Bedingungen für das Online-Banking

Fassung September 2022

Sparkasse Offenburg/Ortenau
Bertha-von-Suttner-Str. 8, 77654 Offenburg

1 Leistungsangebot

(1) Der Konto-/Depotinhaber und dessen Bevollmächtigte können Bankgeschäfte mittels Online-Banking in dem von der Sparkasse angebotenen Umfang abwickeln. Zudem können sie Informationen der Sparkasse mittels Online-Banking abrufen. Des Weiteren sind sie gemäß § 675f Absatz 3 BGB berechtigt, Zahlungsauslösedienste gemäß § 1 Absatz 33 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG) und Kontoinformationsdienste gemäß § 1 Absatz 34 ZAG zu nutzen. Darüber hinaus können sie von ihnen ausgewählte sonstige Drittdienste nutzen.

(2) Konto-/Depotinhaber und Bevollmächtigte werden einheitlich als „Teilnehmer“, Konto und Depot einheitlich als „Konto“ bezeichnet, es sei denn, dies ist ausdrücklich anders bestimmt.

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

2 Voraussetzungen zur Nutzung des Online-Banking

(1) Der Teilnehmer kann das Online-Banking nutzen, wenn die Sparkasse ihn authentifiziert hat.

(2) Authentifizierung ist das mit der Sparkasse gesondert vereinbarte Verfahren, mit dessen Hilfe die Sparkasse die Identität des Teilnehmers oder die berechtigte Verwendung eines vereinbarten Zahlungsinstruments überprüfen kann. Mit den hierfür vereinbarten Authentifizierungselementen kann der Teilnehmer sich gegenüber der Sparkasse als berechtigter Teilnehmer ausweisen, auf Informationen zugreifen (siehe Nummer 3) sowie Aufträge erteilen (siehe Nummer 4).

(3) Authentifizierungselemente sind

– Wissenselemente, 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 Sparkassen-Card mit TAN-Generator oder das mobile Endgerät), oder
– Seinselemente, 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 Sparkasse das Wissenselement, den Nachweis des Besitzelements und/oder den Nachweis des Seinselements an die Sparkasse übermittelt.

3 Zugang zum Online-Banking

(1) Der Teilnehmer erhält Zugang zum Online-Banking der Sparkasse, wenn

– er seine individuelle Teilnehmerkennung (z. B. Kontonummer, Anmeldename) angibt und
– er sich unter Verwendung des oder der von der Sparkasse angeforderten Authentifizierungselemente(s) ausweist und
– keine Sperre des Zugangs (siehe Nummern 8.1 und 9) vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum Online-Banking kann auf Informationen zugegriffen oder können nach Nummer 4 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 Konto-/Depotinhabers) fordert die Sparkasse den Teilnehmer auf, sich unter Verwendung eines weiteren Authentifizierungselements auszuweisen, wenn beim Zugang zum Online-Banking nur ein Authentifizierungselement angefordert wurde. Der Name des Kontoinhabers 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 (z. B. Überweisung) zu dessen Wirksamkeit zustimmen (Autorisierung). Auf Anforderung hat er hierzu Authentifizierungselemente (z. B. Eingabe einer TAN als Nachweis des Besitzelements) zu verwenden.

Die Sparkasse 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 Bedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Online-Banking erfolgen, es sei denn, die Sparkasse sieht eine Widerrufsmöglichkeit im Online-Banking ausdrücklich vor.

5 Bearbeitung von Aufträgen durch die Sparkasse

(1) Die Bearbeitung der Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (z. B. Überweisung) auf der Online-Banking-Seite der Sparkasse oder im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes. Geht der Auftrag nach dem auf der Online-Banking-Seite der Sparkasse oder im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ angegebenen Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag gemäß Online-Banking-Seite der Sparkasse oder „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Sparkasse, so gilt der Auftrag als am darauf folgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Geschäftstag.

(2) Die Sparkasse wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:

– Der Teilnehmer hat den Auftrag autorisiert (vgl. Nummer 4.1).
– Die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart (z. B. Wertpapierorder) liegt vor.
– Das Online-Banking-Datenformat ist eingehalten.
– Das gesondert vereinbarte Online-Banking-Verfügungslimit ist nicht überschritten (vgl. Nummer 1 Absatz 3).
– Die weiteren Ausführungsbedingungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Bedingungen (z. B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.

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

(3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 2 Satz 1 nicht vor, wird die Sparkasse den 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 Kontoinhabers über Online-Banking-Verfügungen

Die Sparkasse unterrichtet den Kontoinhaber mindestens einmal monatlich über die mittels Online-Banking getätigten Verfügungen auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg.

7 Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

7.1 Schutz der Authentifizierungselemente

(1) Der Teilnehmer hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um seine Authentifizierungselemente (siehe Nummer 2) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass das Online-Banking missbräuchlich verwendet oder in sonstiger Weise nicht autorisiert genutzt wird (vgl. Nummer 3 und 4).

(2) Zum Schutz der einzelnen Authentifizierungselemente hat der Teilnehmer vor allem Folgendes zu beachten:

(a) Wissenselemente, 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) weitergegeben 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. Sparkassen-Card mit TAN-Generator, mobiles Endgerät, Signaturkarte) oder zur Prüfung des Seinselements (z. B. mobiles Endgerät mit Anwendung für das Online-Banking und Fingerabdrucksensor) dient.

(b) Besitzelemente, wie z. B. die Sparkassen-Card mit TAN-Generator oder ein mobiles Endgerät, sind vor Missbrauch zu schützen, insbesondere
  – sind die Sparkassen-Card mit TAN-Generator oder die Signaturkarte vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren,
  – ist sicherzustellen, dass unbefugte 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 Sparkasse 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) Seinselemente, 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 Seinselemente anderer Personen gespeichert sind. Sind auf dem mobilen Endgerät, das für das Online-Banking genutzt wird, Seinselemente anderer Personen gespeichert, ist für das Online-Banking das von der Sparkasse ausgegebene Wissenselement (z. B. PIN) zu nutzen und nicht das auf dem mobilen Endgerät gespeicherte Seinselement.

(3) Ungeachtet der Schutzpflichten nach den Absätzen 1 bis 2 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). Sonstige Drittdienste hat der Teilnehmer mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt auszuwählen.

7.2 Sicherheitshinweise der Sparkasse

Der Teilnehmer muss die Sicherheitshinweise auf der Online-Banking-Seite der Sparkasse, insbesondere die Maßnahmen zum Schutz der von ihm eingesetzten Hard- und Software, beachten.

7.3 Prüfung der Auftragsdaten mit von der Sparkasse angezeigten Daten

Die Sparkasse zeigt dem Teilnehmer die von ihr empfangenen Auftragsdaten (z. B. Betrag, Kontonummer des Zahlungsempfängers, Wertpapierkennnummer) über das gesondert vereinbarte Gerät des Teilnehmers an (z. B. 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. Sparkassen-Card mit TAN-Generator, mobiles Endgerät, Signaturkarte) oder
- die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Authentifizierungselements

fest, muss der Teilnehmer die Sparkasse hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer kann eine solche Sperranzeige jederzeit auch über die gesondert mitgeteilten Kommunikationskanäle abgeben.

(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 Konto-/Depotinhaber hat die Sparkasse unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

9 Nutzungssperre

9.1 Sperre auf Veranlassung des Teilnehmers

Die Sparkasse sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nummer 8.1,

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

9.2 Sperre auf Veranlassung der Sparkasse

(1) Die Sparkasse darf den Online-Banking-Zugang für einen Teilnehmer sperren, wenn

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

(2) Die Sparkasse wird den Konto-/Depotinhaber 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 Sparkasse hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde.

9.3 Aufhebung der Sperre

Die Sparkasse wird eine Sperre aufheben oder die betroffenen Authentifizierungselemente austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Konto-/Depotinhaber unverzüglich.

9.4 Automatische Sperre 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 (z. B. Sparkassen-Card), der die Eingabe eines eigenen Nutzungscodes 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 Sparkasse in Verbindung setzen, um die Nutzungsmöglichkeiten des Online-Banking wiederherzustellen.

9.5 Zugangssperre für Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst

Die Sparkasse kann Kontoinformationsdienstleistern oder Zahlungsauslösedienstleistern den Zugang zu einem Zahlungskonto des Kontoinhabers 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 Sparkasse wird den Kontoinhaber 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 Sparkasse hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde. Sobald die Gründe für die Verweigerung des Zugangs nicht mehr bestehen, hebt die Sparkasse die Zugangssperre auf. Hierüber unterrichtet sie den Kontoinhaber unverzüglich.

10 Haftung

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

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

10.2 Haftung des Konto-/Depotinhabers bei missbräuchlicher Nutzung der Authentifizierungselemente

10.2.1 Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige

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

(2) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 1 verpflichtet, wenn

- es dem Teilnehmer 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 Sperranzeige 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 Kontoinhaber 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 7.3 oder
- Nummer 8.1 Absatz 1

verletzt hat.

(4) Abweichend von den Absätzen 1 und 3 ist der Kontoinhaber nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die Sparkasse vom Teilnehmer eine starke Kundenauthentifizierung nach § 1 Absatz 24 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).

(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 Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 1 und 3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nach Nummer 8.1 nicht abgeben konnte, weil die Sparkasse nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

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

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

- Der Kontoinhaber haftet für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen über die Haftungsgrenze von 50 Euro nach Absatz 1 und 3 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verstoßen hat.
- Die Haftungsbeschränkung in Absatz 2 erster Spiegelstrich findet keine Anwendung.

10.2.2 Haftung des Konto-/Depotinhabers bei nicht autorisierten Verfügungen außerhalb von Zahlungsdiensten (z. B. Wertpapiertransaktionen) vor der Sperranzeige

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

10.2.3 Haftung ab der Sperranzeige

Sobald die Sparkasse eine Sperranzeige 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

Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können.

11 Außergerichtliche Streitschlichtung und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

182 410.000 D1 (Fassung Sep. 2022) - v4.1