestimmbar ist, wer Zahler und Zahlungsempfänger ist. Das heißt auch, dass die Bank Zahlungsdaten überprüfen, Nachfragen anderer Kreditinstitute zur Identität des Zahlers bzw. Zahlungsempfängers beantworten und auf Anfrage diese Daten den zuständigen Behörden zur Verfügung stellen muss.

Stand: 1. September 2017

## VIII. Auszug aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis zu den Ausführungsfristen, Annahmefristen und Geschäftstagen im Zahlungsverkehr

### Geschäftstage der Bank

Geschäftstag ist jeder Tag, an dem die an der Ausführung eines Zahlungsvorgangs beteiligten Zahlungsdienstleister den für die Ausführung von Zahlungsvorgängen erforderlichen Geschäftsbetrieb unterhalten. Die Bank unterhält den für die Ausführung von Zahlungsvorgängen erforderlichen Geschäftsbetrieb wie folgt:

### Buchungen

Alle Werktage außer Sonnabende, 24. und 31. Dezember, sowie die Feiertage des Landes Niedersachsen.

Bargeldauszahlung am Geldausgabeautomat:  
Jeder Tag

### Hinweise:

- Die Geschäftstage können sich von den Öffnungszeiten der einzelnen Geschäftsstellen unterscheiden, die an der jeweiligen Geschäftsstelle ausgehängt sind.
- Der Kunde kann seine Zahlungskarte jederzeit einsetzen. Die Festlegung der Geschäftstage betrifft nur die Verarbeitung des Zahlungsvorgangs durch die Bank.

Buchungsaufträge zulasten der o.g. Konten  
Dies sind Buchungen, die per Online-Banking, Telefon-Banking oder schriftlich erteilt werden. Buchungsaufträge sind nur innerhalb Deutschlands in Eurowährung möglich.

### a. Annahmefrist(en) für Buchungsaufträge

16.00 Uhr an Bankgeschäftstagen

### b. Ausführungsfristen für Buchungen innerhalb Deutschlands in Euro

Die Bank stellt sicher, dass der Buchungsbetrag (z.B. beim Telefon-Banking oder Online-Banking) in Euro innerhalb Deutschlands beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers sowohl für beleglose, als auch für in Papierform ausgelöste Buchungen spätestens nach einem Bankgeschäftstag eingeht.

### Visa Card

#### Ausführungsfrist für Zahlungen der Bank aus Visa Card-Verfügungen des Kunden an den Zahlungsempfänger

Die Bank stellt sicher, dass der Kartenzahlungsbetrag bei Kartenzahlungen in Euro innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR)<sup>1</sup> innerhalb von einem Bankgeschäftstag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Bei Kartenzahlungen innerhalb des EWR<sup>1</sup> in anderen EWR-Währungen<sup>2</sup> als Euro stellt die Bank sicher, dass der Kartenzahlungsbetrag bei Kartenzahlungen spätestens innerhalb von 3 Geschäftstagen beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Kartenzahlungen außerhalb des EWR<sup>1</sup> werden baldmöglichst bewirkt.

### Entgelte

Hier sind lediglich die Preise aufgeführt, die sich auf Zahlungsdienste beziehen. Eine komplette Übersicht aller Preise können Sie dem kompletten Preis- und Leistungsverzeichnis entnehmen.

### Kreditkartenjahresgebühren Visa Card

- Hauptkarte 33,00 Euro
- Zusatzkarte 22,00 Euro

### Sonderleistungen/sonstige Preise

- Kosten für den Ersatz einer verlorenen, gestohlenen, missbräuchlich verwendeten oder sonst nicht autorisiert genutzten Visa Card. Dies gilt nicht, wenn die Bank die Umstände, die zum Ersatz geführt haben, zu vertreten hat oder diese ihr zuzurechnen sind. 10,00 Euro
- Sperren einer Kreditkarte auf Veranlassung des Kunden kostenfrei

### SMS-Service

- Basispaket: kostenfrei
- Information per SMS bei Kartenumsätzen ab 500,00 Euro
- Premiumpaket: kostenfrei
- Information per SMS bei Kartenumsätzen ab 100,00 Euro 1,00 Euro pro Monat

### photoTAN

- Entgelt für die erstmalige Bereitstellung eines photoTAN-Lesegerätes (pro Lesegerät) 25,00 Euro
- Kosten für den Ersatz eines verlorenen, gestohlenen, missbräuchlich verwendeten oder sonst nicht autorisiert genutzten photoTAN-Lesegerätes (pro Lesegerät). Dies gilt nicht, wenn die Bank die Umstände, die zum Ersatz geführt haben, zu vertreten hat oder diese ihr zuzurechnen sind. 25,00 Euro

### Bargeldverfügungsbeträge mit der Visa Card:

- Bei Verwendung der Visa Card mit PIN am Bargeldautomaten/Bankschalter ist das Transaktionsvolumen innerhalb von 7 Tagen auf insgesamt 2.000,00 Euro begrenzt.
- Darüber hinaus gelten folgende Grenzen:
- Bankschalter täglich bis zu 500,00 Euro
- Bargeldautomat täglich bis zu 500,00 Euro
- Bei Lotterien, Casino, Wett- und sonstigen Anbietern von Spielen mit Geldeinsatz sowie beim Kauf von Crypto-Währung über Kreditkarte täglich bis zu 500,00 Euro

### Barauszahlungsentgelte Geldausgabeautomaten/Bankschalter mit dem Visa-Zeichen:

- an eigenen Geldausgabeautomaten kostenfrei
- Schalterverfügungen bei Drittbanken 3% vom Auszahlungsbetrag, mind. 5,00 Euro
- weltweite Bargeldauszahlungen an fremden Geldausgabeautomaten 3% vom Auszahlungsbetrag, mind. 5,00 Euro ggf. zuzüglich Entgelt des Geldautomatenbetreibers
- Bei allen Bargeldauszahlungen in Fremdwährung fallen zusätzlich 1,75% des Auszahlungsbetrages an.

### Wenn das Girokonto der Volkswagen Bank/Audi Bank als Einzugsbankverbindung beim Visa Card Kreditkartenkonto hinterlegt ist, dann gelten folgende Bargeldauszahlungsentgelte für die Visa Card (Kreditkarte) am Geldausgabeautomaten/Bankschalter mit dem Visa-Zeichen:

- an eigenen Geldausgabeautomaten kostenfrei
- Schalterverfügungen bei Drittbanken 5,00 Euro
- weltweite Bargeldauszahlung an fremden Geldausgabeautomaten:
- 4-mal im monatlichen Abrechnungszeitraum (gilt auch für Zusatzkarten) kostenfrei
- alle darüber hinausgehenden Bargeldauszahlungen 2,00 Euro
- Ggf. zuzüglich Entgelt des fremden Geldautomatenbetreibers
- Bei allen Bargeldauszahlungen in Fremdwährung fallen zusätzlich 1,75% des Auszahlungsbetrages an.

### Internetverfügungsbeträge mit der Visa Card (Internet-Limit):

- Bei Verwendung der Visa Card im elektronischen Handel (Internet) innerhalb des eingeräumten Verfügungsrahmens zzgl. eines etwaigen Guthabenbetrages auf dem Kreditkartenkonto, max. jedoch 25.000,00 Euro
- an jedem Bankgeschäftstag
- Herabsetzung des Internet-Limits auf 0,00 Euro, so dass keine Verwendungsmöglichkeit im elektronischen Handel (Internet) besteht kostenfrei

### Zahlungsverkehr

- Buchungen zulasten des Kreditkartenkontos
- Buchung (Telebanking-/Online-Banking-Aufträge) kostenfrei

### Rücklastschriften

- von im Lastschriftverfahren eingezogenen fälligen Zahlungen. Dies gilt nur, wenn der Kunde die Rücklastschrift zu vertreten hat. Der Kunde hat die Möglichkeit nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden eingetreten ist Weitergabe des fremden Entgelts (das fremde Entgelt wird nicht erhoben, wenn das Konto, zulasten dessen der ursprüngliche Lastschrifteinzug erfolgte, ebenfalls bei der Volkswagen Bank/Audi Bank geführt wird.)

### Kontoauszüge

- Online-Kontoauszug kostenfrei

Ausfertigung von Duplikaten von Kontoauszügen und Belegen auf Verlangen des Kunden (soweit die Bank ihre Informationspflicht bereits erfüllt hatte). Ein Preis wird nur berechnet, wenn die Erstellung der Duplikate durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde. 5,00 Euro je Beleg

### Einsatz der Kreditkarten im Ausland

- in Eurowährung kostenfrei
- in Fremdwährung 1,75% vom Umsatz

### Umrechnung von Forderungen in fremder Währung

Werden mit der Karte Forderungen begründet, die auf fremde Währung lauten, so werden diese zum Visa Europe Marktkurs umgerechnet. Die Visa Europe Marktkurse sind im Internet einsehbar unter: [http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange\\_rates.aspx](http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx)

Kommt es bei der Umrechnung des Kurses innerhalb einer EWR-Währung<sup>2</sup> zu einer Differenz des Visa Europe Marktkurses gegenüber dem zuletzt verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (EZB) zu Ihren Lasten, so stellt diese Differenz ein Währungs-umrechnungsentgelt dar. Die Euro-Referenzwechsellkurse sind im Internet einsehbar unter: [https://www.ecb.europa.eu/stats/policy\\_and\\_exchange\\_rates/euro\\_reference\\_exchange\\_rates](https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates)

Stand: 20. Juni 2022

### Fußnoten

<sup>1</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich (einschließlich Französisch-Guayana, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Réunion), Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn und Nordirland, Zypern.

<sup>2</sup> Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Bulgarische Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnische Zloty, Rumänische Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarische Forint.