

# Girokonto

Geschäftsbedingungen und  
Preis- und Leistungsverzeichnis

# Inhaltsverzeichnis

## Geschäftsbedingungen und Preis- und Leistungsverzeichnis für das Girokonto

<b>Allgemeine Informationen</b>	3
Informationen nach §§ 675 d Absatz 1, 675 f Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) in Verbindung mit Artikel 248 §§ 1 und 4 Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) zum Fernabsatz von Finanzdienstleistungen und zum Zahlungs- dienstlervertrag. Informationen über Ihr Widerrufsrecht und Informationen zum Girokonto Vertrag (insbesondere zu den wesentlichen Leistungsmerkmalen, den Voraussetzungen, Preisen und zur Antrags- und Kreditprüfung) finden Sie in den Vereinbarungen zum Girokonto und zu eingeräumten/geduldeten Kontoüberziehungen inklusive Widerrufsbelehrung.	
<b>Allgemeine Geschäftsbedingungen</b>	3
<b>Vereinbarungen zum Girokonto und zu eingeräumten/geduldeten Kontoüber- ziehungen inklusive Widerrufsbelehrung</b>	8
<b>Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Post-Box und Telebanking</b>	10
<b>Bedingungen für die VISA Card [Debitkarte] in Verbindung mit dem Girokonto</b>	14
<b>Bedingungen für die girocard [Debitkarte]</b>	18
<b>Vereinbarungen für den Scheckverkehr</b>	23
<b>Bedingungen für den Überweisungs- verkehr</b>	23
<b>Bedingungen für Zahlungen mittels Lastschrift im SEPA-Basislastschrift- verfahren</b>	28
<b>Preis- und Leistungsverzeichnis</b>	31

ING-DiBa AG  
Alle Angaben gelten bis auf Weiteres.

Die für Telekommunikation anfallenden Kosten sind bei Ausweis der jeweiligen  
Rufnummern angegeben. Zusätzliche Telekommunikationskosten der ING-DiBa AG  
fallen nicht an.

## Allgemeine Informationen

### Grundlegende vorvertragliche Informationen zum Fernabsatz von Finanzdienstleistungen und Zahlungsdiensterahmenvertrag

#### 1. Name und Anschrift der ING-DiBa AG

ING-DiBa AG  
Theodor-Heuss-Allee 2  
60486 Frankfurt am Main

Telefon: 069/50509069, E-Mail: info@ing.de

(nachfolgend „ING“)

#### 2. Gesetzlich Vertretungsberechtigte der ING-DiBa AG

Vorstand: Nick Jue (Vorsitzender), Dr. Joachim von Schorlemer (stellv. Vorsitzender), Željko Kaurin, Sigrid Kozmiensky, Daniel Llano Manibardo, Norman Tambach

#### 3. Hauptgeschäftstätigkeit der ING-DiBa AG

Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb von Bankgeschäften aller Art – mit der Ausnahme von Investmentgeschäften – sowie den damit zusammenhängenden Handelsgeschäften aller Art.

#### 4. Zuständige Aufsichtsbehörden

Europäische Zentralbank, Sonnemannstraße 20, 60314 Frankfurt am Main, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, und Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main (Internet: www.bafin.de). Die ING-DiBa AG wird bei der BaFin unter BAKNR 100088 geführt.

#### 5. Eintragung (der Hauptniederlassung) im Handelsregister

Amtsgericht Frankfurt HRB 7727

#### 6. Umsatzsteueridentifikationsnummer

DE114103475

#### 7. Mindestlaufzeit des Vertrags

Eine Mindestlaufzeit des Vertrags besteht nicht.

#### 8. Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Für die Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und der ING gilt deutsches Recht. Die ING legt das Recht der Bundesrepublik Deutschland auch der vorvertraglichen Beziehung zugrunde. Es gibt keine vertragliche Gerichtsstandsklausel.

#### 9. Informations- und Vertragssprache/Vertragstext

Maßgebliche Sprache für dieses Vertragsverhältnis und die Kommunikation zwischen dem Kunden und der ING während der Laufzeit des Vertrags ist Deutsch. Die Geschäftsbedingungen stehen ausschließlich in deutscher Sprache zur Verfügung. Dem Kunden steht das Recht zu, während der Vertragslaufzeit jederzeit die Übermittlung dieser Vertragsbedingungen in Textform zu verlangen.

#### 10. Leistungsvorbehalt

Es gibt keinen Leistungsvorbehalt, außer dieser ist ausdrücklich vereinbart.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1. Geltungsbereich und Änderungen dieser Geschäftsbedingungen und der Sonderbedingungen für einzelne Geschäftsbeziehungen

#### (1) Geltungsbereich

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die gesamte Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und den inländischen Geschäftsstellen der ING. Daneben gelten für einzelne Geschäftsbeziehungen (z. B. für das Wertpapiergeschäft, den kartengestützten Zahlungsverkehr, den Scheckverkehr, den Sparverkehr, den Überweisungsverkehr) Sonderbedingungen, die Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten; sie werden bei der Kontoeröffnung oder bei Erteilung eines Auftrags mit dem Kunden vereinbart. Unterhält der Kunde auch Geschäftsverbindungen zu ausländischen Geschäftsstellen, sichert das Pfandrecht der ING (Nummer 14 dieser Geschäftsbedingungen) auch die Ansprüche dieser ausländischen Geschäftsstellen.

#### (2) Änderungen

Änderungen dieser Geschäftsbedingungen und der Sonderbedingungen werden dem Kunden spätestens 2 Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der ING im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Internetbanking), können die Änderungen auch auf diesem Weg angeboten werden. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen. Werden dem Kunden Änderungen von Bedingungen zu Zahlungsdiensten (z. B. Überweisungsbedingungen) angeboten, kann er den von der Änderung betroffenen Zahlungsdiensterahmenvertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

### 2. Bankgeheimnis und Bankauskunft

#### (1) Bankgeheimnis

Die ING ist zur Verschwiegenheit über alle kundenbezogenen Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie Kenntnis erlangt (Bankgeheimnis). Informationen über den Kunden darf die ING nur weitergeben, wenn gesetzliche Bestimmungen dies gebieten oder der Kunde eingewilligt hat oder die ING zur Erteilung einer Bankauskunft befugt ist.

#### (2) Bankauskunft

Eine Bankauskunft enthält allgemein gehaltene Feststellungen und Bemerkungen über die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden, seine Kreditwürdigkeit und Zahlungsfähigkeit; betragsmäßige Angaben über Kontostände, Sparguthaben, Depot- oder sonstige der ING anvertraute Vermögenswerte sowie Angaben über die Höhe von Kreditinanspruchnahmen werden nicht gemacht.

#### (3) Voraussetzungen für die Erteilung einer Bankauskunft

Die ING ist befugt, über juristische Personen und im Handelsregister eingetragene Kaufleute Bankauskünfte zu erteilen, sofern sich die Anfrage auf ihre geschäftliche Tätigkeit bezieht. Die ING erteilt jedoch keine Auskünfte, wenn ihr eine anderslautende Weisung des Kunden vorliegt. Bankauskünfte über andere Personen, insbesondere über Privatkunden und Vereinigungen, erteilt die ING nur dann, wenn diese generell oder im Einzelfall ausdrücklich zugestimmt haben. Eine Bankauskunft wird nur erteilt, wenn der Anfragende ein berechtigtes Interesse an der gewünschten Auskunft glaubhaft dargelegt hat und kein Grund zu der Annahme besteht, dass schutzwürdige Belange des Kunden der Auskunftserteilung entgegenstehen.

#### (4) Empfänger von Bankauskünften

Bankauskünfte erteilt die ING nur eigenen Kunden sowie anderen Kreditinstituten für deren Zwecke oder die ihrer Kunden.

### 3. Haftung der ING; Mitverschulden des Kunden

#### (1) Haftungsgrundsätze

Die ING haftet bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen für jedes Verschulden ihrer Mitarbeiter und der Personen, die sie zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen hinzuzieht. Soweit die Sonderbedingungen für einzelne Geschäftsbeziehungen oder sonstige Vereinbarungen etwas Abweichendes regeln, gehen diese Regelungen vor. Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten (z. B. durch Verletzung der in Nummer 11 dieser Geschäftsbedingungen aufgeführten Mitwirkungspflichten) zu der Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang die ING und der Kunde den Schaden zu tragen haben.

## (2) Weitergeleitete Aufträge

Wenn ein Auftrag seinem Inhalt nach typischerweise in der Form ausgeführt wird, dass die ING einen Dritten mit der weiteren Erledigung betraut, erfüllt die ING den Auftrag dadurch, dass sie ihn im eigenen Namen an den Dritten weiterleitet (weitergeleiteter Auftrag). Dies betrifft z. B. die Einholung von Bankauskünften bei anderen Kreditinstituten oder die Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren im Ausland. In diesen Fällen beschränkt sich die Haftung der ING auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung des Dritten.

## (3) Störung des Betriebs

Die ING haftet nicht für Schäden, die durch höhere Gewalt, Aufruhr, Kriegs- und Naturereignisse oder durch sonstige von ihr nicht zu vertretende Vorkommnisse (z. B. Streik, Aussperrung, Verkehrsstörung, Verfügungen von hoher Hand im In- und Ausland) eintreten.

## 4. Grenzen der Aufrechnungsbefugnis des Kunden, der kein Verbraucher ist

Ein Kunde, der kein Verbraucher ist, kann gegen Forderungen der ING nur aufrechnen, wenn seine Forderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Diese Aufrechnungsbeschränkung gilt nicht für eine vom Kunden zur Aufrechnung gestellte Forderung, die ihren Rechtsgrund in einem Darlehen oder einer Finanzierungshilfe gemäß §§ 513, 491 bis 512 BGB hat.

## 5. Verfügungsberechtigung nach dem Tod des Kunden

Nach dem Tod des Kunden hat derjenige, der sich gegenüber der ING auf die Rechtsnachfolge des Kunden beruft, der ING seine erbrechtliche Berechtigung in geeigneter Weise nachzuweisen. Wird der ING eine Ausfertigung oder eine beglaubigte Abschrift der letztwilligen Verfügung (Testament, Erbvertrag) nebst zugehöriger Eröffnungsniederschrift vorgelegt, darf die ING denjenigen, der darin als Erbe oder Testamentsvollstrecker bezeichnet ist, als Berechtigten ansehen, ihn verfügen lassen und insbesondere mit befreiender Wirkung an ihn leisten. Dies gilt nicht, wenn der ING bekannt ist, dass der dort Genannte (zum Beispiel nach Anfechtung oder wegen Nichtigkeit des Testaments) nicht verfügungsberechtigt ist, oder wenn ihr dies infolge Fahrlässigkeit nicht bekannt geworden ist.

## 6. Maßgebliches Recht und Gerichtsstand bei kaufmännischen und öffentlich-rechtlichen Kunden

### (1) Geltung deutschen Rechts

Für die Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und der ING gilt deutsches Recht.

### (2) Gerichtsstand für Inlandskunden

Ist der Kunde ein Kaufmann und ist die streitige Geschäftsbeziehung dem Betrieb seines Handelsgewerbes zuzurechnen, so kann die ING diesen Kunden an dem für die kontoführende Stelle zuständigen Gericht oder bei einem anderen zuständigen Gericht verklagen; dasselbe gilt für eine juristische Person des öffentlichen Rechts und für öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Die ING kann von diesen Kunden nur an dem für die kontoführende Stelle zuständigen Gericht verklagt werden.

### (3) Gerichtsstand für Auslandskunden

Die Gerichtsstandsvereinbarung gilt auch für die Kunden, die im Ausland eine vergleichbare gewerbliche Tätigkeit ausüben, sowie für ausländische Institutionen, die mit inländischen juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder mit einem inländischen öffentlich-rechtlichen Sondervermögen vergleichbar sind.

## 7. Rechnungsabschlüsse bei Kontokorrentkonten (Konten in laufender Rechnung)

### (1) Erteilung der Rechnungsabschlüsse

Die ING erteilt bei einem Kontokorrentkonto, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist, jeweils zum Ende eines Kalenderquartals einen Rechnungsabschluss; dabei werden die in diesem Zeitraum entstandenen beiderseitigen Ansprüche (einschließlich der Zinsen und Entgelte der ING) verrechnet. Die ING kann auf den Saldo, der sich aus der Verrechnung ergibt, nach Nummer 12 dieser Geschäftsbedingungen oder nach der mit dem Kunden anderweitig getroffenen Vereinbarung Zinsen berechnen.

### (2) Frist für Einwendungen; Genehmigung durch Schweigen

Einwendungen wegen Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit eines Rechnungsabschlusses hat der Kunde spätestens vor Ablauf von sechs Wochen nach dessen Zugang zu erheben; macht er seine Einwendungen in Textform geltend, genügt die Absendung innerhalb der Sechs-Wochen-Frist. Das Unterlassen rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Auf diese Folge wird die ING bei Erteilung des Rechnungsabschlusses besonders hinweisen. Der Kunde kann auch nach Fristablauf eine Berichtigung des Rechnungsabschlusses verlangen, muss dann aber beweisen, dass sein Konto zu Unrecht belastet oder eine ihm zustehende Gutschrift nicht erteilt wurde.

## 8. Storno- und Berichtigungsbuchungen der ING

### (1) Vor Rechnungsabschluss

Fehlerhafte Gutschriften auf Kontokorrentkonten (z. B. wegen einer falschen Kontonummer) darf die ING bis zum nächsten Rechnungsabschluss durch eine Belastungsbuchung rückgängig machen, soweit ihr ein Rückzahlungsanspruch gegen den Kunden zusteht (Stornobuchung); der Kunde kann in diesem Fall gegen die Belastungsbuchung nicht einwenden, dass er in Höhe der Gutschrift bereits verfügt hat.

### (2) Nach Rechnungsabschluss

Stellt die ING eine fehlerhafte Gutschrift erst nach einem Rechnungsabschluss fest und steht ihr ein Rückzahlungsanspruch gegen den Kunden zu, so wird sie in Höhe ihres Anspruchs sein Konto belasten (Berichtigungsbuchung). Erhebt der Kunde gegen die Berichtigungsbuchung Einwendungen, so wird die ING den Betrag dem Konto wieder gutschreiben und ihren Rückzahlungsanspruch gesondert geltend machen.

### (3) Information des Kunden; Zinsberechnung

Über Storno- und Berichtigungsbuchungen wird die ING den Kunden unverzüglich unterrichten. Die Buchungen nimmt die ING hinsichtlich der Zinsberechnung rückwirkend zu dem Tag vor, an dem die fehlerhafte Buchung durchgeführt wurde.

## 9. Einzugsaufträge

### (1) Erteilung von Vorbehaltsgutschriften bei der Einreichung

Schreibt die ING den Gegenwert von Schecks und Lastschriften schon vor ihrer Einlösung gut, geschieht dies unter dem Vorbehalt ihrer Einlösung, und zwar auch dann, wenn diese bei der ING selbst zahlbar sind. Reicht der Kunde andere Papiere mit dem Auftrag ein, von einem Zahlungspflichtigen einen Forderungsbetrag zu beschaffen (z. B. Zinsscheine), und erteilt die ING über den Betrag eine Gutschrift, so steht diese unter dem Vorbehalt, dass die ING den Betrag erhält. Der Vorbehalt gilt auch dann, wenn die Schecks, Lastschriften und anderen Papiere bei der ING selbst zahlbar sind. Werden Schecks oder Lastschriften nicht eingelöst oder erhält die ING den Betrag aus dem Einzugsauftrag nicht, macht die ING die Vorbehaltsgutschrift rückgängig. Dies geschieht unabhängig davon, ob in der Zwischenzeit ein Rechnungsabschluss erteilt wurde.

### (2) Einlösung von Lastschriften und vom Kunden ausgestellter Schecks

Lastschriften sowie Schecks sind eingelöst, wenn die Belastungsbuchung nicht spätestens am zweiten Geschäftstag nach ihrer Vornahme rückgängig gemacht wird. Barschecks sind bereits mit Zahlung an den Scheckvorleger eingelöst. Schecks sind auch schon dann eingelöst, wenn die ING im Einzelfall eine Bezahlungsmeldung absendet. Schecks, die über die Abrechnungsstelle der Bundesbank vorgelegt werden, sind eingelöst, wenn sie nicht bis zu dem von der Bundesbank festgesetzten Zeitpunkt zurückgegeben werden.

## 10. Fremdwährungsgeschäfte und Risiken bei Fremdwährungskonten

### (1) Auftragsausführung bei Fremdwährungskonten

Fremdwährungskonten des Kunden dienen dazu, Zahlungen an den Kunden und Verfügungen des Kunden in fremder Währung bargeldlos abzuwickeln. Verfügungen über Guthaben auf Fremdwährungskonten (z. B. durch Überweisungen) zulasten des Fremdwährungsguthabens) werden unter Einschaltung von Banken im Heimatland der Währung abgewickelt, wenn sie die ING nicht vollständig innerhalb des eigenen Hauses ausführt.

### (2) Gutschriften bei Fremdwährungsgeschäften mit dem Kunden

Schließt die ING mit dem Kunden ein Geschäft (z. B. ein Devisentermingeschäft) ab, aus dem sie die Verschaffung eines Betrags in fremder Währung schuldet, wird sie ihre Fremdwährungsverbindlichkeit durch Gutschrift auf dem Konto des Kunden in dieser Währung erfüllen, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist.

### (3) Vorübergehende Beschränkung der Leistung durch die ING

Die Verpflichtung der ING zur Ausführung einer Verfügung zulasten eines Fremdwährungsguthabens (Absatz 1) oder zur Erfüllung einer Fremdwährungsverbindlichkeit (Absatz 2) ist in dem Umfang und so lange ausgesetzt, wie die ING in der Währung, auf die das Fremdwährungsguthaben oder die Verbindlichkeit lautet, wegen politisch bedingter Maßnahmen oder Ereignisse im Lande dieser Währung nicht oder nur eingeschränkt verfügen kann. In dem Umfang und solange diese Maßnahmen oder Ereignisse andauern, ist die ING auch nicht zu einer Erfüllung an einem anderen Ort außerhalb des Landes der Währung, in einer anderen Währung (auch nicht in Euro) oder durch Anschaffung von Bargeld verpflichtet. Die Verpflichtung der ING zur Ausführung einer Verfügung zulasten eines Fremdwährungsguthabens ist dagegen nicht ausgesetzt, wenn sie die ING vollständig im eigenen Haus ausführen kann. Das Recht des Kunden und der ING, fällige gegenseitige Forderungen in derselben Währung miteinander zu verrechnen, bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

### (4) Wechselkurs

Die Bestimmung des Wechselkurses bei Fremdwährungsgeschäften ergibt sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Bei Zahlungsdiensten gilt ergänzend der Zahlungsdiensterahmenvertrag.

## 11. Mitwirkungspflichten des Kunden (gültig bis 31.10.2020)

### (1) Mitteilung von Änderungen

Zur ordnungsgemäßen Abwicklung des Geschäftsverkehrs ist es erforderlich, dass der Kunde der ING Änderungen seines Namens und seiner Anschrift sowie das Erlöschen oder die Änderung einer gegenüber der ING erteilten Vertretungsmacht (insbesondere einer Vollmacht) unverzüglich mitteilt. Diese Mitteilungspflicht besteht auch dann, wenn die Vertretungsmacht in ein öffentliches Register (z. B. in das Handelsregister) eingetragen ist und ihr Erlöschen oder ihre Änderung in dieses Register eingetragen wird. Darüber hinaus können sich weitergehende gesetzliche Mitteilungspflichten, insbesondere aus dem Geldwäschegesetz, ergeben.

### (2) Klarheit von Aufträgen

Aufträge müssen ihren Inhalt zweifelsfrei erkennen lassen. Nicht eindeutig formulierte Aufträge können Rückfragen zur Folge haben, die zu Verzögerungen führen können. Vor allem hat der Kunde bei Aufträgen auf die Richtigkeit und Vollständigkeit seiner Angaben, insbesondere der Kontonummer und Bankleitzahl oder IBAN<sup>1</sup> und BIC<sup>2</sup> sowie der Währung, zu achten. Änderungen, Bestätigungen oder Wiederholungen von Aufträgen müssen als solche gekennzeichnet sein.

### (3) Besonderer Hinweis bei Eilbedürftigkeit der Ausführung eines Auftrags

Hält der Kunde bei der Ausführung eines Auftrags besondere Eile für nötig, hat er dies der ING gesondert mitzuteilen. Bei formularmäßig erteilten Aufträgen muss dies außerhalb des Formulars erfolgen.

### (4) Prüfung und Einwendungen bei Mitteilungen der ING

Der Kunde hat Kontoauszüge, Wertpapierabrechnungen, Depot- und Ertragnisaufstellungen, sonstige Abrechnungen, Anzeigen über die Ausführung von Aufträgen sowie Informationen über erwartete Zahlungen und Sendungen (Avisé) auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit unverzüglich zu überprüfen und etwaige Einwendungen unverzüglich zu erheben.

### (5) Benachrichtigung der ING bei Ausbleiben von Mitteilungen

Falls Rechnungsabschlüsse und Depotaufstellungen dem Kunden nicht zugehen, muss er die ING unverzüglich benachrichtigen. Die Benachrichtigungspflicht besteht auch beim Ausbleiben anderer Mitteilungen, deren Eingang der Kunde erwartet (Wertpapierabrechnungen, Kontoauszüge nach der Ausführung von Aufträgen des Kunden oder über Zahlungen, die der Kunde erwartet).

## 11. Mitwirkungspflichten des Kunden (gültig ab 01.11.2020)

### (1) Mitteilung von Änderungen

Zur ordnungsgemäßen Abwicklung des Geschäftsverkehrs ist es erforderlich, dass der Kunde der ING Änderungen seines Namens und seiner Anschrift sowie das Erlöschen oder die Änderung einer gegenüber der ING erteilten Vertretungsmacht (insbesondere einer Vollmacht) unverzüglich mitteilt. Diese Mitteilungspflicht besteht auch dann, wenn die Vertretungsmacht in ein öffentliches Register (z. B. in das Handelsregister) eingetragen ist und ihr Erlöschen oder ihre Änderung in dieses Register eingetragen wird. Darüber hinaus können sich weitergehende gesetzliche Mitteilungspflichten, insbesondere aus dem Geldwäschegesetz, ergeben.

### (2) Klarheit von Aufträgen

Aufträge müssen ihren Inhalt zweifelsfrei erkennen lassen. Nicht eindeutig formulierte Aufträge können Rückfragen zur Folge haben, die zu Verzögerungen führen können. Vor allem hat der Kunde bei Aufträgen auf die Richtigkeit und Vollständigkeit seiner Angaben, insbesondere der Kontonummer und Bankleitzahl oder IBAN<sup>1</sup> und BIC<sup>2</sup> sowie der Währung, zu achten. Änderungen, Bestätigungen oder Wiederholungen von Aufträgen müssen als solche gekennzeichnet sein.

### (3) Besonderer Hinweis bei Eilbedürftigkeit der Ausführung eines Auftrags

Hält der Kunde bei der Ausführung eines Auftrags besondere Eile für nötig, hat er dies der ING gesondert mitzuteilen. Bei formularmäßig erteilten Aufträgen muss dies außerhalb des Formulars erfolgen.

### (4) Prüfung und Einwendungen bei Mitteilungen der ING

Der Kunde hat Kontoauszüge, Wertpapierabrechnungen, Depot- und Ertragnisaufstellungen, sonstige Abrechnungen, Anzeigen über die Ausführung von Aufträgen sowie Informationen über erwartete Zahlungen und Sendungen (Avisé) auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit unverzüglich zu überprüfen und etwaige Einwendungen unverzüglich zu erheben.

### (5) Benachrichtigung der ING bei Ausbleiben von Mitteilungen

Falls Rechnungsabschlüsse und Depotaufstellungen dem Kunden nicht zugehen, muss er die ING unverzüglich benachrichtigen. Die Benachrichtigungspflicht besteht auch beim Ausbleiben anderer Mitteilungen, deren Eingang der Kunde erwartet (Wertpapierabrechnungen, Kontoauszüge nach der Ausführung von Aufträgen des Kunden oder über Zahlungen, die der Kunde erwartet).

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

<sup>2</sup>Business Identifier Code (Bank-Identifizierungscode).

## (6) Weitere Mitteilungspflichten

Die ING stellt im Rahmen der kontinuierlichen Überwachung der Geschäftsbeziehung sicher, dass die jeweiligen Dokumente, Daten oder Informationen über den Kunden und gegebenenfalls über den wirtschaftlich Berechtigten, über deren Geschäftstätigkeit und Kundenprofil und – soweit erforderlich – die Informationen über die Herkunft der Vermögenswerte im angemessenen zeitlichen Abstand aktualisiert werden. Der Kunde ist verpflichtet, an dieser Aktualisierung mitzuwirken und auf Anforderung der ING etwaige Änderungen mitzuteilen.

Auf Anforderung der ING ist der Kunde verpflichtet, die Herkunft seiner Vermögenswerte und seines Vermögens mitzuteilen. Die ING ist berechtigt, vom Kunden diesbezüglich Nachweise anzufordern. Etwaige Änderungen der Herkunft der Vermögenswerte sind der ING unverzüglich anzuzeigen.

Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, der ING jede Änderung seiner Staatsangehörigkeit, seines Namens, seiner Adresse, seines Beschäftigungsverhältnisses, seiner Telefonnummer sowie seiner E-Mail-Adresse mitzuteilen.

## 12. Zinsen, Entgelte und Aufwendungen

### (1) Zinsen und Entgelte im Geschäft mit Verbrauchern

Die Höhe der Zinsen und Entgelte für die üblichen Bankleistungen, die die ING gegenüber Verbrauchern erbringt, einschließlich der Höhe von Zahlungen, die über die für die Hauptleistung vereinbarten Entgelte hinausgehen, ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis.

Wenn ein Verbraucher eine dort aufgeführte Hauptleistung in Anspruch nimmt und dabei keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zu diesem Zeitpunkt im Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Zinsen und Entgelte. Eine Vereinbarung, die auf eine über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet ist, kann die ING mit dem Verbraucher nur ausdrücklich treffen, auch wenn sie im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesen ist. Für die Vergütung der nicht im Preis- und Leistungsverzeichnis aufgeführten Leistungen, die im Auftrag des Verbrauchers erbracht werden und die, nach den Umständen zu urteilen, nur gegen eine Vergütung zu erwarten sind, gelten, soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, die gesetzlichen Vorschriften.

### (2) Zinsen und Entgelte im Geschäft mit Kunden, die keine Verbraucher sind

Die Höhe der Zinsen und Entgelte für die üblichen Bankleistungen, die die ING gegenüber Kunden, die keine Verbraucher sind, erbringt, ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis, soweit das Preis- und Leistungsverzeichnis übliche Bankleistungen gegenüber Kunden, die keine Verbraucher sind (z. B. Geschäftskunden), ausweisen. Wenn ein Kunde, der kein Verbraucher ist, eine dort aufgeführte Bankleistung in Anspruch nimmt und dabei keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zu diesem Zeitpunkt im Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Zinsen und Entgelte.

Im Übrigen bestimmt die ING, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde und gesetzliche Bestimmungen dem nicht entgegenstehen, die Höhe von Zinsen und Entgelten nach billigem Ermessen (§ 315 des Bürgerlichen Gesetzbuchs)

### (3) Nicht entgeltfähige Leistungen

Für eine Leistung, zu deren Erbringung die ING kraft Gesetzes oder aufgrund einer vertraglichen Nebenpflicht verpflichtet ist oder die sie im eigenen Interesse wahrnimmt, wird die ING kein Entgelt berechnen, es sei denn, es ist gesetzlich zulässig und wird nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung erhoben.

### (4) Änderung von Zinsen; Kündigungsrecht des Kunden bei Erhöhung

Die Änderung der Zinsen bei Krediten mit einem veränderlichen Zinssatz erfolgt aufgrund der jeweiligen Kreditvereinbarung mit dem Kunden. Die ING wird dem Kunden Änderungen von Zinsen mitteilen. Bei einer Erhöhung kann der Kunde, sofern nichts anderes vereinbart ist, die davon betroffene Kreditvereinbarung innerhalb von sechs Wochen nach der Bekanntgabe der Änderung mit sofortiger Wirkung kündigen. Kündigt der Kunde, so werden die erhöhten Zinsen für die gekündigte Kreditvereinbarung nicht zugrunde gelegt. Die ING wird zur Abwicklung eine angemessene Frist einräumen.

### (5) Änderung von Entgelten bei typischerweise dauerhaft in Anspruch genommenen Leistungen

Änderungen von Entgelten für Bankleistungen, die von Kunden im Rahmen der Geschäftsverbindung typischerweise dauerhaft in Anspruch genommen werden (z. B. Konto- und Depotführung), werden dem Kunden spätestens 2 Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der ING im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Internetbanking), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder ablehnen. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen. Werden dem Kunden die Änderungen angeboten, kann er den von der Änderung betroffenen Vertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die ING in ihrem Ange-



bot hinweisen. Kündigt der Kunde, wird das geänderte Entgelt für die gekündigte Geschäftsbeziehung nicht zugrunde gelegt. Die vorstehende Vereinbarung gilt gegenüber Verbrauchern nur dann, wenn die ING Entgelte für Hauptleistungen ändern will, die vom Verbraucher im Rahmen der Geschäftsverbindung typischerweise dauerhaft in Anspruch genommen werden. Eine Vereinbarung über die Änderung eines Entgelts, das auf eine über die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet ist, kann die ING mit dem Verbraucher nur ausdrücklich vereinbaren.

#### **(6) Ersatz von Aufwendungen**

Ein möglicher Anspruch der ING auf Ersatz von Aufwendungen richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

#### **(7) Besonderheiten bei Verbraucherdarlehensverträgen und Zahlungsdienstverträgen mit Verbrauchern für Zahlungen**

Bei Verbraucherdarlehensverträgen und Zahlungsdienstverträgen mit Verbrauchern für Zahlungen richten sich die Zinsen und die Kosten (Entgelte und Auslagen) nach den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen und Sonderbedingungen sowie ergänzend nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Änderung von Entgelten von Zahlungsdienstverträgen (zum Beispiel Girovertrag) richtet sich nach Absatz 5.

### **13. Sicherheiten für die Ansprüche der Bank gegen den Kunden**

#### **(1) Anspruch der ING auf Bestellung von Sicherheiten**

Die ING kann für alle Ansprüche aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung die Bestellung bankmäßiger Sicherheiten verlangen, und zwar auch dann, wenn die Ansprüche bedingt sind (z. B. Aufwendungsersatzanspruch wegen der Inanspruchnahme aus einer für den Kunden übernommenen Bürgschaft). Hat der Kunde gegenüber der ING eine Haftung für Verbindlichkeiten eines anderen Kunden der ING übernommen (z. B. als Bürge), so besteht für die ING ein Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten im Hinblick auf die aus der Haftungsübernahme folgende Schuld jedoch erst ab ihrer Fälligkeit.

#### **(2) Veränderungen des Risikos**

Hat die ING bei der Entstehung von Ansprüchen gegen den Kunden zunächst ganz oder teilweise davon abgesehen, die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten zu verlangen, kann sie auch später noch eine Besicherung fordern. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass Umstände eintreten oder bekannt werden, die eine erhöhte Risikobewertung der Ansprüche gegen den Kunden rechtfertigen. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden nachteilig verändert haben oder sich zu verändern drohen oder sich die vorhandenen Sicherheiten wertmäßig verschlechtern haben oder sich zu verschlechtern drohen. Der Besicherungsanspruch der ING besteht nicht, wenn ausdrücklich vereinbart ist, dass der Kunde keine oder ausschließlich im Einzelnen benannte Sicherheiten zu bestellen hat. Bei Verbraucherdarlehensverträgen besteht der Anspruch auf die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nur, soweit die Sicherheiten im Kreditvertrag angegeben sind. Übersteigt der Nettodarlehensbetrag 75.000 Euro, besteht der Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung auch dann, wenn in einem vor dem 21. März 2016 abgeschlossenen Verbraucherdarlehensvertrag oder in einem ab dem 21. März 2016 abgeschlossenen Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag im Sinne von § 491 Absatz 2 BGB keine oder keine abschließenden Angaben über Sicherheiten enthalten sind.

#### **(3) Fristsetzung für die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten**

Für die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten wird die ING eine angemessene Frist einräumen. Beabsichtigt die ING, von ihrem Recht zur fristlosen Kündigung nach Nummer 19 Absatz 3 dieser Geschäftsbedingungen Gebrauch zu machen, falls der Kunde seiner Verpflichtung zur Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nicht fristgerecht nachkommt, wird sie ihn zuvor hierauf hinweisen.

### **14. Vereinbarung eines Pfandrechts zugunsten der ING**

#### **(1) Einigung über das Pfandrecht**

Der Kunde und die ING sind sich darüber einig, dass die ING ein Pfandrecht an den Wertpapieren und Sachen erwirbt, an denen eine inländische Geschäftsstelle im bankmäßigen Geschäftsverkehr Besitz erlangt hat oder noch erlangen wird. Die ING erwirbt ein Pfandrecht auch an den Ansprüchen, die dem Kunden gegen die ING aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung zustehen oder künftig zustehen werden (z. B. Kontoguthaben).

#### **(2) Gesicherte Ansprüche**

Das Pfandrecht dient der Sicherung aller bestehenden, künftigen und bedingten Ansprüche, die der ING mit sämtlichen ihrer in- und ausländischen Geschäftsstellen aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung gegen den Kunden zustehen. Hat der Kunde gegenüber der ING eine Haftung für Verbindlichkeiten eines anderen Kunden der ING übernommen (z. B. als Bürge), so sichert das Pfandrecht die aus der Haftungsübernahme folgende Schuld jedoch erst ab ihrer Fälligkeit.

#### **(3) Ausnahmen vom Pfandrecht**

Gelangen Gelder oder andere Werte mit der Maßgabe in die Verfügungsgewalt der ING, dass sie nur für einen bestimmten Zweck verwendet werden dürfen (z. B.

Bareinzahlung zur Einlösung eines Wechsels), erstreckt sich das Pfandrecht der ING nicht auf diese Werte. Dasselbe gilt für die von der ING selbst ausgegebenen Aktien (eigene Aktien) und für die Wertpapiere, die die ING im Ausland für den Kunden verwahrt. Außerdem erstreckt sich das Pfandrecht nicht auf die von der ING selbst ausgegebenen eigenen Genussrechte/Genussscheine und nicht auf die verbrieften und nicht verbrieften nachrangigen Verbindlichkeiten der ING.

#### **(4) Zins- und Gewinnanteilscheine**

Unterliegen dem Pfandrecht der ING Wertpapiere, ist der Kunde nicht berechtigt, die Herausgabe der zu diesen Papieren gehörenden Zins- und Gewinnanteilscheine zu verlangen.

### **15. Sicherungsrechte bei Einzugspapieren und diskontierten Wechseln**

#### **(1) Sicherungsübereignung**

Die ING erwirbt an den ihr zum Einzug eingereichten Schecks und Wechseln zum Zeitpunkt der Einreichung Sicherungseigentum. An diskontierten Wechseln erwirbt die ING zum Zeitpunkt des Wechselankaufs uneingeschränktes Eigentum; belastet sie diskontierte Wechsel dem Konto zurück, so verbleibt ihr das Sicherungseigentum an diesen Wechseln.

#### **(2) Sicherungsabtretung**

Mit dem Erwerb des Eigentums an Schecks und Wechseln gehen auch die zugrunde liegenden Forderungen auf die ING über; ein Forderungsübergang findet ferner statt, wenn andere Papiere zum Einzug eingereicht werden (z. B. Lastschriften, kaufmännische Handelspapiere).

#### **(3) Zweckgebundene Einzugspapiere**

Werden der ING Einzugspapiere mit der Maßgabe eingereicht, dass ihr Gegenwert nur für einen bestimmten Zweck verwendet werden darf, erstrecken sich die Sicherungsübereignung und die Sicherungsabtretung nicht auf diese Papiere.

#### **(4) Gesicherte Ansprüche der ING**

Das Sicherungseigentum und die Sicherungsabtretung dienen der Sicherung aller Ansprüche, die der ING gegen den Kunden bei Einreichung von Einzugspapieren aus seinen Kontokorrentkonten zustehen oder die infolge der Rückbelastung nicht eingelöster Einzugspapiere oder diskontierter Wechsel entstehen. Auf Anforderung des Kunden nimmt die ING eine Rückübertragung des Sicherungseigentums an den Papieren und der auf sie übergegangenen Forderungen an den Kunden vor, falls ihr zum Zeitpunkt der Anforderung keine zu sichernden Ansprüche gegen den Kunden zustehen oder sie ihn über den Gegenwert der Papiere vor deren endgültiger Bezahlung nicht verfügen lässt.

### **16. Begrenzung des Besicherungsanspruchs und Freigabeverpflichtung**

#### **(1) Deckungsgrenze**

Die ING kann ihren Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten so lange geltend machen, bis der realisierbare Wert aller Sicherheiten dem Gesamtbetrag aller Ansprüche aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung (Deckungsgrenze) entspricht.

#### **(2) Freigabe**

Falls der realisierbare Wert aller Sicherheiten die Deckungsgrenze nicht nur vorübergehend übersteigt, hat die ING auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach ihrer Wahl freizugeben, und zwar in Höhe des die Deckungsgrenze übersteigenden Betrags; sie wird bei der Auswahl der freizugebenden Sicherheiten auf die berechtigten Belange des Kunden und eines dritten Sicherungsgebers, der für die Verbindlichkeiten des Kunden Sicherheiten bestellt hat, Rücksicht nehmen. In diesem Rahmen ist die ING auch verpflichtet, Aufträge des Kunden über die dem Pfandrecht unterliegenden Werte auszuführen (z. B. Verkauf von Wertpapieren, Auszahlung von Sparguthaben).

#### **(3) Sondervereinbarungen**

Ist für eine bestimmte Sicherheit ein anderer Bewertungsmaßstab als der realisierbare Wert oder ist eine andere Deckungsgrenze oder eine andere Grenze für die Freigabe von Sicherheiten vereinbart, so sind diese maßgeblich.

### **17. Verwertung von Sicherheiten**

#### **(1) Wahlrecht der ING**

Wenn die ING verwertet, hat sie unter mehreren Sicherheiten die Wahl. Sie wird bei der Verwertung und bei der Auswahl der zu verwertenden Sicherheiten auf die berechtigten Belange des Kunden und eines dritten Sicherungsgebers, der für die Verbindlichkeiten des Kunden Sicherheiten bestellt hat, Rücksicht nehmen.

#### **(2) Erlösgutschrift nach dem Umsatzsteuerrecht**

Wenn der Verwertungsvorgang der Umsatzsteuer unterliegt, wird die ING dem Kunden über den Erlös eine Gutschrift erteilen, die als Rechnung für die Lieferung der als Sicherheit dienenden Sache gilt und den Voraussetzungen des Umsatzsteuerrechts entspricht.

# Kündigung

## 18. Kündigungsrechte des Kunden

### (1) Jederzeitiges Kündigungsrecht

Der Kunde kann die gesamte Geschäftsverbindung oder einzelne Geschäftsbeziehungen (z. B. den Scheckvertrag, der zur Nutzung der Scheckkarte und von Scheckvordrucken berechtigt), für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

### (2) Kündigung aus wichtigem Grund

Ist für eine Geschäftsbeziehung eine Laufzeit oder eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart, kann eine fristlose Kündigung nur dann ausgesprochen werden, wenn hierfür ein wichtiger Grund vorliegt, der es dem Kunden, auch unter Berücksichtigung der berechtigten Belange der ING, unzumutbar werden lässt, die Geschäftsbeziehung fortzusetzen.

### (3) Gesetzliche Kündigungsrechte

Gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt.

## 19. Kündigungsrechte der ING

### (1) Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist

Die ING kann die gesamte Geschäftsverbindung oder einzelne Geschäftsbeziehungen, für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, jederzeit unter Einhaltung einer angemessenen Kündigungsfrist kündigen (z. B. den Scheckvertrag, der zur Nutzung von Scheckvordrucken berechtigt). Bei der Bemessung der Kündigungsfrist wird die ING auf die berechtigten Belange des Kunden Rücksicht nehmen. Für die Kündigung eines Zahlungsdiensterahmenvertrags (z. B. laufendes Konto oder Kartenvertrag) und eines Depots beträgt die Kündigungsfrist mindestens 2 Monate.

### (2) Kündigung unbefristeter Kredite

Kredite und Kreditzusagen, für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, kann die ING jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Die ING wird bei der Ausübung dieses Kündigungsrechts auf die berechtigten Belange des Kunden Rücksicht nehmen. Soweit das Bürgerliche Gesetzbuch Sonderregelungen für die Kündigung eines Verbraucherdarlehensvertrags vorsieht, kann die ING nur nach Maßgabe dieser Regelungen kündigen.

### (3) Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist

Eine fristlose Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung oder einzelner Geschäftsbeziehungen ist zulässig, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, der der ING deren Fortsetzung, auch unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden, unzumutbar werden lässt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,

- › wenn der Kunde unrichtige Angaben über seine Vermögensverhältnisse gemacht hat, die für die Entscheidung der ING über eine Kreditgewährung oder über andere mit Risiken für die ING verbundene Geschäfte (z. B. Aushändigung einer Zahlungskarte) von erheblicher Bedeutung waren; bei Verbraucherdarlehens gilt dies nur, wenn der Kunde für die Kreditwürdigkeitsprüfung relevante Informationen wissentlich vorenthalten oder diese gefälscht hat und dies zu einem Mangel der Kreditwürdigkeitsprüfung geführt hat, oder
- › wenn eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder der Werthaltigkeit einer Sicherheit eintritt oder einzutreten droht und dadurch die Rückzahlung des Darlehens oder die Erfüllung einer sonstigen Verbindlichkeit gegenüber der ING – auch unter Verwertung einer hierfür bestehenden Sicherheit – gefährdet ist oder
- › wenn der Kunde seiner Verpflichtung zur Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nach Nummer 13 Absatz 2 dieser Geschäftsbedingungen oder aufgrund einer sonstigen Vereinbarung nicht innerhalb der von der ING gesetzten angemessenen Frist nachkommt.

Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, es sei denn, dies ist wegen der Besonderheiten des Einzelfalls (§ 323 Absatz 2 und 3 des Bürgerlichen Gesetzbuches) entbehrlich.

### (4) Kündigung von Verbraucherdarlehensverträgen bei Verzug

Soweit das Bürgerliche Gesetzbuch Sonderregelungen für die Kündigung wegen Verzug mit der Rückzahlung eines Verbraucherdarlehensvertrags vorsieht, kann die ING nur nach Maßgabe dieser Regelungen kündigen.

### (5) Kündigung eines Basiskontovertrages

Einen Basiskontovertrag kann die ING nur nach den zwischen der ING und dem Kunden auf Grundlage des Zahlungskontengesetzes getroffenen Vereinbarungen und den Bestimmungen des Zahlungskontengesetzes kündigen.

## (6) Abwicklung nach einer Kündigung

Im Falle einer Kündigung ohne Kündigungsfrist wird die ING dem Kunden für die Abwicklung (insbesondere für die Rückzahlung eines Kredits) eine angemessene Frist einräumen, soweit nicht eine sofortige Erledigung erforderlich ist (zum Beispiel bei der Kündigung des Scheckvertrages die Rückgabe der Scheckvordrucke).

# Schutz der Einlagen

## 20. Einlagensicherungsfonds

### (1) Schutzzumfang

Die ING ist dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. angeschlossen. Der Einlagensicherungsfonds sichert gemäß seinem Statut – vorbehaltlich der darin vorgesehenen Ausnahmen – Einlagen, d. h. Guthaben, die sich im Rahmen von Bankgeschäften aus Beträgen, die auf einem Konto verblieben sind, oder aus Zwischenpositionen ergeben und die nach den geltenden Bedingungen von der ING zurückzuzahlen sind.

Nicht gesichert werden unter anderem die zu den Eigenmitteln der Bank zählenden Einlagen, Verbindlichkeiten aus Inhaber- und Orderschuldverschreibungen sowie Einlagen von Kreditinstituten im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 1 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013, Finanzinstituten im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 26 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013, Wertpapierfirmen im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 1 der Richtlinie 2004/39/EG und Gebietskörperschaften.

Einlagen von anderen Gläubigern als natürlichen Personen und rechtsfähigen Stiftungen werden nur geschützt, wenn

- (i) es sich bei der Einlage um keine Verbindlichkeit aus einer Namensschuldverschreibung oder einem Schuldscheindarlehen handelt und
- (ii) die Laufzeit der Einlage nicht mehr als 18 Monate beträgt. Auf Einlagen, die bereits vor dem 01. Januar 2020 bestanden haben, findet die Laufzeitbeschränkung keine Anwendung. Nach dem 31. Dezember 2019 entfällt der Bestandsschutz nach vorstehendem Satz, sobald die betreffende Einlage fällig wird, gekündigt werden kann oder anderweitig zurückgefordert werden kann, oder wenn die Einlage im Wege einer Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge übergeht.

Verbindlichkeiten der Banken, die bereits vor dem 1. Oktober 2017 bestanden haben, werden nach Maßgabe und unter den Voraussetzungen der bis zum 1. Oktober 2017 geltenden Regelungen des Statuts des Einlagensicherungsfonds gesichert. Nach dem 30. September 2017 entfällt der Bestandsschutz nach dem vorstehenden Satz, sobald die betreffende Verbindlichkeit fällig wird, gekündigt oder anderweitig zurückgefordert werden kann, oder wenn die Verbindlichkeit im Wege einer Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge übergeht.

### (2) Sicherungsgrenzen:

Die Sicherungsgrenze je Gläubiger beträgt bis zum 31. Dezember 2019 20%, bis zum 31. Dezember 2024 15% und ab dem 1. Januar 2025 8,75% der für die Einlagensicherung maßgeblichen Eigenmittel der ING im Sinne von Art. 72 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013. Für Einlagen, die nach dem 31. Dezember 2011 begründet oder prolongiert werden, gelten, unabhängig vom Zeitpunkt der Begründung der Einlage, die jeweils neuen Sicherungsgrenzen ab den vorgenannten Stichtagen. Für Einlagen, die vor dem 31. Dezember 2011 begründet wurden, gelten die alten Sicherungsgrenzen bis zur Fälligkeit der Einlage oder bis zum nächstmöglichen Kündigungstermin.

Diese Sicherungsgrenze wird dem Kunden von der Bank auf Verlangen bekannt gegeben. Sie kann auch im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abgefragt werden.

### (3) Geltung des Statuts des Einlagensicherungsfonds:

Wegen weiterer Einzelheiten der Sicherung wird auf § 6 des Statuts des Einlagensicherungsfonds verwiesen, das auf Verlangen zur Verfügung gestellt wird.

### (4) Forderungsübergang

Soweit der Einlagensicherungsfonds oder ein von ihm Beauftragter Zahlungen an einen Kunden leistet, gehen dessen Forderungen gegen die ING in entsprechender Höhe mit allen Nebenrechten Zug um Zug auf den Einlagensicherungsfonds über.

### (5) Auskunftserteilung

Die ING ist befugt, dem Einlagensicherungsfonds oder einem von ihm Beauftragten alle in diesem Zusammenhang erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

# Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren

## 21. Beschwerde- und Alternative Streitbeilegungsverfahren

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

- › Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im Preis- und Leistungsverzeichnis genannte Kontaktstelle der ING wenden. Die ING wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdiensteverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).
- › Die ING 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 ING den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstevertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de), zu richten.
- › Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu beschweren.
- › Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.
- › Zusätzlich zu den vorgenannten Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren steht dem Kunden auch die Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage offen.

## Vereinbarungen zum Girokonto und zu eingeräumten/geduldeten Kontoüberziehungen inklusive Widerrufsbelehrung

### 1. Wesentliche Leistungsmerkmale

Die ING führt das Girokonto für den Kontoinhaber im Kontokorrent (in laufender Rechnung). Die Eröffnung eines Girokontos ist nur für Inhaber von Einzelkonten oder für Inhaber von Gemeinschaftskonten mit Einzelverfügungsberechtigung („Oder-Konten“, d. h. jeder Kontoinhaber zeichnet einzeln) vorgesehen. Girokonten werden nur für natürliche Personen und auch nur für eigene Rechnung geführt. Die ING führt das Girokonto als Privatkonto (Lohn- oder Gehaltskonto). Das bedeutet, dass für jeden Kontoinhaber nur 1 Girokonto eröffnet wird. Werden über das Girokonto erkennbare Geschäftsumsätze getätigt, hat die ING das Recht, das Girokonto unter Wahrung einer angemessenen Frist zu kündigen.

Die ING richtet für den Kunden das Girokonto ein, schreibt eingehende Zahlungen auf dem Girokonto gut und wickelt von ihm veranlasste Zahlungsvorgänge (z. B. Überweisungen) zulasten des Girokontos ab, soweit das Girokonto ausreichend Guthaben oder eine eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] aufweist.

Im Einzelnen umfasst der Girokonto Vertrag folgende Dienstleistungen:

- › Kontoführung
- › Verwahrung der Einlagen
- › Bargeldein- und -auszahlungen
- › Überweisungen
- › Daueraufträge
- › Lastschriften (ausgeschlossen sind Lastschriftinzüge im Kundenauftrag)
- › Scheckeinreichungen/-inkasso
- › Eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit]
- › Ausgabe einer girocard [Debitkarte]
- › Ausgabe einer VISA Card [Debitkarte]

Das Girokonto wird per Internetbanking inklusive Post-Box geführt. Verfügungen und Weisungen können per Internetbanking erteilt werden. Kontoauszüge, Rechnungsabschlüsse und Mitteilungen werden elektronisch in die Internetbanking Post-Box eingestellt. Ein Versand per Post erfolgt parallel dazu nur auf Verlangen des Kontoinhabers und ist nach Maßgabe des Preis- und Leistungsverzeichnisses entgeltpflichtig, ebenso wie beleghafte Verfügungen und Weisungen. Die Nutzung des Internetbanking ist in den Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Post-Box geregelt. Weiterhin bietet das Girokonto die Möglichkeit zur telefonischen Abwicklung von Bankgeschäften. Eigens für dieses Geschäft stehen dem/den Kunden Kundenbetreuer der ING zur Verfügung, die im Rahmen des Telefon-Service zum Girokonto eine bequeme und schnelle Abwicklung der Bankgeschäfte gewährleisten. Eine Nutzung des Telebanking ist im Vertrag zum Telebanking geregelt.

Das Girokonto ist keine Anlageform im Sinne des Vermögensbildungsgesetzes (§ 2 VermBG). Prämienbegünstigte vermögenswirksame Leistungen können nicht darauf eingezahlt oder überwiesen werden. Die ING behält sich vor, als vermögenswirksame Leistungen gekennzeichnete Zahlungseingänge zurückzuweisen.

Der Girokonto Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Es besteht keine Mindestlaufzeit.

### 2. Voraussetzungen für die Eröffnung eines Girokontos und die Vergabe einer eingeräumten Kontoüberziehung [Dispokredit]

Die ING führt ausschließlich Konten für natürliche Personen (Privatpersonen) und auf deren eigene Rechnung. Die Eröffnung eines Girokontos und die Vergabe einer eingeräumten Kontoüberziehung [Dispokredit] setzt voraus, dass der Kunde

- › volljährig ist und eine gute Bonität hat.
- › das Girokonto privat und nicht gewerblich nutzt.
- › ein regelmäßiges monatliches Einkommen hat.
- › seinen Wohnsitz und Arbeitsplatz in Deutschland hat.
- › Wenn der Kunde selbstständig ist: Er erzielt seine Einkünfte aus freiberuflicher Tätigkeit und nicht aus Gewerbebetrieb.
- › Für ein Gemeinschaftskonto mit seinem Partner müssen beide Kontoinhaber denselben Erstwohnsitz haben. Das ist u. a. wichtig für die SCHUFA.

### 3. Antrags- und Kreditprüfung

Im Rahmen der Bearbeitung des Girokonto Antrags führt die ING eine Prüfung durch. Jeder Girokonto Antrag wird individuell und sorgfältig, jedoch nur im Interesse der ING, geprüft. In die abschließende Entscheidung fließen unter anderem die langjährigen Erfahrungswerte aus unserem Kreditgeschäft ein. Die Adressdaten des Interessenten werden dabei nicht berücksichtigt.

Bewertet werden insbesondere die folgenden Informationen:

- › Das Beschäftigungsverhältnis
- › Die Einkommensverhältnisse
- › Erfahrungen aus bisherigen Geschäftsbeziehungen
- › Informationen von Auskunftseien (SCHUFA, infoscore und Bürgel Auskunft)

Diese Informationen werden mit unterschiedlicher Gewichtung bewertet und beeinflussen so die Entscheidung, ob ein Girokonto eröffnet wird. Ausschlaggebend ist dabei nicht eine einzelne Information, sondern das Gesamtbild, das sich aus den Informationen ergibt. So ist gewährleistet, dass alle Anträge nach denselben Maßstäben beurteilt werden. In jedem Fall behält sich die ING ausdrücklich den Abschluss des Vertrags vor. Dies gilt auch in den Fällen, in denen keine eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] beantragt und/oder auf die Ausgabe von VISA Cards [Debitkarte] und/oder girocards [Debitkarte] verzichtet wird.

### 4. Teilnahme am Internetbanking inklusive Post-Box

Die Teilnahme am Internetbanking inklusive Post-Box ist entsprechend der wesentlichen Leistungsmerkmale des Girokontos (Ziffer 1) für folgende Personen vorgesehen:

- › Inhaber von Einzelkonten
- › Inhaber von Gemeinschaftskonten, mit Einzelverfügungsberechtigung („Oder-Konten“)

Die Nutzung des Internetbanking ist in den Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Post-Box geregelt. Die Berechtigung zur Teilnahme am Internetbanking endet bei Oder-Konten, sofern ein Kontoinhaber die Einzelverfügungsberechtigung widerruft. Endet die Berechtigung zur Teilnahme am Internetbanking auf Veranlassung eines Kontoinhabers, hat dies gleichzeitig zur Folge, dass Kontoauszüge, Rechnungsabschlüsse und Mitteilungen per Post versendet werden. Der Versand per Post ist ebenso wie beleghafte Verfügungen und Weisungen entgeltpflichtig.

### 5. Teilnahme am Telebanking

Die Teilnahme am Telebanking ist entsprechend der wesentlichen Leistungsmerkmale des Girokontos (Ziffer 1) für folgende Personen möglich:

- › Inhaber von Einzelkonten
- › Inhaber von Gemeinschaftskonten, mit Einzelverfügungsberechtigung („Oder-Konten“)

Am Telebanking können darüber hinaus Personen teilnehmen, die über bei der ING geführte Konten verfügungsberechtigt sind („berechtigte Nutzer“). Die Berechtigung zur Teilnahme am Telebanking endet bei Oder-Konten, sofern ein Kontoinhaber die Einzelverfügungsberechtigung widerruft. Die Berechtigung der Teilnahme eines berechtigten Nutzers endet, wenn der Kontoinhaber – bei Gemeinschaftskonten ein Kontoinhaber – seine Zustimmung widerruft.



## 6. Entgelte

Die aktuellen Entgelte für die im Rahmen des Girokonto Vertrags erbrachten Leistungen bzw. für die Führung des Girokontos sind dem Preis- und Leistungsverzeichnis zu entnehmen. Preise für Zusatzleistungen im Zusammenhang mit dem Girokonto (z. B. VISA Card [Debitkarte], Zwischenkontoauszüge etc.) ergeben sich ebenfalls aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Die Änderung von Entgelten während der Laufzeit des Girokonto Vertrags erfolgt nach Maßgabe von Nummer 12 Absatz 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Für die Inanspruchnahme einer eingeräumten Kontoüberziehung [Dispokredit] und/oder einer geduldeten Kontoüberziehung berechnet die ING Sollzinsen, die gemäß Ziffer 12 Absatz 4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und gemäß Ziffer 8 dieser Bedingungen angepasst werden können. Über Zinsänderungen wird die ING informieren. Weitergehende Kosten fallen für die eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] oder die geduldete Kontoüberziehung nicht an. Die Höhe der anfänglich geltenden Sollzinssätze ergibt sich aus der „Girokonto Eröffnungsbestätigung“, die der Kunde als Teil der Girokonto Eröffnungsunterlagen übersandt bekommt. Die jeweils gültigen Sollzinssätze ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Für die Vergütung von Leistungen, die nicht im Preis- und Leistungsverzeichnis aufgeführt sind, die im Auftrag eines Kontoinhabers oder in dessen mutmaßlichem Interesse erbracht werden und die, nach den Umständen zu urteilen, nur gegen eine Vergütung zu erwarten sind, gelten, soweit keine andere Vereinbarung getroffen ist, die gesetzlichen Vorschriften.

Das jeweils gültige Preis- und Leistungsverzeichnis kann jederzeit telefonisch bei den ING Kundenbetreuern abgefragt oder auf den Internetseiten der ING ([www.ing.de](http://www.ing.de)) eingesehen werden. Auf Wunsch wird die ING das Preis- und Leistungsverzeichnis dem Kontoinhaber zusenden.

Gegebenenfalls anfallende Kosten Dritter sind vom Kontoinhaber zu tragen. Dies gilt insbesondere, falls bei der Identifizierung nach § 154 Abgabenordnung (AO) durch Dritte Kosten in Rechnung gestellt werden. Eigene Kosten (z. B. für Ferngespräche, Porti) hat der Kontoinhaber selbst zu tragen. Zusätzliche Telekommunikationskosten berechnet die ING nicht.

## 7. Zahlung und Erfüllung des Vertrags, Kontoauszüge

Die Verpflichtungen aus dem Girokonto Vertrag werden durch Verbuchung der Gutschriften und Belastungen (z. B. aus Überweisungen, Lastschriften, Bargeldauszahlungen und Bezahlen von Waren und Dienstleistungen mit der VISA Card [Debitkarte]) auf dem in laufender Rechnung geführten Girokonto sowie durch Erteilung eines Rechnungsabschlusses zum Ende eines Kalenderquartals erfüllt. Die Rechtswirkungen eines Rechnungsabschlusses sowie die Pflicht, dessen Inhalt zu prüfen und gegebenenfalls Einwendungen zu erheben, sind unter Nummer 7 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Rechnungsabschlüsse bei Kontokorrentkunden (Konten in laufender Rechnung)“ geregelt.

Neben den Rechnungsabschlüssen erhält der Kontoinhaber für das Girokonto mindestens einmal monatlich eine Unterrichtung (Kontoauszug) über die Umsätze, sofern auf dem Girokonto Umsätze getätigt wurden.

Die Erteilung des Rechnungsabschlusses und die Unterrichtung über die Umsätze erfolgt durch Einstellung des Rechnungsabschlusses und der Kontoauszüge in die Post-Box. Nach dem Ende der Berechtigung zur Teilnahme am Internetbanking (gemäß Ziffer 4) erfolgt der Versand postalisch.

## 8. Eingeräumte/geduldete Kontoüberziehungen

### (1) Eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit]

Die eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] ist ein Darlehensvertrag, mit dem dem Kunden das Recht eingeräumt wird, sein Girokonto bis zu dem im Konto bzw. Kreditvertrag vereinbarten Höhe zu überziehen. Die eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] kann bei Bedarf – ohne nochmalige Rücksprache mit dem Darlehensgeber – ganz oder teilweise, einmalig oder auch wiederholt in Anspruch genommen werden. Sollzinsen werden nur für die Dauer und den Betrag der tatsächlichen Inanspruchnahme geschuldet. Die Sollzinsen werden jeweils mit dem nächsten Rechnungsabschluss (vierteljährlich) fällig und dem Girokonto belastet. Außer den Sollzinsen fallen für die Inanspruchnahme der eingeräumten Kontoüberziehung [Dispokredit] keine weiteren laufenden Kosten an.

Die Höhe der eingeräumten Kontoüberziehung [Dispokredit] richtet sich nach den Angaben des Kunden sowie den tatsächlichen Zahlungseingängen. Der Nettodarlehensbetrag, d. h. die Obergrenze des Betrags, den der Kunde aufgrund der eingeräumten Kontoüberziehung [Dispokredit] zur Verfügung gestellt bekommt (Gesamtkreditbetrag), wird in der „Girokonto Eröffnungsbestätigung“ mitgeteilt, die Teil der Girokonto Eröffnungsunterlagen ist. Die Sollzinsen für die eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] werden je nach Höhe des in Anspruch genommenen Kreditbetrags berechnet und quartalsweise fällig. Mit dem Rechnungsabschluss werden sie dem Girokonto belastet.

### (2) Geduldete Kontoüberziehung

In Einzelfällen wird die Inanspruchnahme des Girokontos ohne eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] oder über die eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] hinaus geduldet.

Die Sollzinsen für die geduldete Kontoüberziehung werden je nach Höhe des in Anspruch genommenen Kreditbetrags berechnet und quartalsweise fällig. Mit dem Rechnungsabschluss werden sie dem Girokonto belastet.

### (3) Änderung von Zinsen

Die Sollzinssätze für die eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] und die geduldete Kontoüberziehung sind variabel. Die ING ist gemäß der nachfolgenden Regelung berechtigt und verpflichtet, die Zinssätze anzupassen. Maßgeblich für Anpassungen sind Veränderungen des Zinssatzes der Europäischen Zentralbank für Hauptrefinanzierungsgeschäfte (nachfolgend EZB-Zinssatz genannt). Maßgeblich sind weiterhin die am 01.09.2010 bestehenden Differenzen zwischen den Sollzinssätzen und dem EZB-Zinssatz (Äquivalenzverhältnisse). Sie betragen für die eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] 8,0 Prozentpunkte und die geduldete Kontoüberziehung 11,5 Prozentpunkte.

Die ING prüft die Entwicklung des EZB-Zinssatzes jeweils am 15. eines Monats (Prüfungstag). Veränderungen des EZB-Zinssatzes um mindestens 0,25 Prozentpunkte (relevante Veränderung) gegenüber dessen Niveau am 01.09.2010 bzw. danach gegenüber dessen Niveau zum Zeitpunkt der Feststellung der letzten relevanten EZB-Zinssatzänderung berechtigen die ING bei Erhöhungen und verpflichten die ING bei Ermäßigungen zur Anpassung der Sollzinssätze. Eine Ermäßigung der Sollzinssätze muss dabei mindestens der Ermäßigung des EZB-Zinssatzes entsprechen. Eine Erhöhung darf maximal der Erhöhung des EZB-Zinssatzes entsprechen. Eine Zinsanpassung wird 3 Kalendermonate nach dem Prüfungstag, jeweils am 15. eines Monats, wirksam (Anpassungstag).

Nutzt die ING – im Falle einer Erhöhung des EZB-Zinssatzes um mindestens 0,25 Prozentpunkte – ihr Recht zur Erhöhung der Sollzinssätze nicht oder nicht voll aus, werden dadurch die vereinbarten Äquivalenzverhältnisse zugunsten des Kunden unterschritten. Die ING kann die nicht ausgenutzte Erhöhung jeweils am 15. eines Monats unter Einhaltung der vereinbarten Äquivalenzverhältnisse nachholen. Bei einer nachfolgenden Ermäßigung des EZB-Zinssatzes (relevante Ermäßigung) ist sie erst dann zur Senkung der Sollzinssätze verpflichtet, wenn die im Rahmen des vereinbarten Äquivalenzverhältnisses bestehende Differenz von 8,0 Prozentpunkten (eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit]) bzw. 11,5 Prozentpunkten (geduldete Kontoüberziehung) überschritten würde.

Die ING wird den Kunden vorab über jede Sollzinssatzänderung informieren. Die Information darf auch per Kontoauszug erfolgen.

Die Sollzinssätze sowie eine eventuelle nicht ausgenutzte Erhöhung des EZB-Zinssatzes sind im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesen. Die Höhe des EZB-Zinssatzes zum 01.09.2010, dessen Entwicklung sowie die Entwicklung einer nicht ausgenutzten Erhöhung können unter [www.ing.de/zinsanpassungsklausel/](http://www.ing.de/zinsanpassungsklausel/) abgerufen werden.

### (4) Kündigung der eingeräumten/geduldeten Kontoüberziehungen

Eingeräumte/geduldete Kontoüberziehungen können von der ING und dem Kunden jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Im Falle einer Kündigung durch die ING wird auf die berechtigten Belange des Kunden Rücksicht genommen.

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass Sie jederzeit zur Rückzahlung des in Anspruch genommenen Kredites aufgefordert werden können, wenn die ING von ihrem Kündigungsrecht Gebrauch macht.

### (5) Keine grundpfandrechtliche Besicherung

Die Forderungen der ING aus diesem Vertrag, insbesondere auf Zahlung von Zins und Rückzahlung eines in Anspruch genommenen Kredites, unterliegen keiner grundpfandrechtlichen Besicherung. Dies gilt auch dann, wenn die Ansprüche der ING gegen den Kunden aus einem anderen Vertragsverhältnis grundpfandrechtlich besichert sind und in dem anderen Vertragsverhältnis ein weiter Sicherungszweck vereinbart worden ist.

## 9. Einzelverfügungsberechtigung

Jeder Kontoinhaber darf über das Girokonto ohne Mitwirkung der anderen Kontoinhaber verfügen und zulasten des Girokontos alle mit der Kontoführung im Zusammenhang stehenden Vereinbarungen treffen, sofern nicht nachstehend etwas anderes geregelt ist:

### (1) Kreditverträge und Kontoüberziehungen

Für die Änderung von Kreditverträgen zulasten des Girokontos ist die Mitwirkung aller Kontoinhaber erforderlich. Jedoch ist jeder Kontoinhaber selbstständig berechtigt, über die auf dem Gemeinschaftskonto etwa eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] zu verfügen und von einer vorübergehenden geduldeten Kontoüberziehung im banküblichen Rahmen Gebrauch zu machen.

### (2) Erteilung und Widerruf von Vollmachten

Eine Vollmacht kann nur von allen Kontoinhabern gemeinschaftlich erteilt werden. Der Widerruf durch einen der Kontoinhaber führt zum Erlöschen der Vollmacht. Über einen Widerruf ist die ING unverzüglich und aus Beweisgründen in Textform zu unterrichten.

### (3) Löschung des Girokontos durch Kündigung

Eine Löschung des Girokontos durch Kündigung des Girokonto Vertrags gemäß Nummer 18 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen kann jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist nur durch alle Kontoinhaber gemeinschaftlich erfolgen. Hierzu steht Ihnen das Formular „Auftrag zur Girokonto/Basiskonto Löschung“ zur Verfügung. Die Löschung des Girokontos im Todesfall richtet sich nach den „Regelungen für den Todesfall eines Kontoinhabers“. Eine vertragliche Mindestlaufzeit besteht nicht.

### 10. Gesamtschuldnerische Haftung

Für die Verbindlichkeiten aus dem als Gemeinschaftskonto geführten Girokonto haften alle Kontoinhaber als Gesamtschuldner, d. h., die ING kann von jedem einzelnen Kontoinhaber die Erfüllung sämtlicher Ansprüche fordern.

### 11. Widerruf der Einzelverfügungsberechtigung

Jeder Kontoinhaber kann die Einzelverfügungsberechtigung eines anderen Kontoinhabers jederzeit mit Wirkung für die Zukunft der ING gegenüber widerrufen. Über den Widerruf ist die ING unverzüglich zu unterrichten. Der Widerruf führt zu einem Abweichen von der vereinbarten Form der Kontoführung (Ziffer 1), weil sichergestellt werden muss, dass Verfügungen über das Girokonto nur von allen Kontoinhabern gemeinsam erfolgen dürfen.

### 12. Ausschluss von Abtretung und Verpfändung

Ansprüche des Kontoinhabers/der Kontoinhaber aus dem Girokonto Vertrag können an Dritte weder abgetreten noch verpfändet werden.

### 13. Leistungsumfang

Die ING behält sich das Recht vor, den Umfang der telefonisch oder über das Internetbanking abwickelbaren Bankgeschäfte jederzeit zu erweitern oder einzuschränken. Gleichzeitig hat die ING das Recht, die Art und Weise der Auftragserteilung unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kontoinhabers von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die ING wird den Kunden über derartige Änderungen rechtzeitig unterrichten.

### 14. Postanschrift, Mitteilung von Änderungen

#### (1) Postanschrift

Als Postanschrift gilt immer die Anschrift des ersten Kontoinhabers gemäß Girokonto Antrag (keine Postfachadresse). Alle kontobezogenen Mitteilungen – mit Ausnahme von Kündigungen – werden nur an diese Postanschrift versandt. Der Kontoinhaber ist verpflichtet, jede Änderung der Postanschrift unverzüglich mitzuteilen.

#### (2) Steuern

Der Kontoinhaber ist verpflichtet, der ING eine Änderung seiner zur Steuerpflicht im Ausland gemachten Angaben unverzüglich mitzuteilen.

### 15. Regelung für den Todesfall eines Kontoinhabers

Nach dem Tode eines Kontoinhabers bleiben die Befugnisse des anderen Kontoinhabers unverändert bestehen. Jedoch kann der überlebende Kontoinhaber ohne Mitwirkung der Erben die Konten auflösen. Die Rechte des Verstorbenen werden durch seine Erben gemeinschaftlich wahrgenommen. Das Recht zum Widerruf der Einzelverfügungsberechtigung steht jedoch jedem Erben allein zu. Widerruft ein Miterbe, bedarf jede Verfügung über das Girokonto seiner Mitwirkung. Widerrufen sämtliche Miterben die Einzelverfügungsberechtigung eines Kontoinhabers, so können sämtliche Kontoinhaber nur noch gemeinschaftlich mit sämtlichen Miterben über das Girokonto verfügen.

### 16. Auftragserteilung

Bei der Nutzung des Telefon-Service zum Girokonto bzw. des Telebanking hat sich der Kontoinhaber bzw. der Bevollmächtigte durch die Bekanntgabe von Zugangsnummer und PIN zu legitimieren.

### 17. Auftragsbearbeitung

Die der ING im Zusammenhang mit dem Telefon-Service zum Girokonto, dem Telebanking oder über das Internetbanking erteilten Kundenaufträge werden im Rahmen des banküblichen Arbeitsablaufs bearbeitet. Die Übermittlung von Zahlungsaufträgen per Telefax ist nicht möglich.

### 18. Betragliche Auftragsbegrenzung

Verfügungen seitens des Kunden sind ausschließlich im Rahmen des Kontoguthabens oder einer vorher eingeräumten Kontoüberziehung [Dispokredit] möglich. Nach eigenem Ermessen und im Rahmen der Kontoführung darf die ING in Einzelfällen Belastungen des Girokontos auch bei mangelndem Guthaben bzw. fehlender eingeräumter Kontoüberziehung [Dispokredit] vornehmen und eine vorübergehend geduldete Kontoüberziehung im banküblichen Rahmen zur Verfügung stellen. Die ING hat das Recht, im Rahmen des Telefon-Service zum Girokonto oder zum Telebanking betragliche Begrenzungen festzulegen, die bei den ING Kundenbetreuern erfragt werden können bzw. unter [www.ing.de](http://www.ing.de) ersichtlich sind.

### 19. Aufrechterhaltung des Telefon-Service zum Girokonto

Bei dem Telefon-Service zum Girokonto handelt es sich um eine Sonderleistung der ING, die diese jederzeit ohne nähere Angabe von Gründen einstellen kann. Die ING wird den Kunden hiervon rechtzeitig unterrichten.

### 20. Kündigung

Es gelten die in Nummer 18 und 19 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Kunden und die ING festgelegten Kündigungsregeln. Sowohl für Einzelskonten als auch Gemeinschaftskonten steht Ihnen hierzu das Formular „Auftrag zur Girokonto/Basiskonto Löschung“ zur Verfügung. Die ausgegebenen Karten sind zu vernichten und die Vernichtung der Karten ist von allen Kontoinhabern zu bestätigen. Ein mögliches Guthaben auf dem/den GeldKarten-Chip(s) ist zu entladen. Nach dem Tod eines Kontoinhabers kann der/können die überlebende(n) Kontoinhaber ohne Mitwirkung der Erben die Kontoverbindung kündigen.

Bei einem Gemeinschaftskonto („Oder-Konto“) erlischt mit Wirksamwerden der Kündigung dieser Vereinbarung durch einen der Kontoinhaber die Berechtigung zur Teilnahme am Telebanking und Internetbanking inklusive Post-Box zum Girokonto.

## Widerrufsbelehrung

### Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung auf einem dauerhaften Datenträger, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246b § 2 Absatz 1 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 Nummer 7 bis 12, 15 und 19 sowie Artikel 248 § 4 Absatz 1 und § 11 Absatz 1 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Brief, E-Mail) erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an: ING-DiBa AG, Theodor-Heuss-Allee 2, 60486 Frankfurt am Main, E-Mail: [info@ing.de](mailto:info@ing.de)

### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurück zu gewähren. Sie sind zur Zahlung von Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistung verpflichtet, wenn Sie vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurden und ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor dem Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Gegenleistung beginnen. Besteht eine Verpflichtung zur Zahlung von Wertersatz, kann dies dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf dennoch erfüllen müssen. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

### Besondere Hinweise

Bei Widerruf dieses Vertrages sind Sie auch an einen mit diesem Vertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden, wenn der zusammenhängende Vertrag eine Leistung betrifft, die von uns oder einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen uns und dem Dritten erbracht wird.

Ende der Widerrufsbelehrung

## Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Post-Box und Telebanking

### 1. Einleitung

Für die Führung der Konten und Depots (nachfolgend „Konten“) der ING ist die Nutzung des Internetbanking und des Telebanking vorgesehen.

## 1.1 Internetbanking

Die ING und der Kunde haben vereinbart, dass die Konto- und Depotführung per Internetbanking inklusive Post-Box erfolgt. Die Abwicklung von Bank- und Wertpapiergeschäften erfolgt über das Internetbanking. Hierfür hält die ING selbst oder damit von ihr beauftragte Dritte die erforderlichen Einrichtungen vor und schafft die Voraussetzungen für den authentischen, vertraulichen, integren und verbindlichen Austausch von Daten zwischen dem Kunden und der ING über das Internet. Ausführliche Sicherheitshinweise erhält der Kunde über die Homepage der ING.

Die Nutzung der Banking to go App wird als das Standardverfahren zur Authentifizierung und Autorisierung vereinbart.

Unter Internetbanking sind die Banking- und Brokerage-Funktionen auf der Unternehmens-Website, angebotene Funktionen des Mobile Banking sowie alle Funktionen und Applikationen (z.B. Apps) zu verstehen, welche die ING ihren Kunden zur Verfügung stellt.

## 1.2 Telebanking

Neben dem Internetbanking kann der Kunde auch per Telefon mittels Telebanking in dem von der ING angebotenen Umfang Bankgeschäfte abwickeln und Informationen abrufen. Hierzu erhält der Kunde eine persönliche Identifikationsnummer für das Telebanking (Telebanking PIN).

## 2. Teilnahme

(1) Der Kunde kann Bank- und Wertpapiergeschäfte mittels Internetbanking und Telebanking in dem angebotenen Umfang abwickeln. Zudem kann er Informationen der ING mittels Internetbanking abrufen. Im Rahmen des Internetbanking ist er zusätzlich berechtigt, für die Auslösung eines Zahlungsauftrages einen Zahlungsauslösedienst gem. § 1 Absatz 33 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz und für die Mitteilung von Informationen über ein Zahlungskonto einen Kontoinformationsdienst gem. § 1 Absatz 34 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz zu nutzen.

(2) Die ING hat das Recht, den Umfang der über das Internet- und Telebanking abwickelbaren Geschäftsvorgänge sowie, die Art und Weise der Nutzung des Internet- und Telebanking unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden jederzeit zu verändern oder von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die ING wird den Kunden über derartige Änderungen rechtzeitig in geeigneter Form unterrichten.

(3) Eine Nutzung des Telebanking ist auch für Gemeinschaftskonten und durch Personen möglich, die über bei der ING geführte Konten als Vertreter verfassungsberechtigt sind (berechtigte Nutzer); ausgenommen sind Depotauskünfte. In jedem Fall bedarf die Teilnahme eines berechtigten Nutzers

- › der Zustimmung des jeweiligen Kontoinhabers,
- › bei Gemeinschaftskonten: aller Kontoinhaber und
- › der Erklärung der Anerkennung dieser Vereinbarungen zum Telebanking durch den berechtigten Nutzer.

Die ING erteilt auch in diesem Fall nur eine Telebanking PIN.

## 3. Nutzungsvoraussetzungen

(1) Der Kunde kann das Internet- und Telebanking nutzen, wenn die Bank ihn authentifiziert hat.

(2) Authentifizierung ist das Verfahren, mit dessen Hilfe die ING die Identität des Kunden oder die berechtigte Verwendung eines vereinbarten Zahlungsinstruments, einschließlich der Verwendung des personalisierten Sicherheitsmerkmals des Kunden überprüfen kann. Mit den hierfür vereinbarten Authentifizierungselementen kann der Kunde sich gegenüber der ING als berechtigter Teilnehmer ausweisen, auf Informationen zugreifen (siehe Nummer 4 dieser Vereinbarungen) sowie Aufträge erteilen (siehe Nummer 5 dieser Vereinbarungen).

(3) Authentifizierungselemente sind

- › Wissensselemente, also etwas, das nur der Kunde weiß (z.B. die persönliche Geheimzahl [PIN – insbesondere als Internetbanking PIN, mobile PIN oder Telebanking PIN])
- › Besitzelemente, also etwas, das nur der Kunde besitzt (z.B. mobiles Endgerät, das für die Nutzung der Banking to go App durch den Kunden registriert ist oder ein Gerät zur Erzeugung oder zum Empfang von einmal verwendbaren Transaktionsnummern [TAN], die den Besitz des Kunden nachweisen, wie den TAN-Generator), oder
- › Seinsselemente, also etwas, das der Kunde ist (Inhärenz, z.B. Fingerabdruck als biometrisches Merkmal des Kunden).

(4) Die Authentifizierung des Kunden erfolgt, indem der Kunde gemäß den Anforderungen der ING das Wissensselement, den Nachweis des Besitzelements und/oder den Nachweis des Seinsselements an die ING übermittelt.

## 4. Zugang zum Telebanking und zum Internetbanking (Login)

(1) Der Kunde erhält Zugang zum Internet- und Telebanking der ING, wenn

- › er seine Zugangsdaten (z.B. Zugangsnummer, PIN, DiBa Key) angibt und
- › er sich unter Verwendung des oder der von der ING angeforderten Authentifizierungselemente ausweist und
- › keine Sperre des Zugangs vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum Internet- und Telebanking kann der Kunde auf Informationen zugreifen oder nach Nummer 5 dieser Vereinbarungen Aufträge erteilen.

(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 ING den Kunden auf, sich unter Verwendung eines weiteren Authentifizierungselements auszuweisen, wenn beim Zugang zum Internetbanking nur ein Authentifizierungselement angefordert wurde. Der Name des Kunden und die Kontonummer sind für den vom Kunden genutzten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst keine sensiblen Zahlungsdaten (§ 1 Absatz 26 Satz 2 ZAG).

(3) Die von der ING dem Kunden zur Nutzung des Internetbanking erteilten Wissensselemente muss der Kunde in nur ihm bekannte Wissensselemente umwandeln. Erst dann stehen dem Kunden die Dienste des Internetbanking zur Verfügung. Er kann jederzeit seine Wissensselemente ändern und seine Authentifizierungselemente sperren bzw. löschen und neue anfordern bzw. registrieren. Bei einer Änderung der Authentifizierungselemente werden die bisherigen ungültig. Eine Sperre kann durch ein vom Kunden unterzeichnetes Schreiben (im Original, nicht per Telefax), per Telebanking oder über das Internetbanking veranlasst werden. In Notfällen steht die Telefonnummer des Rund-um-die-Uhr-Sperrdienstes zur Verfügung, die über die Internetseite der ING zu erfahren ist.

(4) Falls der Zugriff über Kommunikationsmittel erfolgt, die anderen Betreibern unterstehen, obliegt es dem Kunden, die dafür notwendigen Vorkehrungen zu treffen und sicherzustellen, dass alle gesetzlichen und technischen Vorschriften eingehalten werden.

## 5. Auftragserteilung

(1) Der Kunde muss einem per Internet- oder Telebanking erteilten Auftrag (z.B. einer Überweisung) zu dessen Wirksamkeit zustimmen (Autorisierung). Auf Anforderung hat der Kunde hierzu Authentifizierungselemente (z.B. bei Nutzung der Banking to go App die Eingabe der mobilePIN oder die Verwendung des Fingerabdrucks) zu verwenden. Die ING bestätigt mittels Internet- oder Telebanking den Eingang des Auftrags.

(2) Weisungen und sonstige rechtsgeschäftliche Erklärungen sind wirksam abgegeben, wenn der Kunde die in der Benutzerführung vorgeschriebene Freigabe zur Übermittlung vorgenommen hat. Bei Vorgängen, die zum Beispiel der Autorisierung bedürfen, ist die Freigabe maßgebend. Mit Zugang der Freigabe bei der ING wird ein ihr erteilter Auftrag wirksam.

(3) Die Widerrufbarkeit eines per Internet- oder Telebanking erteilten Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (zum Beispiel Bedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Internet- und Telebanking erfolgen, es sei denn, die ING sieht eine Widerrufsmöglichkeit im Internet- oder Telebanking ausdrücklich vor.

## 6. Banking to go App als Standardverfahren für das Internetbanking

(1) Die ING und der Kunde vereinbaren die Nutzung der Banking to go App als das Standardverfahren zur Authentifizierung und Autorisierung für das Internetbanking.

(2) Die ING stellt die Banking to go App zur Installation auf hierzu geeigneten mobilen Endgeräten (z.B. Smartphone, Tablet) zur Verfügung. Über die Nutzung der Banking to go App werden Besitz, Wissens- und/oder Seinsselemente (je nach persönlicher Einstellung) als Authentifizierungselemente zur Authentifizierung im Rahmen des Zugangs zum Internetbanking und zur Autorisierung von Aufträgen im Internetbanking kombiniert.

(3) Von der ING als Alternative zur Banking to go App angebotene weitere Verfahren zur Authentifizierung und Autorisierung (z.B. TAN-Übermittlung mittels TAN-Generator) sind Sonderleistungen, für die gegebenenfalls Entgelte nach Maßgabe des Preis- und Leistungsverzeichnisses anfallen.

## 7. Auftragsbearbeitung

(1) Die Bearbeitung der per Internet- und Telebanking erteilten Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (zum Beispiel Überweisung) im Preis- und Leistungsverzeichnis bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes. Geht der Auftrag nach dem im Preis- und Leistungsverzeichnis bestimmten Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag der ING, so gilt der Auftrag als am darauffolgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Tag.



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

- › Der Kunde hat den Auftrag autorisiert.
- › Die Berechtigung des Kunden für die jeweilige Auftragsart (zum Beispiel Wertpapierorder) liegt vor.
- › Das Internetbanking-Datenformat ist eingehalten.
- › Das für das Internet- und Telebanking vereinbarte Verfügungslimit ist nicht überschritten.
- › Zur Ausführung von Aufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren oder zur Ausübung von Bezugsrechten, reicht das Guthaben, ein für Wertpapiergeschäfte nutzbarer Kredit oder der Depotbestand des Kunden aus.
- › Die weiteren Ausführungsvoraussetzungen 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 ING die per Internet- oder Telebanking erteilten 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 ING den Internetbanking-Auftrag nicht ausführen. Sie wird den Teilnehmer mittels Internetbanking 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.

## 8. Information des Kunden über Internet- und Telebanking-Verfügungen

(1) Die ING unterrichtet den Kontoinhaber über die mittels Internet- und Telebanking getätigten Verfügungen in der für Kontoinformationen vereinbarten Art und Weise.

(2) Der Kunde hat die ihm im Internetbanking mitgeteilten Umsatzinformationen und Ausführungsdaten auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, sich nach Erteilung von Zahlungsaufträgen oder Aufträgen sonstiger Art von der Ausführung des Auftrags durch die ING unverzüglich zu vergewissern. Nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge hat der Kunde der ING unverzüglich anzuzeigen. Dabei zu beachtende Fristen richten sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen.

## 9. Sorgfaltspflichten des Kunden

### 9.1 Schutz der Authentifizierungselemente

(1) Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um seine Authentifizierungselemente (siehe Nummer 3 Absatz 3 dieser Vereinbarungen) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass das Internet- und Telebanking missbräuchlich verwendet oder in sonstiger Weise nicht autorisiert genutzt wird (vergleiche Nummer 4 und 5 dieser Vereinbarungen).

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

(a) Wissensselemente, wie z.B. PIN, sind geheim zu halten; sie dürfen insbesondere

- › nicht mündlich (z.B. telefonisch oder persönlich) mitgeteilt werden (ausgenommen sind die Abfrage der Telebanking PIN durch den Sprachcomputer im Telebanking System und die Abfrage von maximal 2 Stellen der Telebanking PIN im Gespräch mit einem Kundenbetreuer),
- › nicht außerhalb des Internet- und Telebanking 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 mobilen Endgerät) werden und
- › nicht auf einem Gerät notiert oder als Abschrift zusammen mit einem Gerät aufbewahrt werden, das als Besitzelement (z.B. TAN-Generator, mobiles Endgerät) oder zur Prüfung des Seinsselements (z.B. mobiles Endgerät mit Banking to go App und Fingerabdrucksensor) dient.

(b) Besitzelemente, z.B. der TAN-Generator oder ein mobiles Endgerät, sind vor Missbrauch zu schützen, insbesondere

- › sind der TAN-Generator oder das mobile Endgerät 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. Smartphone, Tablet) befindlichen Anwendungen für das Internetbanking (z.B. Banking to go App) nicht nutzen können,
- › ist die Anwendung für das Internetbanking (z.B. Banking to go App) auf dem mobilen Endgerät des Kunden zu deaktivieren, bevor der Kunde 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 Internetbanking mündlich (z.B. per Telefon) oder in Textform (z.B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weitergegeben werden und

› hat der Kunde von der ING einen Code zur Aktivierung des Besitzelements erhalten, muss er diesen vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher verwahren; ansonsten besteht die Gefahr, dass andere Personen ihr Gerät als Besitzelement für das Internetbanking des Kunden aktivieren.

(c) Seinsselemente, wie z.B. der Fingerabdruck des Kunden, dürfen auf einem mobilen Endgerät des Kunden für das Internetbanking 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 Internetbanking genutzt wird, Seinsselemente anderer Personen gespeichert, ist für das Internetbanking das von der Bank ausgegebene Wissensselement (z.B. mobilePIN) zu nutzen und nicht das auf dem mobilen Endgerät gespeicherte Seinsselement (z.B. Fingerabdruck).

(3) Ungeachtet der Schutzpflichten nach den Absätzen 1 und 2 darf der Kunde seine Authentifizierungselemente gegenüber einem von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst sowie einem sonstigen Drittdienst verwenden (siehe Nummer 2 Absatz 1 Satz 3 und 4 dieser Vereinbarungen). Sonstige Drittdienste hat der Kunde mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt auszuwählen.

(4) Einer Aufforderung per elektronischer Nachricht (z.B. E-Mail), einen damit übersandten Link zum (vermeintlichen) Internetbanking der ING anzuklicken und darüber persönliche Zugangsdaten einzugeben, darf nicht gefolgt werden.

(5) Anfragen außerhalb der von der ING zur Verfügung gestellten originären Zugangswege zum Internet- und Telebanking, in denen nach vertraulichen Daten wie z.B. PIN und TAN gefragt wird, dürfen nicht beantwortet werden. Die Nutzung von Zahlungsauslösediensten und Kontoinformationsdiensten (gemäß § 1 Zahlungsdienstestaufsetzungsgesetz) bleibt hiervon unberührt.

(6) Der Kunde hat vor seinem jeweiligen Zugang zum Internetbanking sicherzustellen, dass auf dem verwendeten System handelsübliche Sicherheitsvorkehrungen (wie Anti-Viren-Programm und Firewall) installiert sind und diese ebenso wie die verwendete System- und Anwendungssoftware regelmäßig aktualisiert werden.

### 9.2 Sicherheitshinweise der ING

Der Kunde muss die Sicherheitshinweise zum Internetbanking auf der Internetseite der ING, insbesondere auch die Maßnahmen zum Schutz der von ihm eingesetzten Hard- und Software (Kundensystem), beachten.

### 9.3 Prüfung der Auftragsdaten mit von der ING im Internetbanking angezeigten Daten

Die ING zeigt dem Kunden die von ihr von dem Kunden empfangenen Auftragsdaten (z.B. Betrag, IBAN des Zahlungsempfängers, Wertpapierkennnummer) an. Der Kunde ist verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für den Auftrag vorgesehenen Daten zu prüfen und im Falle von Unstimmigkeiten den Vorgang abzurechnen und die ING zu informieren.

### 9.4 Allgemeine Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Kunde hat die Verfahrensanleitungen, insbesondere die ihm während des Online-Kontakts angezeigte Benutzerführung, zu beachten und alle von ihm eingegebenen oder die von einer Anwendung ermittelten und ausgelesenen Daten (z.B. Fotoüberweisung) auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Aufträge jeder Art müssen ihren Inhalt zweifelsfrei erkennen lassen. Nicht eindeutig formulierte Aufträge und insbesondere nicht oder nicht richtig ausgefüllte Felder können Rückfragen und Missverständnisse zur Folge haben, die zu Verzögerungen der Ausführung führen können. Die ING überprüft nicht die formale und inhaltliche Richtigkeit der erteilten Aufträge.

## 10. Anzeige und Unterrichtungspflichten

### 10.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Kunde

- › den Verlust oder den Diebstahl eines Besitzelements zur Authentifizierung (z.B. mobiles Endgerät oder TAN-Generator) oder
- › die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Authentifizierungselements

fest, muss der Kunde die ING hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Kunde kann eine solche Sperranzeige jederzeit über die hierfür angebotenen Kommunikationskanäle abgeben.

(2) Der Kunde hat jeden Diebstahl oder Missbrauch eines Authentifizierungselements unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

(3) Hat der Kunde den Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung eines seiner Authentifizierungselemente, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.



## 10.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge

Der Kunde hat die ING unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

## 11. Nutzungssperre

### 11.1 Sperre auf Veranlassung des Kunden

Die ING sperrt auf Veranlassung des Kunden, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nummer 10 Absatz 1 dieser Vereinbarungen,

- › den Internet- und/oder Telebanking-Zugang für den Kunden oder
- › sein Authentifizierungselement zur Nutzung des Internet- und Telebanking.

### 11.2 Sperre auf Veranlassung der ING

(1) Die ING darf den Zugang zum Internet- und Telebanking für einen Kunden sperren, wenn

- › sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Authentifizierungselemente dies rechtfertigen oder
- › der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung eines Authentifizierungselementes besteht oder
- › sie berechtigt ist, diese Internet- und Telebanking-Vereinbarungen oder die Geschäftsverbindung aus wichtigem Grund zu kündigen.

(2) Die ING darf den Zugang zum Internet- und Telebanking für einen Kunden sperren, wenn der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der Authentifizierungselemente besteht, insbesondere dann, wenn

- › 3-mal hintereinander die PIN oder ein anderes Wissensselement falsch eingegeben wurde oder
- › 3-mal hintereinander eine falsche TAN eingegeben wurde.

(3) Die ING wird den Kunden 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 ING hierdurch gegen gesetzliche Pflichten verstoßen würde.

### 11.3 Aufhebung der Sperre

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

### 11.4 Zugangssperre für Zahlungsauslösedienste und Kontoinformationsdienste

Die ING 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 ING 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 ING hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde. Sobald die Gründe für die Verweigerung des Zugangs nicht mehr bestehen, hebt die ING die Zugangssperre auf. Hierüber unterrichtet sie den Kunden unverzüglich.

## 12. E-Mail-Adresse

Zur Nutzung der digitalen Services der ING, einschließlich des Internetbankings, ist es erforderlich, dass der Kunde der ING eine E-Mail-Adresse zur Verfügung stellt. Der Kunde stellt sicher, dass die im Internetbanking hinterlegte E-Mail-Adresse immer auf dem aktuellen Stand ist. Änderungen sind vom Kunden unverzüglich im Internetbanking vorzunehmen.

## 13. Nutzung der Post-Box

### (1) Inhalt

In der Post-Box werden dem Kunden persönliche Dokumente und Informationen zum Konto/Depot online zur Verfügung gestellt. Das heißt, der Kunde kann sich die Unterlagen online ansehen, herunterladen, ausdrucken und archivieren. Die Dokumentenauswahl kann von der ING jederzeit erweitert oder verringert werden. Die ING wird den Kunden hierüber informieren.

### (2) Benachrichtigung

Die ING informiert den Kunden über die Einstellung von Dokumenten per E-Mail. Die Benachrichtigung erfolgt zeitnah, in der Regel am Tag der Einstellung. Eine Benachrichtigung bezieht sich auf sämtliche seit der letzten Benachrichtigung eingestellten Dokumente.

### (3) Verzicht auf papierhafte Postzustellung

Die Post-Box wird mit dem Abschluss des Kontovertrags/Depotvertrags eingerichtet. Mit der Einrichtung der Post-Box verzichtet der Kunde auf den postalischen Versand der eingestellten Dokumente. Dies gilt auch für termin- und fristgebundene Nachrichten. Die ING ist weiter berechtigt, die hinterlegten Dokumente weiterhin postalisch oder auf andere Weise dem Kunden zuzusenden, wenn dies gesetzliche Vorgaben erforderlich machen oder es aufgrund anderer Umstände (z. B. des vorübergehenden Ausfalls der Post-Box) zweckmäßig ist.

### (4) Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die Post-Box regelmäßig – mindestens einmal monatlich – auf neu hinterlegte Dokumente zu prüfen. Er kontrolliert die in der Post-Box hinterlegten Dokumente auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Beanstandungen sind der ING unverzüglich, spätestens jedoch 6 Wochen nach Zugang und aus Beweisgründen in Textform mitzuteilen.

### (5) Unveränderbarkeit der Daten/Haftung

Die ING garantiert die Unveränderbarkeit der Daten in der Post-Box, sofern die Daten innerhalb der Post-Box gespeichert oder aufbewahrt werden. Werden Dokumente außerhalb der Post-Box gespeichert, aufbewahrt oder in veränderter Form in Umlauf gebracht, übernimmt die ING hierfür keine Haftung.

### (6) Historie

In der Post-Box und dem Archiv werden Dokumente in der Regel 3 Jahre zur Verfügung gestellt. Der Kunde wird im Internetbanking über den Zeitpunkt der automatischen Löschung in Kenntnis gesetzt. Nach Ablauf dieser Fristen erhält der Kunde keine gesonderte Nachricht.

## 14. Haftung

### 14.1 Haftung der ING bei Ausführung eines nicht autorisierten Auftrags und eines nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Auftrags

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

### 14.2 Haftung des Kunden bei missbräuchlicher Nutzung seiner Authentifizierungselemente

#### 14.2.1 Haftung des Kunden für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige

(1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verloren gegangenen, gestohlenen oder sonst abhandengekommenen Authentifizierungselements oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung eines Authentifizierungselements, haftet der Kunde für den hierdurch entstehenden Schaden nach den gesetzlichen Regelungen (§ 675v Absatz 1 BGB) bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Kunden ein Verschulden trifft. Die ING verzichtet auf eine Inanspruchnahme des Kunden nach diesen gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Sorgfalts- und Anzeigepflichten nach diesen Vereinbarungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kunde abweichend von Absatz 1 den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang, sofern nicht die Voraussetzungen des Absatzes 4 vorliegen. Grobe Fahrlässigkeit des Kunden kann insbesondere vorliegen, wenn er

- › Nummer 9.1 Absatz 2
- › Nummer 9.3 oder
- › Nummer 10.1 Absatz 1

dieser Vereinbarungen verletzt hat.

(3) Abweichend von Absatz 2 ist der Kunde nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die ING vom Kunden 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 Inhärenz (siehe Nummer 3 Absatz 3 dieser Vereinbarungen).

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

(5) Der Kunde ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 2 verpflichtet, wenn er die Sperranzeige nach Nummer 10 Abs. 1 dieser Vereinbarungen nicht abgeben konnte, weil die ING nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

(6) Die Absätze 1 und 3 bis 5 finden keine Anwendung, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

(7) Bei Nutzung des Internetbanking übernimmt die ING zugunsten des Kunden den vollen Schaden aus nicht autorisierten Zahlungsvorgängen, der durch grob fahrlässiges Handeln entstanden ist, wenn der Kunde

- › nicht autorisierte Zahlungsvorgänge unverzüglich angezeigt hat und
- › wegen der missbräuchlichen Verwendung seiner Authentifizierungselemente Strafanzeige gestellt hat und dies der ING nachweist.

#### 14.2.2 Haftung ab der Sperranzeige

Sobald die ING eine Sperranzeige eines Kunden erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte Internet-/Telebanking-Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

#### 14.2.3 Haftungsausschluss

(1) Für Störungen des elektronischen Vertriebswegs, insbesondere für die nicht ordnungsgemäße Datenübermittlung sowie dafür, dass der Zugang zu einem Konto beziehungsweise Depot des Kunden über das Internet- und Telebanking vorübergehend nicht möglich ist, haftet die ING nur bei grobem Verschulden.

(2) 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.

### 15. Änderungen und Ergänzungen der Vereinbarungen über die Teilnahme am Internetbanking inklusive Post-Box und Telebanking

Änderungen dieser Bedingungen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens durch Einstellen in die Post-Box angeboten. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen.

Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

Werden dem Kunden Änderungen dieser Bedingungen angeboten, kann er diese Vereinbarungen über die Teilnahme am Internetbanking inklusive Post-Box und Telebanking vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

## Bedingungen für die VISA Card [Debitkarte] in Verbindung mit dem Girokonto

### I. Zahlungsverkehrsbezogene Anwendungen

#### 1. Verwendungsmöglichkeiten

##### (1) Zu Zahlungsverkehrszwecken

Die von der ING ausgegebene VISA Card ist eine Debitkarte (im Folgenden „Karte“ genannt). Der Karteninhaber kann die Karte im Inland und als weitere Dienstleistung auch im Ausland im Rahmen des VISA Verbands einsetzen

- › zum Bezahlen bei VISA Vertragsunternehmen vor Ort an automatisierten Kassen oder online und
- › darüber hinaus als weitere Dienstleistung zur Bargeldauszahlung an Geldautomaten sowie an Kassen von Banken, die dem VISA Verband angeschlossen sind (Bargeldservice).

Die Bargeldauszahlung an Geldautomaten ist ab der im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesenen Betragshöhe möglich (Mindestabhebebetrag). Liegt der auf dem Konto verfügbare Geldbetrag unter dem Mindestabhebebetrag, kann der Kunde auch geringere Beträge abheben.

Die VISA Vertragsunternehmen (im folgenden „Vertragsunternehmen“) sowie die Banken und die Geldautomaten im Rahmen des Bargeldservice 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. Für die digitale Karte gelten ergänzend die gesondert mit der Bank vereinbarten Nutzungsbedingungen für die digitale Karte.

##### (2) Als Speichermedium für Zusatzanwendungen

Verfügt die an den Karteninhaber ausgegebene Karte über einen Chip, so kann sie auch als Speichermedium für Zusatzanwendungen

- › der ING nach Maßgabe des mit der ING abgeschlossenen Vertrags (bankgenerierte Zusatzanwendung) oder
- › eines Vertragsunternehmens nach Maßgabe des mit diesem abgeschlossenen Vertrags (unternehmensgenerierte Zusatzanwendung) verwendet werden.

### 2. Persönliche Geheimzahl (PIN)

Für die Nutzung von automatisierten Kassen bei Vertragsunternehmen und von Geldautomaten wird dem Kunden für seine Karte eine auf seinen Wunsch hin persönliche Geheimzahl (im folgenden „PIN“) zur Verfügung gestellt, die er sich im Internetbanking nach seinen Wünschen selbst anlegt (Wunsch-PIN).

Die Karte kann bei Vertragsunternehmen sowie an automatisierten Kassen und an Geldautomaten, an denen im Zusammenhang mit der Verwendung der Karte die PIN eingegeben werden muss, nicht mehr eingesetzt werden, wenn die PIN 3-mal hintereinander falsch eingegeben wurde.

Der Karteninhaber sollte in diesem Fall die PIN im Internetbanking entsperren oder sich mit der ING in Verbindung setzen.

### 3. Autorisierung von Kartenzahlungen durch den Karteninhaber

(1) Bei Nutzung der Karte ist entweder

- › ein Beleg zu unterschreiben, auf den das Vertragsunternehmen die Kartendaten übertragen hat, oder
- › an Geldautomaten und automatisierten Kassen die PIN einzugeben.

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

- › Zur Bezahlung von Verkehrsnutzungsentgelten oder Parkgebühren an unbeaufsichtigten automatisierten Kassen.
- › Zur kontaktlosen Bezahlung von Kleinbeträgen. Hierbei ist die Karte mit kontaktlosfunktion an ein Kartenlesegerät zu halten. Es gelten die von der Bank festgelegten Betrags- und Nutzungsgrenzen.

Beim kontaktlosen Bezahlen ist die Karte mit VISA paywave oder Debitkarte kontaktlos an ein Kartenlesegerät zu halten. Für Kleinbeträge ist die Eingabe einer PIN oder das Unterschreiben eines Belegs nicht erforderlich. Es gelten die Betrags- und Nutzungsgrenzen gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis.

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

- › Wissens Elemente (etwas, das der Karteninhaber weiß, zum Beispiel PIN),
- › Besitzelemente (etwas, das der Karteninhaber besitzt, zum Beispiel mobiles Endgerät zur Erzeugung oder zum Empfang von einmal verwendbaren Transaktionsnummern [TAN] als Besitznachweis) oder
- › Seinselemente (etwas, das der Karteninhaber ist, zum Beispiel Fingerabdruck)

(2) Mit dem Einsatz der Karte erteilt der Karteninhaber die Zustimmung (Autorisierung) zur Ausführung des Zahlungsvorgangs. 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 ING die für die Ausführung der Kartenzahlung notwendigen personenbezogenen Daten des Karteninhabers verarbeitet, übermittelt und speichert.

### 4. Sperrung eines verfügbaren Geldbetrags

Die ING ist berechtigt, auf dem Konto des Karteninhabers einen im Rahmen der finanziellen Nutzungsgrenze (siehe Nummer 1.7) 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 ING unbeschadet sonstiger gesetzlicher oder vertraglicher Rechte unverzüglich frei, nachdem ihr der genaue Zahlungsbetrag mitgeteilt worden oder der Zahlungsauftrag zugegangen ist.

### 5. Ablehnung von Kartenzahlungen durch die ING

Die ING ist berechtigt, die Kartenzahlung abzulehnen, wenn

- › sich der Karteninhaber nicht gemäß Ziffer 3 mit seiner PIN oder seinem sonstigen Authentifizierungselement legitimiert hat,
- › der für die Kartenzahlung geltende Verfügungsrahmen der Karte oder die finanzielle Nutzungsgrenze nicht eingehalten wurde 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.

## 6. Verrechnung der Verfügungen – Unterrichtung – Ausführungsfrist

(1) Die ING wird auf Rechnung des Karteninhabers, bei Verfügungen mit Zusatzkarten auch auf Rechnung des jeweiligen Zusatzkarteninhabers, alle unter Verwendung der Karte begründeten Forderungen erfüllen. Der Karteninhaber bzw. der Zusatzkarteninhaber kann Zahlungsvorgänge, die unter Verwendung der Karte erteilt wurden, nicht widerrufen, da die ING gegenüber dem Vertragsunternehmen, den Bargeld auszahlenden Banken und Betreibern von dem VISA Verband angeschlossenen Geldautomaten verpflichtet ist, die Beträge, über die unter Verwendung der Karte verfügt worden ist, an diese zu vergüten. Der Karteninhaber – bei Verfügungen mit einer Zusatzkarte auch der jeweilige Zusatzkarteninhaber – ist seinerseits dazu verpflichtet, der ING diese Aufwendungen zu erstatten. Rückvergütungen aus Geschäften, die unter Verwendung der Karte geschlossen wurden, darf der Karteninhaber nicht durch bare oder unbare Zahlungen, sondern nur in Form eines vom Vertragsunternehmen unterzeichneten VISA Gutschriftsbelegs entgegennehmen. Bei der Rücksendung von Waren darf die Rückerstattung ebenfalls nur durch einen VISA Gutschriftsbeleg erfolgen. Wenn in den 2 aufeinanderfolgenden Girokonto Auszügen keine Gutschrift erfolgt ist, muss der Karteninhaber der ING eine Kopie des Gutschriftsbelegs vorlegen. Für Leistungen der Vertragsunternehmen und der am VISA System angeschlossenen Banken oder aus anderen von der ING vermittelten und angebotenen Dienstleistungsprogrammen haftet die ING nicht, insbesondere nicht für Mängel der erworbenen Waren oder Dienstleistungen oder Leistungsstörungen im Vertragsverhältnis des Karteninhabers zum Vertragsunternehmen.

Solche Beanstandungen muss der Karteninhaber mit dem Vertragsunternehmen unmittelbar regeln; sie berühren nicht seine Verpflichtung zu den Erstattungszahlungen an die ING. Die ING haftet auch nicht, wenn ein Vertragsunternehmen, gleich aus welchen Gründen, die Karte nicht akzeptiert. Die ING übernimmt keine Verpflichtung zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Geldautomaten.

(2) Die Kartenumsätze werden am Tag des Eingangs bei der ING auf dem Girokonto gebucht. Der Girokonto Kunde muss den monatlichen Kontoauszug auf Richtigkeit und Vollständigkeit überprüfen. Einwendungen bzw. Reklamationen gegen Buchungen müssen innerhalb von sechs Wochen ab Zugang des Kontoauszugs der ING in Textform mitgeteilt werden. Es genügt die Absendung innerhalb der Sechs-Wochen-Frist. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Auf diese Folge wird die ING bei Erteilung des Kontoauszugs besonders hinweisen. Der Kunde kann auch nach Fristablauf eine Berichtigung von Buchungen verlangen, muss dann aber beweisen, dass sein Girokonto zu Unrecht belastet oder eine ihm zustehende Gutschrift nicht erteilt wurde.

(3) Die ING unterrichtet den Karteninhaber gemäß Ziffer 18 der Bedingungen zum Girokonto und zu eingeräumten/geduldeten Kontoüberziehungen.

(4) Die Zahlungsvorgänge werden regelmäßig vom Zahlungsempfänger (Vertragshändler oder Bank im Fall des Bargeldservice) ausgelöst. Nach Zugang des Zahlungsauftrags bei der ING ist diese verpflichtet sicherzustellen, dass der Kartenzahlungsbetrag innerhalb der im Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Fristen beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht.

## 7. Nutzungsgrenzen und Verfügungsrahmen

### (1) Finanzielle Nutzungsgrenze

Der Karteninhaber darf die Karte nur im Rahmen des Kontoguthabens oder einer vorher für das Girokonto eingeräumten Kontoüberziehung [Dispokredit] nutzen. Auch wenn der Karteninhaber diese Nutzungsgrenze bei seinen Verfügungen nicht einhält, ist die Bank berechtigt, den Ersatz der Aufwendungen zu verlangen, die aus der Nutzung der Karte entstehen. Die Buchung solcher Verfügungen auf dem Konto führt zu einer geduldeten Kontoüberziehung.

### (2) Verfügungsrahmen (Kartenlimit)

Für die Karte gilt außerdem ein Verfügungsrahmen in Form von Kartenlimits (Wochen- und Tageslimit). Verfügungen mit der Karte sind nur im Rahmen des Wochenlimits möglich. Für Bargeldauszahlungen an Geldautomaten muss auch das Tageslimit eingehalten werden. Wochen- und Tageslimit ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Verfügungen, mit denen ein Kartenlimit überschritten würde, werden abgewiesen, unabhängig vom aktuellen Kontostand und einer etwa auf dem Girokonto eingeräumten Kontoüberziehung [Dispokredit]. Der Karteninhaber kann Kartenlimits ändern, z. B. in seinem Internetbanking. Ein Kontobevollmächtigter, der eine Karte erhalten hat, kann für diese Karte nur eine Herabsetzung des Kartenlimits vereinbaren.

## 8. Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Karteninhabers

### (1) Unterschrift und Nutzung durch den Karteninhaber

Der Karteninhaber hat seine Karte nach Erhalt unverzüglich auf dem Unterschriftsfeld zu unterschreiben. Sie darf nur von ihm benutzt werden.

### (2) Sorgfältige Aufbewahrung der Karte

Die Karte muss sorgfältig aufbewahrt werden, so dass sie auf keinen Fall in die Hände Dritter gelangen kann, um zu verhindern, dass sie abhandelt 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.

### (3) Geheimhaltung der PIN

Der Karteninhaber hat Sorge dafür zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von der persönlichen Geheimzahl (PIN) erlangt. Insbesondere dürfen beide Dritten nicht mitgeteilt und auch nicht auf der Karte vermerkt, bei einer digitalen Karte nicht im mobilen Endgerät oder in einem anderen Kommunikationsgerät gespeichert oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden. Jede Person, die die PIN kennt und in den Besitz der Karte kommt bzw. die Kartennummer und ein personalisiertes Sicherheitsmerkmal kennt, hat die Möglichkeit, missbräuchliche Verfügungen zu tätigen (z. B. Geld an Geldautomaten abzuheben oder Transaktionen im Rahmen des „VISA Secure“-Verfahrens im Internet zu veranlassen). Sofern der Karteninhaber eine digitale Karte nutzt und der Zugriff auf das mobile Endgerät oder ein anderes Kommunikationsgerät durch ein vom Karteninhaber wählbares Legitimationsmedium abgesichert werden kann, so darf der Karteninhaber zur Absicherung des Zugriffs nicht dieselbe PIN verwenden, die für die Nutzung der Debitkarte erforderlich ist.

### (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) Wissenselemente, 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) weitergegeben werden,
- › nicht ungeschützt 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 Seinelements (z. B. mobiles Endgerät mit Anwendung für Kartenzahlung 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 Kartenzahlungen (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) weitergegeben werden.

(c) Seinelemente, 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 Seinelemente anderer Personen gespeichert sind. Sind auf dem mobilen Endgerät, das für die Online-Bezahlvorgänge genutzt wird, Seinelemente anderer Personen gespeichert, ist für Online-Bezahlvorgänge das von der Bank ausgegebene Wissenselement (z. B. Online-Passwort) zu nutzen und nicht das auf dem mobilen Endgerät gespeicherte Seinelement.

### (5) Kontrollpflichten bei Online-Bezahlvorgängen

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

### (6) Unterrichts- und Anzeigepflichten des Karteninhabers

(6.1) Stellt der Karteninhaber den Verlust oder Diebstahl seiner Karte, des mobilen Endgeräts mit digitaler Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte, PIN oder für Online-Bezahlvorgänge vereinbarter Authentifizierungselemente fest, so ist die ING 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.

(6.2) 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 autorisierten Karte berechnet die ING dem Karteninhaber das im Preis- und Leistungsverzeichnis der ING ausgewiesene Entgelt, das allenfalls die ausschließlich und unmittelbar mit dem Ersatz verbundenen Kosten abdeckt. Satz 1 gilt nicht, wenn die ING die Umstände, die zur Ausgabe der Ersatzkarte geführt haben, zu vertreten hat oder diese ihr zuzurechnen sind.

(6.3) Befindet sich auf der Karte ein TAN-Generator oder eine Signaturfunktion für das Internetbanking, so hat die Sperrung der Karte auch eine Sperrung des Internetbanking Zugangs zur Folge.

(6.4) Die Sperrung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung kommt nur gegenüber dem Unternehmen in Betracht, das die Zusatzanwendung in den Chip der Karte eingespeichert hat, und ist nur dann möglich, wenn das Unternehmen die Möglichkeit zur Sperrung seiner Zusatzanwendung vorsieht. Die Sperrung einer bankgenerierten Zusatzanwendung kommt nur gegenüber der ING in Betracht und richtet sich nach dem mit der ING abgeschlossenen Vertrag.

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

(6.6) Sollten sich abhandengekommene Karten wieder einfänden, so ist dies der ING unverzüglich mitzuteilen. Der Karteninhaber darf eine als abhandengekommen gemeldete und wieder aufgefundene Karte nicht mehr verwenden.

(6.7) Die ING ist ermächtigt, die Nummer einer abhandengekommenen, verloren gemeldeten oder durch Kündigung ungültig gewordenen Karte den Vertragsunternehmen in Sperrlisten oder auf ähnliche Weise bekannt zu geben.

### (7) Kontrollpflichten beim „VISA Secure“-Verfahren

Sollten mit der Zurverfügungstellung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals für das „VISA Secure“-Verfahren an den Karteninhaber Angaben zum Zahlungsvorgang (zum Beispiel der Name des Vertragsunternehmens und der Verfügungsbetrag) mitgeteilt werden, sind diese Daten vom Karteninhaber auf Richtigkeit zu prüfen.

## 9. Fremdwährungsumrechnung

Nutzt der Karteninhaber die Karte für Verfügungen, die nicht auf Euro lauten, wird das Girokonto des Karteninhabers gleichwohl in Euro belastet. Die Bestimmung des Kurses bei Fremdwährungsgeschäften ergibt sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Eine Änderung des in der Umrechnungsregelung genannten Referenzwechsellurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Karteninhabers wirksam.

## 10. Entgelte

(1) Die vom Karteninhaber gegenüber der ING geschuldeten Entgelte ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis.

(2) Änderungen der Entgelte werden dem Karteninhaber spätestens 2 Monate vor dem Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Karteninhaber mit der ING im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Internetbanking), können die Änderungen auch auf diesem Weg angeboten werden. Der Karteninhaber kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Karteninhabers gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

Werden dem Karteninhaber Änderungen der Entgelte angeboten, kann er diese Geschäftsbeziehung vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen ohne Einhaltung einer Frist und für ihn kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird die ING den Karteninhaber in ihrem Angebot besonders hinweisen. Die Änderung von Entgelten für den Zahlungsdienstvertragsvertrag (Girovertrag) richtet sich nach Nummer 12 Absatz 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(3) Kosten Dritter, die auf Veranlassung des Karteninhabers für die Abwicklung des Vertragsverhältnisses entstehen und die nicht dem Einfluss der ING unterliegen, kann die ING ersetzt verlangen und sie dem Girokonto des Karteninhabers belasten.

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

### (1) Erstattung bei nicht autorisierter Kartenverfügung

Im Fall einer nicht autorisierten Kartenverfügung in Form der

- > Bargeldauszahlung oder
- > Verwendung der Karte zum Bezahlen bei einem Vertragsunternehmen

hat die ING gegen den Karteninhaber keinen Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen. Die ING ist verpflichtet, dem Karteninhaber den Betrag ungekürzt zu

erstaten. Wurde der Betrag dem Girokonto belastet, bringt die ING 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 ING angezeigt wurde, dass die Kartenzahlung nicht autorisiert ist, oder die ING auf andere Weise davon Kenntnis erhalten hat. Hat die ING einer zuständigen Behörde berechtigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Karteninhabers vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die ING ihre Verpflichtung aus Satz 2 unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt.

### (2) Ansprüche bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung

(2.1) Im Fall einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung in Form der

- > Bargeldauszahlung oder
- > der Verwendung der Karte zum Bezahlen bei einem Vertragsunternehmen

kann der Karteninhaber von der ING die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Verfügungsbetrags insoweit verlangen, als die Kartenverfügung nicht erfolgte oder fehlerhaft war. Wurde der Betrag dem Girokonto belastet, bringt die ING dieses wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die nicht erfolgte oder fehlerhafte Kartenverfügung befunden hätte.

(2.2) Der Karteninhaber kann über den Absatz 2.1 hinaus von der ING 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 Girokonto belastet wurden.

(2.3) Geht der Zahlungsbetrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers erst nach Ablauf der Ausführungsfrist gemäß Nummer 6 Absatz 4 ein (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.

(2.4) Wurde eine autorisierte Kartenverfügung nicht oder fehlerhaft ausgeführt, wird die ING die Kartenverfügung auf Verlangen des Karteninhabers nachvollziehen und ihn über das Ergebnis unterrichten.

### (3) Schadensersatzansprüche des Karteninhabers aufgrund einer nicht autorisierten oder einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung

Im Fall einer nicht autorisierten Kartenverfügung oder im Fall einer nicht erfolgten, fehlerhaften oder verspäteten Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung kann der Karteninhaber von der ING einen Schaden, der nicht bereits von Nummer 11 Absatz 1 und 2 erfasst ist, ersetzt verlangen. Dies gilt nicht, wenn die ING die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Die ING 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. Erfolgt der Einsatz der Karte in einem Land außerhalb Deutschlands und des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>1</sup> beschränkt sich die Haftung der ING 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 ING 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 ING,
- > für Gefahren, die die ING besonders übernommen hat, und
- > für den dem Kontoinhaber entstandenen Zinsschaden, soweit der Karteninhaber Verbraucher ist.

### (4) Frist für die Geltendmachung von Ansprüchen nach Nummer 11 Absatz 1 bis 3

Ansprüche gegen die ING nach Nummer 11 Absatz 1 bis 3 sind ausgeschlossen, wenn der Karteninhaber die ING 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 ING den Karteninhaber über die aus der Kartenverfügung resultierende Belastungsbuchung entsprechend dem für Umsatzinformationen vereinbarten Weg spätestens innerhalb eines Monats nach der Belastungsbuchung unterrichtet hat; anderenfalls ist für den Fristbeginn der Tag der Unterrichtung maßgeblich. Haftungsansprüche nach Nummer 11 Absatz 3 kann der Karteninhaber auch nach Ablauf der Frist in Satz 1

<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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern.



geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung dieser Frist verhindert war.

#### **(5) Erstattungsanspruch bei autorisierter Kartenverfügung ohne genaue Betragsangabe und Frist für die Geltendmachung des Anspruchs**

(5.1) Der Karteninhaber kann von der ING die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Verfügungsbetrags 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 Kartenvertrags und den jeweiligen Umständen des Einzelfalls hätte erwarten können; mit einem etwaigen Währungsumtausch zusammenhängende Gründe bleiben außer Betracht, wenn der vereinbarte Referenzwechselkurs zugrunde gelegt wurde.

Der Karteninhaber ist verpflichtet, gegenüber der ING die Sachumstände darzulegen, aus denen er seinen Erstattungsanspruch herleitet.

(5.2) Der Anspruch auf Erstattung ist ausgeschlossen, wenn er nicht innerhalb von 8 Wochen nach dem Zeitpunkt der Belastung des Umsatzes auf dem Girokonto gegenüber der ING geltend gemacht wird.

#### **(6) Haftungs- und Einwendungsausschluss**

Ansprüche des Karteninhabers gegen die ING nach Nummer 11.1 bis 11.5 sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände

- › auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das die ING keinen Einfluss hat und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können, oder
- › von der ING aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung herbeigeführt wurden.

## **12. Haftung des Karteninhabers für nicht autorisierte Kartenverfügungen**

### **(1) Haftung des Karteninhabers bis zur Sperranzeige**

(1.1) Verliert der Karteninhaber seine Karte, PIN oder ein personalisiertes Sicherheitsmerkmal, werden sie ihm gestohlen, kommen sie ihm sonst abhanden oder werden die Karte oder die für Online-Bezahlvorgänge vereinbarte Authentifizierungselemente sonst missbräuchlich verwendet und kommt es dadurch zu nicht autorisierten Kartenverfügungen in Form der

- › Bargeldauszahlung oder
- › Verwendung der Karte zum Bezahlen bei einem Vertragsunternehmen,

so haftet der Karteninhaber für dadurch bis zum Zeitpunkt der Sperranzeige entstandene Schäden nur, wenn er die nicht autorisierte Kartenverfügung in betrügerischer Absicht ermöglicht oder vorsätzlich oder grob fahrlässig seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verletzt hat.

(1.2) 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 des mobilen Endgeräts mit der digitalen Karte oder die für Online-Bezahlvorgänge vereinbarte Authentifizierungselemente vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang zu bemerken, oder
- › der Verlust der Karte durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung der ING oder eine sonstige Stelle, an die Tätigkeiten der ING ausgelagert wurden, verursacht worden ist.

(1.3) Erfolgt der Einsatz der Karte in einem Land außerhalb Deutschlands und des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>1</sup>, trägt der Kontoinhaber den aufgrund nicht autorisierter Kartenverfügungen entstehenden Schaden nach Absatz 1.1, wenn der Karteninhaber die ihm nach diesen Bedingungen obliegenden Pflichten fahrlässig verletzt hat. Hat die ING durch eine Verletzung ihrer Pflichten zur Entstehung des Schadens beigetragen, haftet sie für den entstandenen Schaden im Umfang des von ihr zu vertretenden Mitverschuldens.

(1.4) 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 Kontoinhaber 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 ING schuldhaft nicht unverzüglich mitgeteilt hat, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat,

- › die PIN oder das vereinbarte Wissenselement für Online-Bezahlvorgänge (z. B. Online-Passwort) auf der Karte vermerkt oder zusammen mit der Karte verwahrt war,
- › er die PIN der digitalen Karte im mobilen Endgerät oder in einem anderen Endgerät gespeichert hat,
- › die PIN oder das vereinbarte Wissenselement für Online-Bezahlvorgänge (z. B. Online-Passwort) einer anderen Person mitgeteilt und der Missbrauch dadurch verursacht wurde.

(1.5) 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.

(1.6) 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 ING nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

(1.7) Abweichend von den Absätzen (1.1), (1.3) und (1.4) 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 Elementen aus den Kategorien Wissen (etwas, das der Karteninhaber weiß, zum Beispiel PIN oder Online-Passwort), Besitz (etwas, das der Karteninhaber besitzt, zum Beispiel VISA Card oder mobiles Endgerät) oder Sein (etwas, das der Karteninhaber ist, zum Beispiel „Fingerabdruck“).

(1.8) Die Absätze (1.2), (1.5) bis (1.7) finden keine Anwendung, wenn der Karteninhaber in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

### **(2) Haftung des Karteninhabers ab Sperranzeige**

Sobald der Verlust oder Diebstahl der Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte, PIN oder für Online-Bezahlvorgänge vereinbarte Authentifizierungselemente gegenüber der ING angezeigt wurde, übernimmt die ING alle danach durch Verfügungen in Form der

- › Bargeldauszahlung oder
- › Verwendung der Karte zum Bezahlen bei einem Vertragsunternehmen

entstehenden Schäden. Handelt der Karteninhaber in betrügerischer Absicht, trägt der Kontoinhaber auch die nach der Sperranzeige entstehenden Schäden.

## **13. Zusatzkarte**

Zusammen mit dem Karteninhaber einer (Haupt-)Karte (Hauptkarteninhaber) können weitere Antragsteller je eine Zusatzkarte beantragen, die über das Girokonto des Hauptkarteninhabers abgerechnet wird. Für die Zusatzkarte(n) wird mit dem/den Antragsteller(n) und dem Hauptkarteninhaber ein einheitlicher Vertrag mit allen in diesen Bedingungen enthaltenen Regelungen geschlossen, die dann auch für den/die Inhaber der Zusatzkarte(n) (Zusatzkarteninhaber) gelten. Der Hauptkarteninhaber erstattet der ING alle Aufwendungen, die ihr durch die Verwendung der Zusatzkarte(n) entstehen. Er schuldet diese Beträge zusammen mit dem/den Inhaber(n) der Zusatzkarte(n) als Gesamtschuldner. Der jeweils geschuldete Betrag sowohl für Haupt- als auch Zusatzkarte(n) wird über das Girokonto des Hauptkarteninhabers abgerechnet. Mit Antragstellung erteilt der Antragsteller der Zusatzkarte dem Hauptkarteninhaber Vollmacht, alle das Vertragsverhältnis betreffenden Erklärungen mit Wirkung auch für ihn entgegenzunehmen. Jeder Inhaber einer Zusatzkarte kann für sich allein das Vertragsverhältnis über die Zusatzkarte jederzeit dadurch beenden, dass er seine Zusatzkarte(n) an die ING zurückgibt. Eine Kündigung des Vertragsverhältnisses über die Zusatzkarte durch den Hauptkarteninhaber setzt ebenfalls die Rückgabe der Zusatzkarte(n) voraus oder die Bestätigung deren Vernichtung. Unabhängig davon wird die ING zumutbare Maßnahmen ergreifen, um Verfügungen mit der/den Zusatzkarte(n) nach einer Erklärung der Kündigungsabsicht durch den Hauptkarteninhaber zu unterbinden.

## **14. Eigentum und Gültigkeit der Karte**

Die Karte bleibt im Eigentum der ING. Sie ist nicht übertragbar. Die Karte ist nur für den darauf angegebenen Zeitraum gültig.

Mit der Aushändigung einer neuen Karte, spätestens aber nach Ablauf der Gültigkeit der alten Karte ist die ING berechtigt, die alte Karte zurückzuverlangen. Endet die Berechtigung, die Karte zu nutzen, vorher (z. B. durch Kündigung des Girokonto Vertrags), so hat der Karteninhaber die Karte unverzüglich an die ING zurückzugeben. Auf der Karte befindliche unternehmensgenerierte Zusatzanwendungen hat der Karteninhaber bei dem Unternehmen, das die Zusatzanwendung auf die Karte aufgebracht hat, unverzüglich entfernen zu lassen. Die Möglichkeit zur weiteren Nutzung einer bankgenerierten Zusatzanwendung richtet sich nach dem Vertragsverhältnis zwischen dem Karteninhaber und der ING.

<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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern.

Die ING behält sich das Recht vor, auch während der Laufzeit einer Karte diese gegen eine neue auszutauschen. Kosten entstehen dem Karteninhaber dadurch nicht.

## 15. Kündigungsrecht des Karteninhabers

Der Karteninhaber kann den Girokonto Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist insoweit kündigen, als er die Nutzung der Karte betrifft.

## 16. Kündigungsrecht der ING

Die ING kann den Girokonto Vertrag unter Einhaltung einer angemessenen, mindestens 2-monatigen Kündigungsfrist insoweit teilweise kündigen, als er die Nutzung der Karte betrifft. Die ING wird mit einer längeren Kündigungsfrist kündigen, wenn dies unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Karteninhabers geboten ist.

Das Recht der ING zur fristlosen Kündigung des Teils des Girokonto Vertrags, der die Nutzung der Karte betrifft, richtet sich nach Ziffer 19 Absatz 3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## 17. Folgen der Kündigung

Mit Wirksamwerden der Kündigung darf die Karte nicht mehr benutzt werden. Die Karte ist unverzüglich und unaufgefordert an die ING zurückzugeben oder deren Vernichtung zu bestätigen. Auf der Karte befindliche unternehmensgenerierte Zusatzanwendungen hat der Karteninhaber bei dem Unternehmen, das die Zusatzanwendung auf die Karte aufgebracht hat, unverzüglich entfernen zu lassen. Die Möglichkeit zur weiteren Nutzung einer bank-generierten Zusatzanwendung richtet sich nach den für jene Zusatzanwendung geltenden Regeln.

## 18. Einziehung und Sperre der Karte

(1) Die ING darf die Karte sperren und den Einzug der Karte (z. B. an Geldautomaten) veranlassen, wenn

- › sie berechtigt ist, den Girokonto Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen,
- › sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Karte dies rechtfertigen,
- › der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der Karte besteht.

Die ING wird den Kontoinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre über die Sperre unterrichten. Die ING 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.

(2) Befindet sich auf der Karte für das Internetbanking ein TAN-Generator oder eine Signaturfunktion, so hat die Sperre der Karte auch eine Sperrung des Internetbanking Zugangs zur Folge.

(3) Hat der Karteninhaber auf einer eingezogenen Karte eine Zusatzanwendung gespeichert, so hat der Einzug der Karte zur Folge, dass er die Zusatzanwendung nicht mehr nutzen kann. Die Möglichkeit zur weiteren Nutzung einer auf der Karte befindlichen bankgenerierten Zusatzanwendung richtet sich nach den für jene Zusatzanwendung geltenden Regeln.

## II. Zusatzanwendungen

### 1. Speicherung von Zusatzanwendungen auf der Karte

(1) Der auf der Karte befindliche Chip kann auch als Speichermedium für eine bankgenerierte Zusatzanwendung (z. B. in Form eines Jugendschutzmerkmals) oder für eine unternehmensgenerierte Zusatzanwendung (z. B. in Form eines elektronischen Fahrscheins) genutzt werden.

(2) Die Nutzung einer bankgenerierten Zusatzanwendung richtet sich nach dem Rechtsverhältnis des Karteninhabers zur ING.

(3) Eine unternehmensgenerierte Zusatzanwendung kann der Karteninhaber nach Maßgabe des mit dem Unternehmen geschlossenen Vertrags nutzen. Es obliegt der Entscheidung des Karteninhabers, ob er seine Karte zur Speicherung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung nutzen will oder nicht. Die ING stellt mit dem Chip auf der Karte lediglich die technische Plattform zur Verfügung, die es dem Karteninhaber ermöglicht, auf dem auf der Karte befindlichen Chip unternehmensgenerierte Zusatzanwendungen zu speichern. Sie ist nicht für den Inhalt oder die Erfüllung der Pflichten aus dem Vertrag mit dem Unternehmen verantwortlich. Einwendungen, die den Inhalt oder die Ausführung einer unternehmensgenerierten Anwendung betreffen, kann der Karteninhaber nicht gegenüber der ING geltend machen.

## 2. Keine Nutzung der PIN bei unternehmensgenerierten Zusatzanwendungen

Bei der Speicherung, inhaltlichen Veränderung oder Nutzung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung auf der Karte wird die von der ING an den Karteninhaber ausgegebene PIN oder das personalisierte Sicherheitsmerkmal nicht eingegeben. Sofern das Unternehmen, das eine unternehmensbezogene Zusatzanwendung auf dem Chip der Karte gespeichert hat, dem Karteninhaber die Möglichkeit eröffnet, den Zugriff auf die Zusatzanwendung mit einem separaten, von ihm gewählten Code abzusichern, darf der Karteninhaber nicht die von der ING ausgegebene PIN oder das personalisierte Sicherheitsmerkmal als Code für die Zusatzanwendung verwenden.

## 3. Sperrmöglichkeit von Zusatzanwendungen

Die Sperrung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung kann – wenn dies der Vertrag mit dem Unternehmen vorsieht – nur von dem Unternehmen gefordert werden, das die Zusatzanwendung anbietet. Die Sperrung von bankgenerierten Zusatzanwendungen kann nur von der ING gefordert werden und richtet sich nach dem mit der ING über die Zusatzanwendung geschlossenen Vertrag.

## Bedingungen für die girocard [Debitkarte]

## Garantierte Zahlungsformen

### I. Geltungsbereich

Die von der ING ausgegebene girocard ist eine Debitkarte (im Folgenden „Karte“ genannt). Der Karteninhaber kann die Karte, soweit diese entsprechend ausgestattet ist, für folgende Zahlungsdienste nutzen:

#### 1. In Verbindung mit der persönlichen Geheimzahl (PIN) in deutschen Debitkartensystemen

(1) Zur Bargeldauszahlung an Geldautomaten im Rahmen des deutschen Geldautomatensystems, die mit dem girocard-Logo gekennzeichnet sind.

Die Bargeldauszahlung an Geldautomaten ist ab der im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesenen Betragshöhe möglich (Mindestabhebebetrag). Liegt der auf dem Konto verfügbare Geldbetrag unter dem Mindestabhebebetrag, kann der Kunde auch geringere Beträge abheben.

(2) Zum Einsatz bei Handels- und Dienstleistungsunternehmen an automatisierten Kassen im Rahmen des deutschen girocard-Systems, die mit dem girocard-Logo gekennzeichnet sind („girocard-Terminals“).

(3) Zum Aufladen der GeldKarte an Ladeterminals, die mit dem GeldKarte-Logo gekennzeichnet sind.

(4) Zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos, das ein Mobilfunknutzer bei einem Mobilfunkanbieter unterhält, an einem Geldautomaten, sofern der Geldautomatenbetreiber diese Funktion anbietet und der Mobilfunkanbieter an dem System teilnimmt.

#### 2. In Verbindung mit der persönlichen Geheimzahl (PIN) in fremden Debitkartensystemen

(1) Zur Bargeldauszahlung an Geldautomaten im Rahmen eines fremden Geldautomatensystems, soweit die Karte entsprechend ausgestattet ist.

(2) Zum Einsatz bei Handels- und Dienstleistungsunternehmen an automatisierten Kassen im Rahmen eines fremden Systems, soweit die Karte entsprechend ausgestattet ist.

(3) Zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos, das ein Mobilfunknutzer bei einem Mobilfunkanbieter unterhält, an dem Geldautomaten eines fremden Systems, sofern der Geldautomatenbetreiber diese Funktion anbietet und der Mobilfunkanbieter an dem System teilnimmt.

Die Akzeptanz der Karte im Rahmen eines fremden Systems erfolgt unter dem für das fremde System geltenden Akzeptanzlogo.

#### 3. Ohne Einsatz der persönlichen Geheimzahl (PIN)

(1) Zum kontaktlosen Einsatz bei Handels- und Dienstleistungsunternehmen, an automatisierten Kassen im Rahmen des deutschen girocard-Systems, die mit dem girocard-Logo gekennzeichnet sind, bis zu dem von der ING bestimmten Höchstbetrag pro Bezahlvorgang, soweit an den automatisierten Kassen für den jeweiligen kontaktlosen Einsatz nicht die Eingabe einer PIN verlangt wird.

(2) Zum kontaktlosen Einsatz bei Handels- und Dienstleistungsunternehmen an automatisierten Kassen im Rahmen von fremden Debitkartensystemen bis zu dem von der ING bestimmten Höchstbetrag pro Bezahlvorgang, soweit an den automatisierten Kassen für den jeweiligen kontaktlosen Einsatz nicht die Eingabe einer PIN verlangt wird. Die Akzeptanz der Karte im Rahmen eines fremden Systems erfolgt unter dem für das fremde System geltenden Akzeptanzlogo.

(3) Als GeldKarte zum bargeldlosen Bezahlen an automatisierten Kassen des Handels- und Dienstleistungsbereichs im Inland, die mit dem GeldKarte-Logo gekennzeichnet sind (GeldKarte-Terminals).

(4) Zum Bargeldeinzahlen an Geldautomaten der ING mit Einzahlungsfunktion.

(5) Außerhalb der Erbringung von Zahlungsdiensten und ohne dass mit der Funktion eine Garantie der ING verbunden ist, als Speichermedium für Zusatzanwendungen

- › der ING nach Maßgabe des mit der ING abgeschlossenen Vertrags (bankgenerierte Zusatzanwendung) oder
- › eines Handels- und Dienstleistungsunternehmens nach Maßgabe des vom Karteninhaber mit diesem abgeschlossenen Vertrags (unternehmensgenerierte Zusatzanwendung).

## II. Allgemeine Regeln

### 1. Ausgabe der Karte

Die Karte kann als physische Karte oder als digitale Karte zur Speicherung auf einem mobilen Endgerät ausgegeben werden. Diese Vereinbarungen gelten für beide Kartenformen gleichermaßen, es sei denn, es ist ausdrücklich etwas anderes geregelt. Für die digitale Karte gelten ergänzend gesondert mit der ING vereinbarte Nutzungsbedingungen für die digitale Karte.

### 2. Karteninhaber und Vollmacht

Die Karte gilt für das darauf angegebene Girokonto. Sie kann nur auf den Namen des Kontoinhabers oder einer Person ausgestellt werden, der der Kontoinhaber eine Vollmacht erteilt hat. Wenn der Kontoinhaber die Vollmacht widerruft, ist er dafür verantwortlich, dass die an den Bevollmächtigten ausgegebene Karte an die ING zurückgegeben wird. Die ING wird die Karte nach Widerruf der Vollmacht für die Bargeldauszahlungen und automatisierten Kassen sowie für die Aufladung der GeldKarte elektronisch sperren. Eine Sperrung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung kommt nur gegenüber dem Unternehmen in Betracht, das die Zusatzanwendung in den Chip der Karte eingespeichert hat, und ist nur dann möglich, wenn das Unternehmen die Möglichkeit zur Sperrung seiner Zusatzanwendung vorsieht. Die Sperrung einer bankgenerierten Zusatzanwendung der ING kommt nur gegenüber der ING in Betracht und richtet sich nach dem mit der ING abgeschlossenen Vertrag. Solange die Rückgabe der Karte nicht erfolgt ist, besteht die Möglichkeit, dass sie weiterhin zum Verbrauch der noch in der GeldKarte gespeicherten Beträge verwendet wird. Auch eine Nutzung der auf der Karte gespeicherten Zusatzanwendungen ist weiterhin möglich.

### 3. Finanzielle Nutzungsgrenze

Die Nutzungsgrenzen für Bargeldauszahlungen mittels Karte von einem Geldautomaten und/oder Terminal zum Bezahlen von Waren und Dienstleistungen mit PIN-Eingabe ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Der Karteninhaber darf Verfügungen mit seiner Karte nur im Rahmen des Kontoguthabens oder einer vorher für das Girokonto eingeräumten Kontoüberziehung [Disposkredit] gemäß den täglichen und wöchentlichen Verfügungsgrenzen vornehmen. Auch wenn der Karteninhaber diese Nutzungsgrenze bei seinen Verfügungen nicht einhält, ist die ING berechtigt, den Ersatz der Aufwendungen zu verlangen, die aus der Nutzung der Karte entstehen. Die Buchung solcher Verfügungen auf dem Girokonto führt zu einer geduldeten Kontoüberziehung.

### 4. Umrechnung von Fremdwährungsbeträgen

Nutzt der Karteninhaber die Karte für Verfügungen, die nicht auf Euro lauten, wird das Girokonto gleichwohl in Euro belastet. Die Bestimmung des Kurses bei Fremdwährungsgeschäften ergibt sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Eine Änderung des in der Umrechnungsregelung genannten Referenzwechsellkurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam.

### 5. Rückgabe der Karte

Die Karte bleibt im Eigentum der ING. Sie ist nicht übertragbar. Die Karte ist nur für den darauf angegebenen Zeitraum gültig. Mit Aushändigung der neuen Karte, spätestens aber nach Ablauf der Gültigkeit der alten Karte ist die ING berechtigt, die alte Karte zurückzuverlangen beziehungsweise die Löschung der digitalen Karte zu verlangen oder selbst zu veranlassen. Endet die Berechtigung, die Karte zu nutzen, vorher (z. B. durch Kündigung der Kontoverbindung oder des Kartenvertrags), so hat der Karteninhaber die Karte unverzüglich an die ING

zurückzugeben beziehungsweise die digitale Karte zu löschen. Ein zum Zeitpunkt der Rückgabe noch in der GeldKarte gespeicherter Betrag wird dem Karteninhaber erstattet. Auf der Karte befindliche unternehmensgenerierte Zusatzanwendungen hat der Karteninhaber bei dem Unternehmen, das die Zusatzanwendung auf die Karte aufgebracht hat, unverzüglich entfernen zu lassen. Die Möglichkeit zur weiteren Nutzung einer bankgenerierten Zusatzanwendung richtet sich nach dem Vertragsverhältnis zwischen dem Karteninhaber und der ING.

## 6. Sperre und Einziehung der Karte

(1) Die ING darf die Karte sperren und den Einzug der Karte (z. B. an Geldautomaten) veranlassen beziehungsweise die Löschung der digitalen Karte verlangen oder diese selbst 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.

Darüber wird die ING den Kontoinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre unterrichten. Die ING 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.

(2) Zum Zeitpunkt der Einziehung noch in der GeldKarte gespeicherte Beträge werden dem Karteninhaber erstattet.

(3) Befindet sich auf der Karte für das Internetbanking ein TAN-Generator oder eine Signaturfunktion, so hat die Sperre der Karte auch eine Sperrung des Internetbanking-Zugangs zur Folge.

(4) Hat der Karteninhaber auf einer eingezogenen Karte eine Zusatzanwendung gespeichert, so hat der Einzug der Karte zur Folge, dass er die Zusatzanwendung nicht mehr nutzen kann. Zum Zeitpunkt der Einziehung in der Karte gespeicherte unternehmensgenerierte Zusatzanwendungen kann der Karteninhaber vom kartenausgebenden Institut herausverlangen, nachdem dieses die Karte von der Stelle, die die Karte eingezogen hat, zur Verfügung gestellt bekommen hat. Die ING ist berechtigt, das Herausgabeverlangen in Bezug auf die unternehmensgenerierten Zusatzanwendungen dadurch zu erfüllen, dass sie dem Karteninhaber die um die Zahlungsverkehrsfunktionen bereinigte Karte aushändigt. Die Möglichkeit zur weiteren Nutzung einer bankgenerierten Zusatzanwendung richtet sich nach den für jene Zusatzanwendung geltenden Regeln.

## 7. Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Karteninhabers

### (1) Unterschrift

Sofern die Karte ein Unterschriftsfeld vorsieht, hat der Karteninhaber die Karte nach Erhalt unverzüglich auf dem Unterschriftsfeld zu unterschreiben.

### (2) Sorgfältige Aufbewahrung der Karte

Die Karte ist mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um zu verhindern, dass sie abhandenkommt oder missbräuchlich verwendet wird. Sie darf insbesondere nicht unbeaufsichtigt im Kraftfahrzeug aufbewahrt werden, da sie missbräuchlich eingesetzt werden kann (z. B. im Rahmen des girocard-Systems). Darüber hinaus kann jeder, der im Besitz der Karte ist, den in der GeldKarte gespeicherten Betrag verbrauchen sowie Transaktionen an automatisierten Kassen ohne PIN bis zur Sperre tätigen.

### (3) Geheimhaltung der persönlichen Geheimzahl (PIN)

Der Karteninhaber hat dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von der persönlichen Geheimzahl (PIN) erlangt. Die PIN darf insbesondere nicht auf der Karte vermerkt, bei einer digitalen Karte nicht im mobilen Endgerät oder in einem anderen Kommunikationsgerät gespeichert oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden. Denn jede Person, die die PIN kennt und in den Besitz der Karte kommt, hat die Möglichkeit, zu lasten des auf der Karte angegebenen Kontos Verfügungen zu tätigen (z. B. Geld an Geldautomaten abzuheben). Sofern der Karteninhaber eine digitale Karte nutzt und der Zugriff auf das mobile Endgerät oder ein anderes Kommunikationsgerät durch ein vom Karteninhaber wählbares Legitimationsmedium abgesichert werden kann, so darf der Karteninhaber zur Absicherung des Zugriffs nicht dieselbe PIN verwenden, die für die Nutzung der Debitkarte erforderlich ist.

### (4) Unterrichts- und Anzeigepflichten

(4.1) Stellt der Karteninhaber den Verlust oder Diebstahl seiner Karte, des mobilen Endgeräts mit digitaler Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte oder PIN fest, so ist die ING unverzüglich telefonisch zu benachrichtigen (Sperranzeige). Die Sperranzeige kann der Karteninhaber auch jederzeit gegenüber dem Zentralen Sperrannahmedienst abgeben. In diesem Fall ist eine Kartensperre nur möglich, wenn der Name der ING als kartenausgebendes Institut – möglichst mit Bankleitzahl – und die Kontonummer angegeben werden. Der Zentrale Sperrannahmedienst sperrt alle für das betreffende Girokonto ausgegebenen Karten für die weitere Nutzung an Geldautomaten und automatisierten Kassen. Zur Beschränkung der Sperre auf

die abhandengekommene Karte muss sich der Karteninhaber mit der ING in Verbindung setzen. Die Kontaktdaten, unter denen eine Sperranzeige abgegeben werden kann, werden dem Karteninhaber gesondert mitgeteilt. Der Karteninhaber hat jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei anzuzeigen.

(4.2) 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 oder PIN vorliegt, muss er ebenfalls unverzüglich eine Sperranzeige abgeben.

(4.3) Für den Ersatz einer verlorenen, gestohlenen, missbräuchlich verwendeten oder sonst nicht autorisiert genutzten Karte berechnet die Bank dem Kontoinhaber 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.

(4.4) Befindet sich auf der Karte für das Internetbanking ein TAN-Generator oder eine Signaturfunktion, so hat die Sperrung der Karte auch eine Sperrung des Internetbanking Zugangs zur Folge.

(4.5) Durch die Sperrung der Karte bei der ING beziehungsweise dem Zentralen Sperrannahmedienst wird nicht der Zugang zum mobilen Endgerät gesperrt. Eine Sperrung der sonstigen Funktionen auf dem mobilen Endgerät kann nur gegenüber dem jeweiligen Anbieter dieser Funktionen erfolgen.

(4.6) Eine Sperrung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung kommt nur gegenüber dem Unternehmen in Betracht, das die Zusatzanwendung in den Chip der Karte eingespeichert hat, und ist nur dann möglich, wenn das Unternehmen die Möglichkeit zur Sperrung seiner Zusatzanwendung vorsieht. Die Sperrung einer bankgenerierten Zusatzanwendung kommt nur gegenüber der ING in Betracht und richtet sich nach dem mit der ING abgeschlossenen Vertrag.

(4.7) Der Kontoinhaber hat die ING unverzüglich nach Feststellung einer nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Kartenverfügung zu unterrichten.

## 8. Autorisierung von Kartenzahlungen durch den Karteninhaber

Mit dem Einsatz der Karte erteilt der Karteninhaber die Zustimmung (Autorisierung) zur Ausführung der Kartenzahlung. Soweit dafür zusätzlich eine PIN oder die Unterschrift erforderlich ist, wird die Zustimmung erst mit deren Einsatz erteilt. Nach Erteilung der Zustimmung kann der Karteninhaber die Kartenzahlung nicht mehr widerrufen. In dieser Autorisierung ist zugleich die ausdrückliche Zustimmung enthalten, dass die ING die für die Ausführung der Kartenzahlung notwendigen personenbezogenen Daten des Karteninhabers verarbeitet, übermittelt und speichert.

## 9. Sperrung eines verfügbaren Geldbetrags

Die ING ist berechtigt, auf dem Konto des Kontoinhabers einen im Rahmen der finanziellen Nutzungsgrenze gemäß Nummer II.2 verfügbaren Geldbetrag zu sperren, wenn

- › der Zahlungsvorgang vom oder über den Zahlungsempfänger ausgelöst worden ist und
- › der Karteninhaber auch der genauen Höhe des zu sperrenden Geldbetrags zugestimmt hat.

Den gesperrten Geldbetrag gibt die ING unbeschadet sonstiger gesetzlicher oder vertraglicher Rechte unverzüglich frei, nachdem ihr der genaue Zahlungsbetrag mitgeteilt oder der Zahlungsauftrag zugegangen ist.

## 10. Ablehnung von Kartenzahlungen durch die ING

Die ING ist berechtigt, die Kartenzahlung abzulehnen, wenn

- › der Karteninhaber die Kartenzahlung nicht gemäß Nummer II.8 autorisiert hat,
- › der für die Kartenzahlung geltende Verfügungsrahmen 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, unterrichtet.

## 11. Ausführungsfrist

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

## 12. Entgelte und deren Änderung

(1) Die vom Kontoinhaber gegenüber der ING geschuldeten Entgelte ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis der ING.

(2) Änderungen der Entgelte werden dem Kontoinhaber spätestens 2 Monate vor dem Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kontoinhaber mit der ING im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Internetbanking), können die Änderungen auch auf diesem Weg angeboten werden. Der Kontoinhaber kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Kontoinhabers gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

Werden dem Kontoinhaber Änderungen der Entgelte angeboten, kann er diese Geschäftsbeziehung vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen. Die Änderung von Entgelten für den Zahlungsdienstleistungsvertrag (Girovertrag) richtet sich nach Nummer 12 Absatz 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(3) Bei Entgelten und deren Änderung für Zahlungen von Kontoinhabern, die keine Verbraucher sind, bleibt es bei den Regelungen in Nummer 12 Absätze 2 bis 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## 13. Information des Kontoinhabers über den Kartenzahlungsvorgang

Die ING unterrichtet den Kontoinhaber mindestens einmal monatlich über die mit der Karte getätigten Zahlungsvorgänge auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg. Über die mit der GeldKarte getätigten einzelnen Bezahlvorgänge und den Zahlungsempfänger unterrichtet die ING den Kontoinhaber nicht. Die mit der GeldKarte getätigten Bezahlvorgänge kann der Karteninhaber mithilfe eines Chipkartenlesers nachvollziehen.

## 14. Erstattungs-, Berichtigungs- und Schadensersatzansprüche des Kontoinhabers

### (1) Erstattung bei nicht autorisierter Kartenverfügung

Im Fall einer nicht autorisierten Kartenverfügung in Form der

- › Bargeldauszahlung an einem Geldautomaten
- › Verwendung der Karte an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen
- › Aufladung der GeldKarte oder
- › Verwendung der Karte zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos

hat die ING gegen den Kontoinhaber keinen Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen. Die ING ist verpflichtet, dem Kontoinhaber den Betrag unverzüglich zu erstatten. Wurde der Betrag dem Girokonto des Karteninhabers belastet, bringt die ING 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 ING angezeigt wurde, dass die Kartenzahlung nicht autorisiert ist oder die ING auf andere Weise davon Kenntnis erhalten hat. Hat die ING einer zuständigen Behörde berechtigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Karteninhabers vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die ING ihre Verpflichtung aus Satz 2 unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt.

### (2) Ansprüche bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung

(2.1) Im Fall einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung in Form der

- › Bargeldauszahlung an einem Geldautomaten,
- › Verwendung der Karte an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen,
- › Aufladung der GeldKarte oder
- › Verwendung der Karte zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos

kann der Kontoinhaber von der ING die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Verfügungsbetrags insoweit verlangen, als die Kartenverfügung nicht erfolgte oder fehlerhaft war. Wurde der Betrag dem Girokonto des Karteninhabers belastet, bringt die ING dieses wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die nicht erfolgte oder fehlerhafte Kartenverfügung befunden hätte.

(2.2) Der Kontoinhaber kann über den Absatz 2.1 hinaus von der ING 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 Girokonto belastet wurden.

(2.3) Geht der Zahlungsbetrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers erst nach Ablauf der Ausführungsfrist in Nummer II.10 ein (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.

(2.4) Wurde eine autorisierte Kartenverfügung nicht oder fehlerhaft ausgeführt, wird die ING die Kartenverfügung auf Verlangen des Karteninhabers nachvollziehen und ihn über das Ergebnis unterrichten.

### (3) Schadensersatz wegen Pflichtverletzung

Im Fall einer nicht autorisierten Kartenverfügung oder im Fall einer nicht erfolgten, fehlerhaften oder verspäteten Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung kann der Kontoinhaber von der ING für einen Schaden, der nicht bereits von Nummer 13.1 oder 13.2 erfasst ist, Ersatz verlangen. Dies gilt nicht, wenn die ING die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Die ING 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. Erfolgt der Einsatz der Karte in einem Land außerhalb Deutschlands und des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>1</sup>, beschränkt sich die Haftung der ING für das Verschulden einer an der Abwicklung des Zahlungsvorgangs beteiligten Stelle auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung einer solchen Stelle. Hat der Karteninhaber durch schuldhaftes Verhalten zur Entstehung des Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang die ING und der Kontoinhaber 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 ING
- › für Gefahren, die die ING besonders übernommen hat, und
- › für den dem Kontoinhaber entstandenen Zinsschaden.

### (4) Haftungs- und Einwendungsausschluss

(4.1) Ansprüche gegen die ING nach Nummer 13.1 bis 13.3 sind ausgeschlossen, wenn der Kontoinhaber die ING 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 ING den Kontoinhaber über die aus der Kartenverfügung resultierende Belastungsbuchung 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. Haftungsansprüche nach Nummer 13.3 kann der Kontoinhaber auch nach Ablauf der Frist in Satz 1 geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung dieser Frist verhindert war.

(4.2) Ansprüche des Kontoinhabers gegen die ING sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände

- › auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das die ING keinen Einfluss hat und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können, oder
- › von der ING aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung herbeigeführt wurden.

## 15. Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Kartenverfügungen

### (1) Haftung des Kontoinhabers bis zur Sperranzeige

(1.1) Verliert der Karteninhaber seine Karte oder PIN, werden sie ihm gestohlen, kommen sie sonst abhanden oder werden diese sonst missbräuchlich verwendet und kommt es dadurch zu nicht autorisierten Kartenverfügungen in Form der

- › Bargeldauszahlung an einem Geldautomaten,
- › Verwendung der Karte an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen,
- › Aufladung der GeldKarte oder
- › Verwendung der Karte zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos,

so haftet der Kontoinhaber für dadurch bis zum Zeitpunkt der Sperranzeige entstandene Schäden nur, wenn er die nicht autorisierte Kartenverfügung in betrügerischer Absicht ermöglicht oder vorsätzlich oder grob fahrlässig seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verletzt hat.

(1.2) Der Kontoinhaber haftet nicht nach Absatz 1, wenn

- › es dem Karteninhaber nicht möglich gewesen ist, den Verlust, den Diebstahl, das Abhandenkommen oder eine sonstige missbräuchliche Verwendung der Karte oder des mobilen Endgeräts mit der digitalen Karte vor der nicht autorisierten Kartenverfügung zu bemerken, oder
- › der Verlust der Karte durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung der ING oder eine sonstige Stelle, an die Tätigkeiten der ING ausgelagert wurden, verursacht worden ist.

<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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern.

(1.3) Erfolgt der Einsatz der Karte in einem Land außerhalb Deutschlands und des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>1</sup>, trägt der Kontoinhaber den aufgrund nicht autorisierter Kartenverfügungen entstehenden Schaden nach Absatz 1.1, wenn der Karteninhaber die ihm nach diesen Bedingungen obliegenden Pflichten nur fahrlässig verletzt hat. Hat die ING durch eine Verletzung ihrer Pflichten zur Entstehung des Schadens beigetragen, haftet sie für den entstandenen Schaden im Umfang des von ihr zu vertretenden Mitverschuldens.

(1.4) 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 oder in betrügerischer Absicht gehandelt, trägt der Kontoinhaber 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 ING oder dem Zentralen Sperrannahmendienst schuldhaft nicht unverzüglich mitgeteilt hat, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat,
- › er die PIN auf der Karte vermerkt oder zusammen mit der Karte verwahrt hat (z. B. im Originalbrief, in dem sie dem Karteninhaber mitgeteilt wurde) oder
- › er die persönliche Geheimzahl der digitalen Karte im mobilen Endgerät oder in einem anderen Endgerät gespeichert hat,
- › er die PIN einer anderen Person mitgeteilt hat und der Missbrauch dadurch verursacht worden ist.

(1.5) 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.

(1.6) Abweichend von den Absätzen (1.1) und (1.2) ist der Kontoinhaber nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die Bank vom Karteninhaber eine starke Kundenauthentifizierung im Sinne des § 1 Absatz 24 Zahlungsdienstleistungsgesetz (ZAG) nicht verlangt hat (z. B. bei Kleinbetragszahlungen gemäß Abschnitt I. Nummer 3. Absatz (3) dieser Bedingungen) 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 insbesondere die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Authentifizierungselementen aus den Kategorien Wissen (das ist die PIN), Besitz (das ist die Karte) oder Sein (etwas, das der Karteninhaber ist, zum Beispiel Fingerabdruck).

(1.7) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Absätzen (1.1), (1.3) und (1.4) verpflichtet, wenn der Karteninhaber die Sperranzeige nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

(1.8) Die Absätze (1.2), (1.5) und (1.7) finden keine Anwendung, wenn der Karteninhaber in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

### (2) Haftung des Kontoinhabers ab Sperranzeige

Sobald der ING oder dem Zentralen Sperrannahmendienst der Verlust oder Diebstahl der Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte oder PIN angezeigt wurde, übernimmt die ING alle danach durch Verfügungen in Form der

- › Bargeldauszahlung an einem Geldautomaten,
- › Verwendung der Karte an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen,
- › Aufladung der GeldKarte und
- › Verwendung der Karte zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos

entstehenden Schäden. Handelt der Karteninhaber in betrügerischer Absicht, trägt der Kontoinhaber auch die nach der Sperranzeige entstehenden Schäden.

### (3) Haftung des Kontoinhabers für den in der GeldKarte gespeicherten Betrag

Eine Sperrung der GeldKarte für das Bezahlen an automatisierten Kassen ist nicht möglich. Bei Verlust, Diebstahl sowie im Fall der missbräuchlichen Verwendung oder einer sonstigen nicht autorisierten Nutzung der GeldKarte zum Bezahlen an automatisierten Kassen erstattet die ING den in der GeldKarte gespeicherten Betrag nicht, denn jeder, der im Besitz der Karte ist, kann den in der GeldKarte gespeicherten Betrag ohne Einsatz der PIN verbrauchen.

## III. Besondere Regeln für einzelne Nutzungsarten

### 1. Geldautomatenservice und Einsatz an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen

#### (1) Verfügungsrahmen der Karte

Bargeldauszahlungen an Geldautomaten, automatisierten Kassen und die Aufladung der GeldKarte sind für den Karteninhaber nur im Rahmen des für die Karte geltenden Verfügungsrahmens möglich. Bei jeder Nutzung der Karte an Geldautomaten und automatisierten Kassen wird geprüft, ob der Verfügungsrahmen der Karte durch vorangegangene Verfügungen bereits ausgeschöpft ist. Verfügungen, mit denen der Verfügungsrahmen der Karte überschritten würde, werden unabhängig vom aktuellen Kontostand und von einer etwa vorher zum Girokonto eingeräumten Kontoüberziehung [Dispokredit] abgewiesen. Der Kar-

teninhaber darf den Verfügungsrahmen der Karte nur im Rahmen des Kontoguthabens oder einer vorher für das Girokonto eingeräumten Kontoüberziehung [Dispokredit] in Anspruch nehmen. Übersteigt die Buchung von Karten-Umsätzen ein vorhandenes Kontoguthaben oder eine vorher für das Girokonto eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit], so führt die Buchung zu einer geduldeten Kontoüberziehung. Der Kontoinhaber kann mit der kontoführenden Stelle eine Änderung des Verfügungsrahmens der Karte für alle zu seinem Girokonto ausgegebenen Karten vereinbaren. Ein Bevollmächtigter, der eine Karte erhalten hat, kann nur eine Herabsetzung für diese Karte vereinbaren.

## (2) Fehleingabe der Geheimzahl

Die Karte kann an Geldautomaten sowie an automatisierten Kassen, 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 sollte in diesem Fall die PIN im Internetbanking entsperren oder sich mit der ING in Verbindung setzen.

## (3) Zahlungsverpflichtung der ING; Reklamationen

Die ING hat sich gegenüber den Betreibern von Geldautomaten und automatisierten Kassen vertraglich verpflichtet, die Beträge, über die unter Verwendung der an den Karteninhaber ausgegebenen Karte verfügt wurde, an die Betreiber zu vergüten. Einwendungen und sonstige Beanstandungen des Karteninhabers aus dem Vertragsverhältnis zu dem Unternehmen, bei dem bargeldlos an einer automatisierten Kasse bezahlt worden ist, sind unmittelbar gegenüber diesem Unternehmen geltend zu machen.

## 2. GeldKarte

### (1) Servicebeschreibung

Die mit einem Chip ausgestattete Karte kann auch als GeldKarte eingesetzt werden. Der Karteninhaber kann an GeldKarte-Terminals des Handels- und Dienstleistungsbereichs bargeldlos bezahlen.

### (2) Aufladen und Entladen der GeldKarte

Der Karteninhaber kann seine GeldKarte an den mit dem GeldKarte-Logo gekennzeichneten Ladeterminals innerhalb des ihm von der ING eingeräumten Verfügungsrahmens (Nummer III 1.1) zulasten des auf der Karte angegebenen Kontos bis zu einem Betrag von maximal 200 Euro aufladen. Vor dem Aufladevorgang muss er seine PIN eingeben. Der Karteninhaber kann seine GeldKarte auch gegen Bargeld sowie im Zusammenwirken mit einer anderen Karte zulasten des Kontos, über das die Umsätze mit dieser Karte abgerechnet werden, aufladen. Aufgeladene Beträge, über die der Karteninhaber nicht mehr mittels GeldKarte verfügen möchte, können nur bei der ING entladen werden. Bei einer Funktionsunfähigkeit der GeldKarte erstattet die ING dem Karteninhaber den nicht verbrauchten Betrag. Benutzt der Karteninhaber seine Karte, um seine GeldKarte oder die GeldKarte eines anderen aufzuladen, so ist die PIN am Ladeterminal einzugeben. Die Auflademöglichkeit besteht nicht mehr, wenn die PIN dreimal hintereinander falsch eingegeben wurde. Der Karteninhaber sollte in diesem Fall die PIN im Internetbanking entsperren oder sich mit der ING in Verbindung setzen.

### (3) Sofortige Kontobelastung des Ladebetrages

Benutzt der Karteninhaber seine Karte, um seine GeldKarte oder die GeldKarte eines anderen aufzuladen, so wird der Ladebetrag dem Girokonto, das auf der Karte angegeben ist, sofort belastet.

### (4) Zahlungsvorgang mittels GeldKarte

Beim Bezahlen mit der GeldKarte ist die PIN nicht einzugeben. Bei jedem Bezahlvorgang vermindert sich der in der GeldKarte gespeicherte Betrag um den verfügbaren Betrag.

## 3. Aufladen von Prepaid-Mobilfunk-Konten

### (1) Servicebeschreibung

Unter Verwendung seiner Karte und der PIN kann der Karteninhaber ein Prepaid-Mobilfunk-Konto eines Mobilfunkanbieters, auf dem vorausbezahlte Telefonwertseinheiten verbucht werden, an Geldautomaten innerhalb des ihm von der ING eingeräumten Verfügungsrahmens (Nummer III. 1.1) zulasten des auf der Karte angegebenen Kontos aufladen. Voraussetzung ist, dass der vom Karteninhaber gewählte Geldautomat über eine entsprechende Ladefunktion verfügt und der Mobilfunkanbieter, der das Prepaid-Mobilfunk-Konto führt, das aufgeladen werden soll, an dem System teilnimmt. Zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos hat der Karteninhaber am Display des Geldautomaten den Menüpunkt zum Aufladen des Prepaid-Mobilfunk-Kontos zu wählen, die Mobilfunk-Telefonnummer (Handynummer) einzugeben und einen angezeigten Aufladebetrag zu wählen. Nach Autorisierung der Ladetransaktionen durch die ING wird das Prepaid-Mobilfunk-Konto beim Mobilfunkanbieter aufgeladen. Mit diesem Verfahren kann der Karteninhaber sowohl sein eigenes Prepaid-Mobilfunk-Konto als auch das eines Dritten aufladen. Wird die Aufladung von der ING, etwa wegen fehlender Kontodeckung, nicht autorisiert, wird am Display ein ablehnender Hinweis angezeigt.

## (2) Fehleingabe der Geheimzahl

Die Karte kann an Geldautomaten zum Aufladen von Prepaid-Mobilfunk-Konten nicht mehr eingesetzt werden, wenn die PIN dreimal hintereinander falsch eingegeben wurde. Der Karteninhaber sollte in diesem Fall die PIN im Internetbanking entsperren oder sich mit der ING in Verbindung setzen.

## (3) Zahlungsverpflichtung der ING; Reklamationen

Die ING ist vertraglich verpflichtet, Ladebeträge für ein Prepaid-Mobilfunk-Konto, die unter Verwendung der an den Karteninhaber ausgegebenen Karte autorisiert worden sind, zu bezahlen. Die Zahlungspflicht beschränkt sich auf den jeweils autorisierten Betrag. Einwendungen und sonstige Beanstandungen des Karteninhabers aus dem Vertragsverhältnis zu dem Mobilfunkanbieter, der das Prepaid-Mobilfunk-Konto führt, sind unmittelbar gegenüber diesem Unternehmen geltend zu machen.

## Zusatzanwendungen

### 1. Speicherung von Zusatzanwendungen auf der Karte

(1) Der Karteninhaber hat die Möglichkeit, den auf der Karte befindlichen Chip als Speichermedium für eine bankgenerierte Zusatzanwendung (z.B. in Form eines Jugendschutzmerkmals) oder als Speichermedium für eine unternehmensgenerierte Zusatzanwendung (z.B. in Form eines elektronischen Fahrscheins) zu benutzen.

(2) Die Nutzung einer bankgenerierten Zusatzanwendung richtet sich nach dem Rechtsverhältnis des Karteninhabers zur ING. Eine unternehmensgenerierte Zusatzanwendung kann der Karteninhaber nach Maßgabe des mit dem Unternehmen geschlossenen Vertrags nutzen. Es obliegt der Entscheidung des Karteninhabers, ob er seine Karte zur Speicherung unternehmensgenerierter Zusatzanwendungen nutzen möchte. Die Speicherung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung auf der Karte erfolgt am Terminal des Unternehmens nach Absprache zwischen dem Karteninhaber und dem Unternehmen. Kreditinstitute nehmen von Inhalt der am Unternehmensterminal kommunizierten Daten keine Kenntnis.

### 2. Verantwortlichkeit des Unternehmens für den Inhalt einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung

Die ING als kartenausgebendes Institut stellt mit dem Chip auf der Karte lediglich die technische Plattform zur Verfügung, die es dem Karteninhaber ermöglicht, in der Karte unternehmensgenerierte Zusatzanwendungen zu speichern. Eine Leistung, die das Unternehmen über die unternehmensgenerierte Zusatzanwendung gegenüber dem Karteninhaber erbringt, richtet sich ausschließlich nach dem Inhalt des Vertragsverhältnisses zwischen dem Karteninhaber und dem Unternehmen.

### 3. Reklamationsbearbeitung in Bezug auf Zusatzanwendungen

(1) Einwendungen, die den Inhalt einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung betreffen, hat der Karteninhaber ausschließlich gegenüber dem Unternehmen geltend zu machen, das die Zusatzanwendung in die Karte eingespeichert hat. Das Unternehmen bearbeitet derartige Einwendungen auf Basis der bei ihm gespeicherten Daten. Der Karteninhaber darf die Karte zum Zwecke der Reklamationsbearbeitung nicht dem Unternehmen aushändigen.

(2) Einwendungen, die den Inhalt einer bankgenerierten Zusatzanwendung betreffen, hat der Karteninhaber ausschließlich gegenüber der ING geltend zu machen.

### 4. Keine Angabe der von der ING an den Kunden ausgegebenen PIN bei unternehmensgenerierten Zusatzanwendungen

Bei der Speicherung, inhaltlichen Änderung oder Nutzung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung auf der Karte wird die von der ING an den Karteninhaber ausgegebene PIN nicht eingegeben. Sofern das Unternehmen, das eine unternehmensgenerierte Zusatzanwendung in die Karte eingespeichert hat, dem Karteninhaber die Möglichkeit eröffnet, den Zugriff auf diese Zusatzanwendung mit einem separaten, von ihm wählbaren Legitimationsmedium abzusichern, so darf der Karteninhaber zur Absicherung der unternehmensgenerierten Zusatzanwendung nicht die PIN verwenden, die ihm von der ING als kartenausgebendem Institut für die Nutzung der Zahlungsverkehrsanwendungen zur Verfügung gestellt worden ist.

### 5. Sperrmöglichkeit von Zusatzanwendungen

Die Sperrung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung kommt nur gegenüber dem Unternehmen in Betracht, das die Zusatzanwendung in den Chip der Karte eingespeichert hat, und ist nur dann möglich, wenn das Unternehmen die Möglichkeit zur Sperrung seiner Zusatzanwendung vorsieht. Die Sperrung von bankgenerierten Zusatzanwendungen kommt nur gegenüber der ING in Betracht und richtet sich nach dem mit der ING geschlossenen Vertrag.

# Bargeldloses Bezahlen ohne Zahlungs- garantie an automatisierten Kassen mittels elektronischen Lastschriftverfahren (ELV)

## 1. Servicebeschreibung

Die Karte ermöglicht im Inland im Rahmen des ELV die bargeldlose Zahlung an automatisierten Kassen mittels Lastschriften ohne gleichzeitige Verwendung der persönlichen Geheimzahl. Auf die Kassen, an denen diese Zahlungsmöglichkeit besteht, wird durch ein entsprechendes Zeichen hingewiesen. Das Unternehmen zieht die Forderungen gegen den Karteninhaber mit Lastschrift ein. Hierfür erteilt der Karteninhaber dem Unternehmen jeweils auf dem Kassenbeleg eine schriftliche Einzugsermächtigung. Die ING übernimmt für diese Zahlungen keine Garantie.

## 2. Adressenbekanntgabe

Wird eine ELV-Lastschrift nicht bezahlt oder wegen Widerspruch zurückgegeben, so ist die ING berechtigt, dem Unternehmen, das die Lastschrift erstellt hat, auf Anfrage den Namen und die Adresse des Karteninhabers mitzuteilen, sofern der Karteninhaber dem Unternehmen hierzu eine wirksame Einwilligung auf dem Kassenbeleg erteilt hat und ein Kartenverlust der ING nicht angezeigt wurde.

## Von der ING angebotene andere Serviceleistungen

### 1. Besondere Bedingungen

Für weitere von der ING für die Karte bereitgestellte Serviceleistungen gelten besondere Bedingungen, die vor Inanspruchnahme mit dem Kontoinhaber vereinbart werden.

### 2. Vereinbarung über die Nutzungsarten

Die ING vereinbart mit dem Kontoinhaber, welche Dienstleistungen er mit der Karte in Anspruch nehmen kann.

### 3. Entgelte

Die Entgelte ergeben sich aus dem jeweils gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis und werden bei Fälligkeit belastet.

## Vereinbarungen für den Scheckverkehr

### 1. Scheckvordrucke

Die ING gibt an den Kunden keine Scheckvordrucke aus.

### 2. Sorgfaltspflichten

Scheckvordrucke und Schecks sind mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren. Das Abhandenkommen von Scheckvordrucken und Schecks ist der ING unverzüglich mitzuteilen. Die Scheckvordrucke sind deutlich lesbar auszufüllen. Der Scheckbetrag ist in Ziffern und in Buchstaben unter Angabe der Währung so einzusetzen, dass nichts hinzugeschrieben werden kann. Hat sich der Kunde beim Ausstellen eines Schecks verschrieben oder ist der Scheck auf andere Weise unbrauchbar geworden, so ist er zu vernichten. Bei Beendigung des Scheckvertrags sind nicht benutzte Vordrucke unverzüglich entweder an die ING zurückzugeben oder entwertet zurückzusenden.

### 3. Haftung von Kunde und ING

Die ING haftet für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dem Scheckvertrag. Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten, insbesondere durch eine Verletzung seiner Sorgfaltspflichten, zur Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang die ING und der Kunde den Schaden zu tragen haben. Löst die ING Schecks ein, die dem Kunden nach der Ausstellung abhandengekommen sind, so kann sie das Girokonto des Kunden nur belasten, wenn sie bei der Einlösung nicht grob fahrlässig gehandelt hat.

### 4. Verhalten der ING bei mangelnder Kontodeckung

Die ING ist berechtigt, Schecks auch bei mangelndem Guthaben oder über eine zuvor für das Girokonto eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] hinaus einzulösen. Die Buchung solcher Verfügungen auf dem Girokonto führt zu einer

geduldeten Kontoüberziehung. Die ING ist berechtigt, in diesem Fall den Zins für geduldete Kontoüberziehungen zu verlangen.

## 5. Scheckwiderruf

Der Scheck kann widerrufen werden, solange er von der ING nicht eingelöst wurde. Der Widerruf kann nur beachtet werden, wenn er der ING so rechtzeitig zugeht, dass seine Berücksichtigung im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs möglich ist.

## 6. Zusätzliche Regelung für Orderschecks

Der Aussteller von Orderschecks steht gegenüber allen Kreditinstituten, die am Einzug der von ihm begebenen Orderschecks beteiligt sind, für deren Bezahlung ein. Jedes dieser Kreditinstitute kann gegen Vorlage der innerhalb der Vorlegungsfrist vorgelegten und nicht bezahlten Schecks Zahlung vom Aussteller verlangen. Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch für die nach Beendigung des Scheckvertrags ausgestellten Orderschecks.

## Bedingungen für den Überweisungsverkehr

Für die Ausführung von Überweisungsaufträgen von Kunden gelten die folgenden Bedingungen.

### 1. Allgemein

#### (1.1) Wesentliche Merkmale der Überweisung einschließlich des Dauerauftrags

Der Kunde kann die ING beauftragen, durch eine Überweisung Geldbeträge bargeldlos zugunsten eines Zahlungsempfängers an den Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers zu übermitteln. Der Kunde kann die ING auch beauftragen, jeweils zu einem bestimmten wiederkehrenden Termin einen gleichbleibenden Geldbetrag an das gleiche Konto des Zahlungsempfängers zu überweisen (Dauerauftrag).

#### (1.2) Kundenkennungen

Für das Verfahren hat der Kunde folgende Kundenkennung des Zahlungsempfängers zu verwenden:

Zielgebiet	Währung	Kundenkennung des Zahlungsempfängers
Inland	Euro	IBAN <sup>1</sup>
Grenzüberschreitend innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums <sup>2</sup>	Euro	IBAN
Inland oder innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums	Anderer Währung als Euro	› IBAN und BIC <sup>3</sup> oder › Kontonummer und BIC
Außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums	Euro oder andere Währung	› IBAN und BIC oder › Kontonummer und BIC

Die für die Ausführung der Überweisung erforderlichen Angaben bestimmen sich nach Nummer 2.1, 3.1.1 und 3.2.1

#### (1.3) Erteilung des Überweisungsauftrags und Autorisierung

(1) Der Kunde erteilt der ING einen Überweisungsauftrag mittels eines von der ING zugelassenen Formulars oder in der mit der ING anderweitig vereinbarten Art und Weise (z. B. per Internetbanking) mit den erforderlichen Angaben gemäß Nummer 2.1 bzw. Nummern 3.1.1 und 3.2.1

Der Kunde hat auf Leserlichkeit, Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben zu achten. Unleserliche, unvollständige oder fehlerhafte Angaben können zu Verzögerungen und zu Fehlleitungen von Überweisungen führen; daraus können Schäden für den Kunden entstehen. Bei unleserlichen, unvollständigen oder fehlerhaften Angaben kann die ING die Ausführung ablehnen (siehe auch Nummer 1.7). Hält der Kunde bei der Ausführung der Überweisung besondere Eile für nötig, hat er dies der ING gesondert mitzuteilen. Bei formularmäßig erteilten Überweisungen muss dies außerhalb des Formulars erfolgen, falls das Formular selbst keine entsprechende Angabe vorsieht.

(2) Der Kunde autorisiert den Überweisungsauftrag durch Unterschrift oder in der anderweitig mit der ING vereinbarten Art und Weise (z. B. per Internetbanking

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

<sup>2</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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern.

<sup>3</sup>Business Identifier Code (Bank-Identifizierungscode).



PIN/TAN). In dieser Autorisierung ist zugleich die ausdrückliche Zustimmung enthalten, dass die ING die für die Ausführung der Überweisung notwendigen personenbezogenen Daten des Kunden abrufen (aus ihrem Datenbestand), verarbeitet, übermittelt und speichert.

(3) Auf Verlangen des Kunden teilt die ING vor Ausführung eines einzelnen Überweisungsauftrags die maximale Ausführungsfrist für diesen Zahlungsvorgang sowie die in Rechnung zu stellenden Entgelte und gegebenenfalls deren Aufschlüsselung mit.

(4) Der Kunde ist berechtigt, für die Erteilung des Überweisungsauftrages an die ING auch einen Zahlungsauslösedienst gemäß § 1 Absatz 33 Zahlungsdienststeuergesetz zu nutzen, es sei denn, das Zahlungskonto des Kunden ist für ihn nicht online zugänglich.

#### **(1.4) Zugang des Überweisungsauftrags bei der ING**

(1) Der Überweisungsauftrag wird wirksam, wenn er der ING zugeht. Das gilt auch, wenn der Überweisungsauftrag über einen Zahlungsauslösedienstleister erteilt wird. Der Zugang erfolgt durch den Eingang des Auftrags in den dafür vorgesehenen Empfangsvorrichtungen der ING (z. B. Eingang auf dem Internet-banking Server der ING).

(2) Fällt der Zeitpunkt des Eingangs des Überweisungsauftrags nach Absatz 1 Satz 3 nicht auf einen Geschäftstag der ING gemäß dem Preis- und Leistungsverzeichnis, so gilt der Überweisungsauftrag erst am darauffolgenden Geschäftstag als zugegangen.

(3) Geht der Überweisungsauftrag an einem Geschäftstag nach dem im Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Annahmezeitpunkt ein, so gilt der Überweisungsauftrag im Hinblick auf die Bestimmung der Ausführungsfrist (siehe Nummer 2.2.2) erst als am darauffolgenden Geschäftstag zugegangen.

#### **(1.5) Widerruf des Überweisungsauftrags**

(1) Bis zum Zugang des Überweisungsauftrags bei der ING (siehe Nummer 1.4 Absatz 1 und 2) kann der Kunde diesen durch Erklärung gegenüber der ING widerrufen. Nach dem Zugang des Überweisungsauftrags ist vorbehaltlich der Absätze 2 und 3 ein Widerruf nicht mehr möglich. Nutzt der Kunde für die Erteilung seines Überweisungsauftrags einen Zahlungsauslösedienstleister, so kann er den Überweisungsauftrag abweichend von Satz 1 nicht mehr gegenüber der ING widerrufen, nachdem er dem Zahlungsauslösedienstleister die Zustimmung zur Auslösung der Überweisung erteilt hat.

(2) Haben die ING und der Kunde einen bestimmten Termin für die Ausführung der Überweisung vereinbart (siehe Nummer 2.2.2 Absatz 2), kann der Kunde die Überweisung bzw. den Dauerauftrag (siehe Nummer 1.1) bis zum Ende des letzten vor dem vereinbarten Tag liegenden Geschäftstags der ING widerrufen. Die Geschäftstage der ING ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Nach dem rechtzeitigen Zugang des Widerrufs eines Dauerauftrags bei der ING werden keine weiteren Überweisungen mehr aufgrund des bisherigen Dauerauftrags ausgeführt.

(3) Nach den in Absatz 1 und 2 genannten Zeitpunkten kann der Überweisungsauftrag nur widerrufen werden, wenn der Kunde und die ING dies vereinbart haben. Die Vereinbarung wird wirksam, wenn es der ING gelingt, die Ausführung zu verhindern oder den Überweisungsbetrag zurückzuerlangen. Nutzt der Kunde für die Erteilung seines Überweisungsauftrags einen Zahlungsauslösedienstleister, bedarf es ergänzend der Zustimmung des Zahlungsauslösedienstleisters und des Zahlungsempfängers. Für die Bearbeitung eines solchen Widerrufs des Kunden berechnet die ING das im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesene Entgelt.

#### **(1.6) Ausführung des Überweisungsauftrags**

(1) Die ING führt den Überweisungsauftrag des Kunden aus, wenn die zur Ausführung erforderlichen Angaben (siehe Nummern 2.1, 3.1.1 und 3.2.1) in der vereinbarten Art und Weise (siehe Nummer 1.3 Absatz 1) vorliegen, dieser vom Kunden autorisiert ist (siehe Nummer 1.3 Absatz 2) und ein zur Ausführung der Überweisung ausreichendes Guthaben in der Auftragswährung vorhanden oder eine ausreichende eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] vereinbart ist (Ausführungsbedingungen).

(2) Die ING und die weiteren an der Ausführung der Überweisung beteiligten Zahlungsdienstleister sind berechtigt, die Überweisung ausschließlich anhand der vom Kunden angegebenen Kundenkennung des Zahlungsempfängers (siehe Nummer 1.2) auszuführen.

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

#### **(1.7) Ablehnung der Ausführung**

(1) Sind die Ausführungsbedingungen (siehe Nummer 1.6 Absatz 1) nicht erfüllt, kann die ING die Ausführung des Überweisungsauftrags ablehnen. Hierüber wird die ING den Kunden unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb der in Nummer 2.2.1 bzw. Nummern 3.1.2 und 3.2.2 vereinbarten Fristen, unterrichten. Dies kann auch auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg geschehen. Dabei wird die ING 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 ING erkennbar keinem Zahlungsempfänger, keinem Zahlungskonto oder keinem Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers zuzuordnen, wird die ING dem Kunden hierüber unverzüglich eine Information zur Verfügung stellen und ihm gegebenenfalls den Überweisungsbetrag wieder herausgeben.

(3) Für die berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags berechnet die ING das im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesene Entgelt.

#### **(1.8) Übermittlung der Überweisungsdaten**

Im Rahmen der Ausführung der Überweisung übermittelt die ING die in der Überweisung enthaltenen Daten (Überweisungsdaten) unmittelbar oder unter Beteiligung zwischengeschalteter Stellen an den Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers. Der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers kann dem Zahlungsempfänger die Überweisungsdaten auch, zu denen auch die IBAN des Zahlers gehört, ganz oder teilweise zur Verfügung stellen. Bei grenzüberschreitenden Überweisungen und bei Eilüberweisungen im Inland können die Überweisungsdaten über das Nachrichtenübermittlungssystem Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) mit Sitz in Belgien an den Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers weitergeleitet werden. Aus Gründen der Systemsicherheit speichert SWIFT die Überweisungsdaten vorübergehend in seinen Rechenzentren in der Europäischen Union, in der Schweiz und in den USA.

#### **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 ING 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 ING 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 ING Zahlungsdaten überprüfen, Nachfragen anderer Kreditinstitute zur Identität des Zahlers bzw. Zahlungsempfängers beantworten und auf Anfrage diese Daten den zuständigen Behörden zur Verfügung stellen muss.**

#### **(1.9) Anzeige nicht autorisierter oder fehlerhaft ausgeführter Überweisungen**

Der Kunde hat die ING unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Überweisungsauftrags zu unterrichten. Dies gilt auch im Fall der Beteiligung eines Zahlungsauslösedienstleisters.

#### **(1.10) Entgelte und deren Änderung**

##### **(1.10.1) Entgelte für Verbraucher**

Die Entgelte im Überweisungsverkehr ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Änderungen der Entgelte im Überweisungsverkehr werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der ING im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart, können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens entweder zustimmen oder sie ablehnen.

Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

Werden dem Kunden Änderungen der Entgelte angeboten, kann er diese Geschäftsbeziehung vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

Die Änderung von Entgelten für den Zahlungsdienstleistervertrag (Girovertrag) richtet sich nach Nummer 12 Absatz 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

##### **(1.10.2) Entgelte für Kunden, die keine Verbraucher sind**

Bei Entgelten und deren Änderung

- › für Überweisungen
- › von Kunden, die keine Verbraucher sind,

verbleibt es bei den Regelungen in Nummer 12 Absätze 2 bis 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.



### (1.11) Wechselkurs

Erteilt der Kunde einen Überweisungsauftrag in einer anderen Währung als der Kontowährung, wird das Girokonto gleichwohl in der Kontowährung belastet. Die Bestimmung des Wechselkurses bei solchen Überweisungen ergibt sich aus der Umrechnungsregelung im Preis- und Leistungsverzeichnis.

Eine Änderung des in der Umrechnungsregelung genannten Referenzwechelkurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam. Der Referenzwechelkurs wird von der ING zugänglich gemacht oder stammt aus einer öffentlich zugänglichen Quelle.

### (1.12) Meldepflichten nach Außenwirtschaftsrecht

Der Kunde hat die Meldepflichten nach dem Außenwirtschaftsrecht zu beachten.

## 2. Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>4</sup> (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen<sup>5</sup>

### (2.1) Erforderliche Angaben

Der Kunde muss im Überweisungsauftrag folgende Angaben machen:

- › Name des Zahlungsempfängers
- › Kundenkennung des Zahlungsempfängers (siehe Nummer 1.2), ist bei Überweisungen in anderen EWR-Währungen als Euro der BIC unbekannt, ist statt dessen der vollständige Name und die Adresse des Zahlungsdienstleisters des Zahlungsempfängers anzugeben
- › Währung (gegebenenfalls in Kurzform gemäß Anhang)
- › Betrag
- › Name des Kunden
- › IBAN des Kunden

### (2.2) Maximale Ausführungsfrist

#### (2.2.1) Fristlänge

Die ING ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Überweisungsbetrag 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 Überweisungsauftrags des Kunden bei der ING (siehe Nummer 1.4).

(2) Vereinbaren die ING und der Kunde, dass die Ausführung der Überweisung an einem bestimmten Tag oder am Ende eines bestimmten Zeitraums oder an dem Tag, an dem der Kunde der ING den zur Ausführung erforderlichen Geldbetrag in der Auftragswährung 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 ING, so beginnt die Ausführungsfrist am darauffolgenden Geschäftstag. Die Geschäftstage der ING ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis.

(3) Bei Überweisungsaufträgen in einer vom Girokonto des Kunden abweichenden Währung beginnt die Ausführungsfrist erst an dem Tag, an dem der Überweisungsbetrag in der Auftragswährung vorliegt.

### (2.3) Erstattungs-, Berichtigungs- und Schadensersatzansprüche des Kunden

#### (2.3.1) Erstattung bei einer nicht autorisierten Überweisung

Im Falle einer nicht autorisierten Überweisung (siehe Nummer 1.3 Absatz 2) hat die ING gegen den Kunden keinen Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen. Sie ist verpflichtet, dem Kunden den Überweisungsbetrag zu erstatten und, sofern der Betrag einem Girokonto des Kunden belastet worden ist, dieses Girokonto wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne die Belastung mit der nicht autorisierten Überweisung 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 ING angezeigt wurde, dass die Überweisung nicht autorisiert ist oder die ING auf andere Weise davon Kenntnis erhalten hat. Hat die ING einer zuständigen Behörde berechtigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die ING ihre Verpflichtung aus Satz 2 unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt. Wurde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so treffen die Pflichten aus den Sätzen 2 bis 4 die ING.

<sup>4</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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern.

<sup>5</sup>Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Britisches Pfund Sterling, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatische Kuna, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

### (2.3.2) Ansprüche bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Überweisung

(1) Im Falle einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung einer autorisierten Überweisung kann der Kunde von der ING die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Überweisungsbetrags insoweit verlangen, als die Zahlung nicht erfolgt ist oder fehlerhaft war. Wurde der Betrag dem Girokonto des Kunden belastet, bringt die ING dieses wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den nicht erfolgten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang befunden hätte. Wird eine Überweisung vom Kunden über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so treffen die Pflichten aus den Sätzen 1 und 2 die ING. Soweit vom Überweisungsbetrag von der ING oder zwischengeschalteten Stellen Entgelte abgezogen worden sein sollten, übermittelt die ING zugunsten des Zahlungsempfängers unverzüglich den abgezogenen Betrag.

(2) Der Kunde kann über den Absatz 1 hinaus von der ING die Erstattung derjenigen Entgelte und Zinsen insoweit verlangen, als ihm diese im Zusammenhang mit der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung der Überweisung in Rechnung gestellt oder auf seinem Girokonto belastet wurden.

(3) Im Falle einer verspäteten Ausführung einer autorisierten Überweisung kann der Kunde von der ING fordern, dass die Bank vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers verlangt, die Gutschrift des Zahlungsbetrags auf dem Zahlungskonto des Zahlungsempfängers so vorzunehmen, als sei die Überweisung ordnungsgemäß ausgeführt worden. Die Pflicht aus Satz 1 gilt auch, wenn die Überweisung vom Kunden über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst wird. Weist die ING nach, dass der Zahlungsbetrag rechtzeitig beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingegangen ist, entfällt diese Pflicht. Die Pflicht nach Satz 1 gilt nicht, wenn der Kunde kein Verbraucher ist.

(4) Wurde eine Überweisung nicht oder fehlerhaft ausgeführt, wird die ING auf Verlangen des Kunden den Zahlungsvorgang nachvollziehen und den Kunden über das Ergebnis unterrichten.

### (2.3.3) Schadensersatz wegen Pflichtverletzung

(1) Bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Überweisung oder bei einer nicht autorisierten Überweisung kann der Kunde von der ING einen Schaden, der nicht bereits von Nummer 2.3.1 und 2.3.2 erfasst ist, ersetzt verlangen. Dies gilt nicht, wenn die ING die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Die ING 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 die ING und der 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 Überweisungen,
- › bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der ING,
- › für Gefahren, die die ING besonders übernommen hat, und
- › für den Zinsschaden, wenn der Kunde Verbraucher ist.

### (2.3.4) Ansprüche von Kunden, die keine Verbraucher sind

Abweichend von den Ansprüchen in Nummer 2.3.2 und in Nummer 2.3.3 haben Kunden, die keine Verbraucher sind, bei einer nicht erfolgten, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten autorisierten Überweisung oder bei einer nicht autorisierten Überweisung neben etwaigen Herausgabeansprüchen nach § 667 BGB und §§ 812 ff. BGB lediglich Schadensersatzansprüche nach Maßgabe folgender Regelungen:

- › Die ING haftet für eigenes Verschulden. Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten zu der Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang ING und Kunde den Schaden zu tragen haben.
- › Für das Verschulden der von der ING zwischengeschalteten Stellen haftet die ING nicht. In diesen Fällen beschränkt sich die Haftung der ING auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung der ersten zwischengeschalteten Stelle (weitergeleiteter Auftrag).
- › Ein Schadensersatzanspruch des Kunden ist der Höhe nach auf den Überweisungsbetrag zuzüglich der von der ING in Rechnung gestellten Entgelte und Zinsen begrenzt. Soweit es sich hierbei um die Geltendmachung von Folgeschäden handelt, ist der Anspruch auf höchstens 12.500 Euro je Überweisung begrenzt. Diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der ING und für Gefahren, die die ING besonders übernommen hat, sowie für nicht autorisierte Überweisungen.

### (2.3.5) Haftungs- und Einwendungsausschluss

(1) Eine Haftung der ING nach Nummer 2.3.2 und 2.3.4 ist in folgenden Fällen ausgeschlossen:

- › Die ING weist gegenüber dem Kunden nach, dass der Überweisungsbetrag rechtzeitig und ungekürzt beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingegangen ist.
- › Die Überweisung wurde in Übereinstimmung mit der vom Kunden angegebenen fehlerhaften Kundenkennung des Zahlungsempfängers (siehe Nummer 1.2) ausgeführt. In diesem Fall kann der Kunde von der ING jedoch verlangen,

dass sie sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten darum bemüht, den Zahlungsbetrag wiederzuerlangen. Ist die Wiedererlangung des Überweisungsbetrags nicht möglich, so ist die ING verpflichtet, dem Kunden auf schriftlichen Antrag alle verfügbaren Informationen mitzuteilen, damit der Kunde gegen den tatsächlichen Empfänger der Überweisung einen Anspruch auf Erstattung des Überweisungsbetrags geltend machen kann. Für die Tätigkeiten der ING nach den Sätzen 2 und 3 dieses Unterpunktes berechnet die Bank das im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesene Entgelt.

(2) Ansprüche des Kunden nach Nummer 2.3.1 bis 2.3.3 und Einwendungen des Kunden gegen die ING aufgrund nicht oder fehlerhaft ausgeführter Überweisungen oder aufgrund nicht autorisierter Überweisungen sind ausgeschlossen, wenn der Kunde die ING nicht spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung mit einer nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Überweisung hiervon unterrichtet hat. Der Lauf der Frist beginnt nur, wenn die ING den Kunden über die Belastungsbuchung der Überweisung 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 2.3.3 kann der Kunde auch nach Ablauf der Frist in Satz 1 geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung dieser Frist verhindert war. Die Sätze 1 bis 3 gelten auch dann, wenn der Kunde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister auslöst.

(3) Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände

- › auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das die ING keinen Einfluss hat und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können, oder
- › von der ING aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung herbeigeführt wurden.

### **3. Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR)<sup>1</sup> in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung)<sup>2</sup> sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten)<sup>3</sup>**

#### **(3.1) Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung)**

##### **(3.1.1) Erforderliche Angaben**

Der Kunde muss für die Ausführung der Überweisung folgende Angaben machen:

- › Name des Zahlungsempfängers
- › Kundenkennung des Zahlungsempfängers (siehe Nummer 1.2); ist bei grenzüberschreitenden Überweisungen der BIC unbekannt, ist statt dessen der vollständige Name und die Adresse des Zahlungsdienstleisters des Zahlungsempfängers anzugeben
- › Zielland (gegebenenfalls in Kurzform gemäß Anhang)
- › Währung (gegebenenfalls in Kurzform gemäß Anhang)
- › Betrag
- › Name des Kunden
- › Kontonummer oder IBAN des Kunden

##### **(3.1.2) Ausführungsfrist**

Die Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

##### **(3.1.3) Erstattungs-, Berichtigungs- und Schadensersatzansprüche des Kunden**

###### **(3.1.3.1) Erstattung bei einer nicht autorisierten Überweisung**

Im Falle einer nicht autorisierten Überweisung (siehe Nummer 1.3 Absatz 2) hat die ING gegen den Kunden keinen Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen. Sie ist verpflichtet, dem Kunden den Zahlungsbetrag zu erstatten und, sofern der Betrag einem Girokonto des Kunden belastet worden ist, dieses Girokonto wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne die Belastung durch die nicht autorisierte Überweisung 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 ING angezeigt wurde, dass die Überweisung nicht autorisiert ist oder die ING auf andere Weise davon Kenntnis erhalten hat. Hat die ING einer zuständigen Behörde berechnete Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die ING ihre Verpflichtung aus Satz 2 unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen,

<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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern.

<sup>2</sup>Zum Beispiel US-Dollar.

<sup>3</sup>Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern).

wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt. Wurde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so treffen die Pflichten aus den Sätzen 2 bis 4 die ING.

##### **(3.1.3.2) Ansprüche bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Überweisung**

(1) Im Falle einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung einer autorisierten Überweisung kann der Kunde von der ING die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Überweisungsbetrages insoweit verlangen, als die Zahlung nicht erfolgt oder fehlerhaft war. Wurde der Betrag dem Girokonto des Kunden belastet, bringt die ING dieses wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den nicht erfolgten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang befunden hätte. Wird eine Überweisung vom Kunden über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so treffen die Pflichten aus den Sätzen 1 und 2 die ING. Soweit vom Überweisungsbetrag von der ING oder zwischengeschalteten Stellen Entgelte abgezogen worden sein sollten, übermittelt die ING zugunsten des Zahlungsempfängers unverzüglich den abgezogenen Betrag.

(2) Der Kunde kann über den Absatz 1 hinaus von der ING die Erstattung derjenigen Entgelte und Zinsen insoweit verlangen, als ihm diese im Zusammenhang mit der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung der Überweisung in Rechnung gestellt oder auf seinem Girokonto belastet wurden.

(3) Im Falle einer verspäteten Ausführung einer autorisierten Überweisung kann der Kunde von der ING fordern, dass die ING vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers verlangt, die Gutschrift des Zahlungsbetrags auf dem Zahlungskonto des Zahlungsempfängers so vorzunehmen, als sei die Überweisung ordnungsgemäß ausgeführt worden. Die Pflicht aus Satz 1 gilt auch, wenn die Überweisung vom Kunden über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst wird. Weist die ING nach, dass der Zahlungsbetrag rechtzeitig beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingegangen ist, entfällt diese Pflicht. Die Pflicht nach Satz 1 gilt nicht, wenn der Kunde kein Verbraucher ist.

(4) Wurde eine Überweisung nicht oder fehlerhaft ausgeführt, wird die ING auf Verlangen des Kunden den Zahlungsvorgang nachvollziehen und den Kunden über das Ergebnis unterrichten.

##### **(3.1.3.3) Schadensersatz wegen Pflichtverletzung**

(1) Bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Überweisung oder bei einer nicht autorisierten Überweisung kann der Kunde von der ING einen Schaden, der nicht bereits von Nummern 3.1.3.1 und 3.1.3.2 erfasst ist, ersetzt verlangen. Dies gilt nicht, wenn die ING die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Die ING 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 die ING und der 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 Überweisungen,
- › bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der ING,
- › für Gefahren, die die ING besonders übernommen hat, und
- › für den Zinsschaden, wenn der Kunde Verbraucher ist.

##### **(3.1.3.4) Sonderregelung für die außerhalb des EWR getätigten Bestandteile der Überweisung**

Für die außerhalb des EWR getätigten Bestandteile der Überweisung bestehen abweichend von den Ansprüchen in den Nummern 3.1.3.2 und 3.1.3.3 bei einer nicht erfolgten, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten autorisierten Überweisung neben etwaigen Herausgabeansprüchen nach § 667 BGB und §§ 812 ff. BGB lediglich Schadensersatzansprüche nach Maßgabe folgender Regelungen:

- › Die ING haftet für eigenes Verschulden. Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten zu der Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang die ING und der Kunde den Schaden zu tragen haben.
- › Für das Verschulden der von der ING zwischengeschalteten Stellen haftet die ING nicht. In diesen Fällen beschränkt sich die Haftung der ING auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung der ersten zwischengeschalteten Stelle (weitergeleiteter Auftrag).
- › Die Haftung der ING ist auf höchstens 12.500 Euro je Überweisung begrenzt. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der ING und für Gefahren, die die ING besonders übernommen hat.

##### **(3.1.3.5) Ansprüche von Kunden, die keine Verbraucher sind**

Abweichend von den Ansprüchen in den Nummern 3.1.3.2 und 3.1.3.3 haben Kunden, die keine Verbraucher sind, bei einer nicht erfolgten, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten autorisierten Überweisung oder bei einer nicht autorisierten Überweisung neben etwaigen Herausgabeansprüchen nach § 667 BGB und §§ 812 ff. BGB lediglich Schadensersatzansprüche nach Maßgabe folgender Regelungen:

- › Die ING haftet für eigenes Verschulden. Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten zu der Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt sich nach

den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang die ING und der Kunde den Schaden zu tragen haben.

- › Für das Verschulden der von der ING zwischengeschalteten Stellen haftet die ING nicht. In diesen Fällen beschränkt sich die Haftung der ING auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung der ersten zwischengeschalteten Stelle (weitergeleiteter Auftrag).
- › Ein Schadensersatzanspruch des Kunden ist der Höhe nach auf den Überweisungsbetrag zuzüglich der von der ING in Rechnung gestellten Entgelte und Zinsen begrenzt. Soweit es sich hierbei um die Geltendmachung von Folgeschäden handelt, ist der Anspruch auf höchstens 12.500 Euro je Überweisung begrenzt. Diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der ING und für Gefahren, die die ING besonders übernommen hat sowie für nicht autorisierte Überweisungen.

### (3.1.3.6) Haftungs- und Einwendungsausschluss

(1) Eine Haftung der ING nach Nummern 3.1.3.2 bis 3.1.3.5 ist in folgenden Fällen ausgeschlossen:

- › Die ING weist gegenüber dem Kunden nach, dass der Überweisungsbetrag ordnungsgemäß beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingegangen ist.
- › Die Überweisung wurde in Übereinstimmung mit der vom Kunden angegebenen fehlerhaften Kundenkennung des Zahlungsempfängers (siehe Nummer 1.2) ausgeführt. In diesem Fall kann der Kunde von der ING jedoch verlangen, dass sie sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten darum bemüht, den Zahlungsbetrag wiederzuerlangen. Ist die Wiedererlangung des Überweisungsbetrags nach Satz 2 nicht möglich, so ist die ING verpflichtet, dem Kunden auf schriftlichen Antrag alle verfügbaren Informationen mitzuteilen, damit der Kunde gegen den tatsächlichen Empfänger der Überweisung einen Anspruch auf Erstattung des Überweisungsbetrags geltend machen kann. Für die Tätigkeiten nach den Sätzen 2 bis 3 dieses Unterpunktes berechnet die ING das im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesene Entgelt.

(2) Ansprüche des Kunden nach Nummern 3.1.3.1 bis 3.1.3.5 und Einwendungen des Kunden gegen die ING aufgrund nicht oder fehlerhaft ausgeführter Überweisungen oder aufgrund nicht autorisierter Überweisungen sind ausgeschlossen, wenn der Kunde die ING nicht spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung mit einer nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Überweisung hiervon unterrichtet hat. Der Lauf der Frist beginnt nur, wenn die ING den Kunden über die Belastungsbuchung der Überweisung 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 3.1.3.3 kann der Kunde auch nach Ablauf der Frist in Satz 1 geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung dieser Frist verhindert war. Die Sätze 1 bis 3 gelten auch dann, wenn der Kunde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister auslöst.

(3) Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände

- › auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das die ING keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können, oder
- › von der ING aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung herbeigeführt wurden.

## 3.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten)<sup>1</sup>

### (3.2.1) Erforderliche Angaben

Der Kunde muss für die Ausführung der Überweisung folgende Angaben machen:

- › Name des Zahlungsempfängers
- › Kundenkennung des Zahlungsempfängers (siehe Nummer 1.2); ist bei grenzüberschreitenden Überweisungen der BIC unbekannt, ist statt dessen der vollständige Name und die Adresse des Zahlungsdienstleisters des Zahlungsempfängers anzugeben
- › Zielland (gegebenenfalls in Kurzform gemäß Anhang 4)
- › Währung (gegebenenfalls in Kurzform gemäß Anhang 4)
- › Betrag
- › Name des Kunden
- › Kontonummer oder IBAN des Kunden

### (3.2.2) Ausführungsfrist

Die Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

## (3.2.3) Erstattungs- und Schadensersatzansprüche des Kunden

### (3.2.3.1) Erstattung bei einer nicht autorisierten Überweisung

(1) Im Falle einer nicht autorisierten Überweisung (siehe oben Nummer 1.3 Absatz 2) hat die ING gegen den Kunden keinen Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen. Sie ist verpflichtet, dem Kunden den Zahlungsbetrag zu erstatten und, sofern der Betrag einem Girokonto des Kunden belastet worden ist, dieses Konto wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne die Belastung durch die nicht autorisierte Überweisung 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 ING angezeigt wurde, dass die Überweisung nicht autorisiert ist oder die ING auf andere Weise davon Kenntnis erhalten hat. Hat die ING einer zuständigen Behörde berechtigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die ING ihre Verpflichtung aus Satz 2 unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt. Wurde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so treffen die Pflichten aus den Sätzen 2 bis 4 die ING.

(2) Bei sonstigen Schäden, die aus einer nicht autorisierten Überweisung resultieren, haftet die ING für eigenes Verschulden. Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten zu der Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang die ING und der Kunde den Schaden zu tragen haben.

### (3.2.3.2) Haftung bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Überweisung

Bei einer nicht erfolgten, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten autorisierten Überweisung hat der Kunde neben etwaigen Herausgabeansprüchen nach § 667 BGB und §§ 812 ff. BGB Schadensersatzansprüche nach Maßgabe folgender Regelungen:

- › Die ING haftet für eigenes Verschulden. Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten zu der Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang die ING und der Kunde den Schaden zu tragen haben.
- › Für das Verschulden zwischengeschalteter Stellen haftet die ING nicht. In diesen Fällen beschränkt sich die Haftung der ING auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung der ersten zwischengeschalteten Stelle (weitergeleiteter Auftrag).
- › Die Haftung der ING ist auf höchstens 12.500 Euro je Überweisung begrenzt. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der ING und für Gefahren, die die ING besonders übernommen hat.

### (3.2.3.3) Haftungs- und Einwendungsausschluss

(1) Eine Haftung der ING nach Nummer 3.2.3.2 ist in folgenden Fällen ausgeschlossen:

- › Die ING weist gegenüber dem Kunden nach, dass der Überweisungsbetrag ordnungsgemäß beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingegangen ist.
- › Die Überweisung wurde in Übereinstimmung mit der vom Kunden angegebenen fehlerhaften Kundenkennung des Zahlungsempfängers (siehe Nummer 1.2) ausgeführt. In diesem Fall kann der Kunde von der ING jedoch verlangen, dass sie sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten darum bemüht, den Zahlungsbetrag wiederzuerlangen. Für die Tätigkeiten der ING nach den Satz 2 dieses Unterpunktes berechnet die Bank das im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesene Entgelt.

(2) Ansprüche des Kunden nach Nummern 3.2.3.1 und 3.2.3.2 und Einwendungen des Kunden gegen die ING aufgrund nicht oder fehlerhaft ausgeführter Überweisungen oder aufgrund nicht autorisierter Überweisungen sind ausgeschlossen, wenn der Kunde die ING nicht spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung mit einer nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Überweisung hiervon unterrichtet hat. Der Lauf der Frist beginnt nur, wenn die ING den Kunden über die Belastungsbuchung der Überweisung 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 kann der Kunde auch nach Ablauf der Frist in Satz 1 geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung dieser Frist verhindert war. Die Sätze 1 bis 3 gelten auch dann, wenn der Kunde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister auslöst.

(3) Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände

- › auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das die ING keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können, oder
- › von der ING aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung herbeigeführt wurden.

<sup>1</sup>Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern.



#### 4. Anhang: Verzeichnis der Kurzformen für Zielland und Währung

Zielland	Kurzform	Währung	Kurzform
Belgien	BE	Euro	EUR
Bulgarien	BG	Bulgarischer Lew	BGN
Dänemark	DK	Dänische Krone	DKK
Estland	EE	Euro	EUR
Finnland	FI	Euro	EUR
Frankreich	FR	Euro	EUR
Griechenland	GR	Euro	EUR
Guernsey	GG	Britisches Pfund Sterling	GBP
Insel Man	IM	Britisches Pfund Sterling	GBP
Irland	IE	Euro	EUR
Island	IS	Isländische Krone	ISK
Italien	IT	Euro	EUR
Japan	JP	Japanischer Yen	JPY
Jersey	JE	Britisches Pfund Sterling	GBP
Kanada	CA	Kanadischer Dollar	CAD
Kroatien	HR	Kroatischer Kuna	HRK
Lettland	LV	Euro	EUR
Liechtenstein	LI	Schweizer Franken*	CHF
Litauen	LT	Euro	EUR
Luxemburg	LU	Euro	EUR
Malta	MT	Euro	EUR
Niederlande	NL	Euro	EUR
Norwegen	NO	Norwegische Krone	NOK
Österreich	AT	Euro	EUR
Polen	PL	Polnischer Zloty	PLN
Portugal	PT	Euro	EUR
Rumänien	RO	Rumänischer Leu	RON
Russische Föderation	RU	Russischer Rubel	RUB
Schweden	SE	Schwedische Krone	SEK
Schweiz	CH	Schweizer Franken*	CHF
Slowakei	SK	Euro	EUR
Slowenien	SI	Euro	EUR
Spanien	ES	Euro	EUR
Tschechische Republik	CZ	Tschechische Krone	CZK
Türkei	TR	Türkische Lira	TRY
Ungarn	HU	Ungarischer Forint	HUF
USA	US	US-Dollar	USD
Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland	GB	Britisches Pfund Sterling	GBP
Zypern	CY	Britisches Pfund Sterling Euro	EUR

\* Schweizer Franken als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein.

\* Stand: 01.05.2016

## Bedingungen für Zahlungen mittels Lastschrift im SEPA-Basislastschriftverfahren

Für Zahlungen des Kunden an Zahlungsempfänger mittels SEPA-Basislastschrift über sein Girokonto bei der ING gelten folgende Bedingungen.

### 1. Allgemein

#### (1.1) Begriffsbestimmung

Eine Lastschrift ist ein vom Zahlungsempfänger ausgelöster Zahlungsvorgang zulasten des Girokontos des Kunden, bei dem die Höhe des jeweiligen Zahlungsbetrags vom Zahlungsempfänger angegeben wird.

#### (1.2) Entgelte und deren Änderung

Die Entgelte im Lastschriftverkehr ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis.

Änderungen der Entgelte im Lastschriftverkehr werden dem Kunden spätestens 2 Monate vor dem Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der ING im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart, können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt

hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

Werden dem Kunden Änderungen der Entgelte angeboten, kann er diese Geschäftsbeziehung vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

Die Änderung von Entgelten für den Zahlungsdienstleistungsvertrag (Girovertrag) richtet sich nach Nummer 12 Absatz 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### 2. SEPA-Basislastschrift

#### (2.1) Allgemein

##### (2.1.1) Wesentliche Merkmale des SEPA-Basislastschriftverfahrens

Mit dem SEPA-Basislastschriftverfahren kann der Kunde über die ING an den Zahlungsempfänger Zahlungen in Euro innerhalb des Gebiets des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums („Single Euro Payments Area“, SEPA) bewirken. Zur SEPA gehören die im Anhang genannten Staaten und Gebiete.

Für die Ausführung von Zahlungen mittels SEPA-Basislastschriften muss

- › der Zahlungsempfänger und dessen Zahlungsdienstleister das SEPA-Basislastschriftverfahren nutzen und
- › der Kunde vor dem Zahlungsvorgang dem Zahlungsempfänger das SEPA-Lastschriftmandat erteilen.

Der Zahlungsempfänger löst den jeweiligen Zahlungsvorgang aus, indem er über seinen Zahlungsdienstleister der ING die Lastschriften vorlegt.

Der Kunde kann bei einer autorisierten Zahlung aufgrund einer SEPA-Basislastschrift binnen einer Frist von 8 Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastungsbuchung auf seinem Girokonto von der ING die Erstattung des belasteten Lastschriftbetrags verlangen.

##### (2.1.2) Kundenkennungen

Für das Verfahren hat der Kunde die ihm mitgeteilte IBAN<sup>1</sup> und bei grenzüberschreitenden Zahlungen (außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>2</sup>) zusätzlich den BIC<sup>3</sup> der ING als seine Kundenkennung gegenüber dem Zahlungsempfänger zu verwenden, da die ING berechtigt ist, die Zahlung aufgrund der SEPA-Basislastschrift ausschließlich auf Grundlage der ihr übermittelten Kundenkennung auszuführen. Die ING und die weiteren beteiligten Stellen führen die Zahlung an den Zahlungsempfänger anhand der im Lastschriftdatensatz vom Zahlungsempfänger als dessen Kundenkennung angegebenen IBAN und bei grenzüberschreitenden Zahlungen außerhalb des EWR zusätzlich angegebenen BIC aus.

##### (2.1.3) Übermittlung von Lastschriftdaten

Bei SEPA-Basislastschriften können die Lastschriftdaten auch über das Nachrichtenübermittlungssystem der Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) mit Sitz in Belgien und Rechenzentren in der Europäischen Union, in der Schweiz und in den USA von dem weitergeleitet werden.

#### 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 ING 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 ING 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 ING Zahlungsdaten überprüfen, Nachfragen anderer Kreditinstitute zur Identität des Zahlers bzw. Zahlungsempfängers beantworten und auf Anfrage diese Daten den zuständigen Behörden zur Verfügung stellen muss.

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

<sup>2</sup> Für die Mitgliedsstaaten siehe Anhang.

<sup>3</sup> Business Identifier Code (Bank-Identifizierungscode).



## (2.2) SEPA-Lastschriftmandat

### (2.2.1) Erteilung des SEPA-Lastschriftmandats (SEPA Direct Debit Mandate)

Der Kunde erteilt dem Zahlungsempfänger ein SEPA-Lastschriftmandat. Damit autorisiert er gegenüber der ING die Einlösung von SEPA-Basislastschriften des Zahlungsempfängers. Das Mandat ist schriftlich oder in der mit der ING vereinbarten Art und Weise zu erteilen.

In dieser Autorisierung ist zugleich die ausdrückliche Zustimmung enthalten, dass die am Lastschritfeinzug beteiligten Zahlungsdienstleister und etwaige zwischengeschaltete Stellen die für die Ausführung der Lastschrift notwendigen personenbezogenen Daten des Kunden abrufen, verarbeiten, übermitteln und speichern.

In dem SEPA-Lastschriftmandat müssen die folgenden Erklärungen des Kunden enthalten sein:

- › Ermächtigung des Zahlungsempfängers, Zahlungen vom Girokonto des Kunden mittels SEPA-Basislastschrift einzuziehen, und
- › Weisung an die ING, die vom Zahlungsempfänger auf sein Girokonto gezogenen SEPA-Basislastschriften einzulösen.

Das SEPA-Lastschriftmandat muss folgende Autorisierungsdaten enthalten:

- › Bezeichnung des Zahlungsempfängers,
- › eine Gläubigeridentifikationsnummer,
- › Kennzeichnung als einmalige oder wiederkehrende Zahlung,
- › Name des Kunden (sofern verfügbar),
- › Bezeichnung der Bank des Kunden und
- › seine Kundenkennung (siehe Nummer 2.1.2).

Über die Autorisierungsdaten hinaus kann das Lastschriftmandat zusätzliche Angaben enthalten.

### (2.2.2) Einzugsermächtigung als SEPA-Lastschriftmandat

Hat der Kunde dem Zahlungsempfänger eine Einzugsermächtigung erteilt, mit der er den Zahlungsempfänger ermächtigt, Zahlungen von seinem Girokonto mittels Lastschrift einzuziehen, weist er zugleich damit die ING an, die vom Zahlungsempfänger auf sein Girokonto gezogenen Lastschriften einzulösen. Mit der Einzugsermächtigung autorisiert der Kunde gegenüber der ING die Einlösung von Lastschriften des Zahlungsempfängers. Diese Einzugsermächtigung gilt als SEPA-Lastschriftmandat. Die Sätze 1 bis 3 gelten auch für vom Kunden vor dem Inkrafttreten dieser Bedingungen erteilte Einzugsermächtigungen.

Die Einzugsermächtigung muss folgende Autorisierungsdaten enthalten:

- › Bezeichnung des Zahlungsempfängers,
- › Name des Kunden,
- › Kundenkennung nach Nummer 2.1.2 oder Kontonummer und Bankleitzahl des Kunden.

Über die Autorisierungsdaten hinaus kann die Einzugsermächtigung zusätzliche Angaben enthalten.

### (2.2.3) Widerruf des SEPA-Lastschriftmandats

Das SEPA-Lastschriftmandat kann vom Kunden durch Erklärung gegenüber dem Zahlungsempfänger oder der ING – möglichst schriftlich – mit der Folge widerrufen werden, dass nachfolgende Zahlungsvorgänge nicht mehr autorisiert sind. Erfolgt der Widerruf gegenüber der ING, wird dieser ab dem auf den Eingang des Widerrufs folgenden Geschäftstag gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis wirksam. Zusätzlich sollte dieser auch gegenüber dem Zahlungsempfänger erklärt werden, damit dieser keine weiteren Lastschriften einzieht.

### (2.2.4) Begrenzung und Nichtzulassung von SEPA-Basislastschriften

Der Kunde kann der ING gesondert die Weisung erteilen, Zahlungen aus SEPA-Basislastschriften zu begrenzen oder nicht zuzulassen. Diese Weisung muss der ING bis spätestens zum Ende des Geschäftstages gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis vor dem im Datensatz der Lastschrift angegebenen Fälligkeitstag zugehen. Diese Weisung sollte möglichst schriftlich und möglichst gegenüber der ING erfolgen. Zusätzlich sollte diese auch gegenüber dem Zahlungsempfänger erklärt werden.

### (2.3) Einzug der SEPA-Basislastschrift auf Grundlage des SEPA-Lastschriftmandats durch den Zahlungsempfänger

(1) Das vom Kunden erteilte SEPA-Lastschriftmandat verbleibt beim Zahlungsempfänger. Dieser übernimmt die Autorisierungsdaten und setzt etwaige zusätzliche Angaben in den Datensatz zur Einziehung von SEPA-Basislastschriften. Der jeweilige Lastschriftbetrag wird vom Zahlungsempfänger angegeben.

(2) Der Zahlungsempfänger übermittelt elektronisch den Datensatz zur Einziehung der SEPA-Basislastschrift unter Einschaltung seines Zahlungsdienstleisters an die ING als Zahlstelle. Dieser Datensatz verkörpert auch die Weisung des Kunden an die ING zur Einlösung der jeweiligen SEPA-Basislastschrift (siehe Nummer 2.2.1 Satz 2 und 4 beziehungsweise Nummer 2.2.2 Satz 2). Für den Zugang dieser Weisung verzichtet die ING auf die für die Erteilung des SEPA-Lastschriftmandats vereinbarte Form (siehe Nummer 2.2.1 Satz 3).

## (2.4) Zahlungsvorgang aufgrund der SEPA-Basislastschrift

### (2.4.1) Belastung des Girokontos des Kunden mit dem Lastschriftbetrag

(1) Eingehende SEPA-Basislastschriften des Zahlungsempfängers werden am im Datensatz angegebenen Fälligkeitstag mit dem vom Zahlungsempfänger angegebenen Lastschriftbetrag dem Girokonto des Kunden belastet. Fällt der Fälligkeitstag nicht auf einen im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesenen Geschäftstag der ING, erfolgt die Kontobelastung am nächsten Geschäftstag.

(2) Eine Kontobelastung erfolgt nicht oder wird spätestens am zweiten Geschäftstag nach ihrer Vornahme rückgängig gemacht (siehe Nummer 2.4.2), wenn

- › der ING ein Widerruf des SEPA-Lastschriftmandats gemäß Nummer 2.2.3 zugegangen ist,
- › der Kunde über kein für die Einlösung der Lastschrift ausreichendes Guthaben auf seinem Girokonto oder über keine ausreichende eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] verfügt (fehlende Kontodeckung); Teileinlösungen nimmt die ING nicht vor,
- › die im Lastschriftdatensatz angegebene IBAN des Zahlungspflichtigen keinem Girokonto des Kunden bei der ING zuzuordnen ist oder
- › die Lastschrift nicht von der ING verarbeitbar ist, da im Lastschriftdatensatz
  - eine Gläubigeridentifikationsnummer fehlt oder für die ING erkennbar fehlerhaft ist,
  - eine Mandatsreferenz fehlt,
  - ein Ausstellungsdatum des Mandats fehlt oder
  - kein Fälligkeitstag angegeben ist.

(3) Darüber hinaus erfolgt eine Kontobelastung nicht oder wird spätestens am zweiten Geschäftstag nach ihrer Vornahme rückgängig gemacht (siehe Nummer 2.4.2), wenn dieser SEPA-Basislastschrift eine gesonderte Weisung des Kunden nach Nummer 2.2.4 entgegensteht.

### (2.4.2) Einlösung von SEPA-Basislastschriften

SEPA-Basislastschriften sind eingelöst, wenn die Belastungsbuchung auf dem Girokonto des Kunden nicht spätestens am zweiten Geschäftstag gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis nach ihrer Vornahme rückgängig gemacht wird.

### (2.4.3) Unterrichtung über die Nichtausführung oder Rückgängigmachung der Belastungsbuchung oder Ablehnung der Einlösung

Über die Nichtausführung oder Rückgängigmachung der Belastungsbuchung (siehe Nummer 2.4.1 Absatz 2) oder die Ablehnung der Einlösung einer SEPA-Basislastschrift (siehe Nummer 2.4.2) wird die ING den Kunden unverzüglich, spätestens bis zu der gemäß Nummer 2.4.4 vereinbarten Frist unterrichten. Dies kann auch auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg geschehen. Dabei wird die ING soweit möglich die Gründe sowie die Möglichkeiten angeben, wie Fehler, die zur Nichtausführung, Rückgängigmachung oder Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können.

Für die berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten SEPA-Basislastschrift wegen fehlender Kontodeckung (siehe Nummer 2.4.1 Absatz 2 zweiter Spiegelstrich) berechnet die ING das im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesene Entgelt.

### (2.4.4) Ausführung der Zahlung

(1) Die ING ist verpflichtet sicherzustellen, dass der von ihr dem Girokonto des Kunden aufgrund der SEPA-Basislastschrift des Zahlungsempfängers belastete Lastschriftbetrag spätestens innerhalb der im Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Ausführungsfrist beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht.

(2) Die Ausführungsfrist beginnt an dem im Lastschriftdatensatz angegebenen Fälligkeitstag. Fällt dieser Tag nicht auf einen Geschäftstag gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis der ING, so beginnt die Ausführungsfrist am darauffolgenden Geschäftstag.

(3) Die ING unterrichtet den Kunden über die Ausführung der Zahlung auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg und in der vereinbarten Häufigkeit.

### (2.5) Erstattungsanspruch des Kunden bei einer autorisierten Zahlung

(1) Der Kunde kann bei einer autorisierten Zahlung aufgrund einer SEPA-Basislastschrift binnen einer Frist von 8 Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastungsbuchung auf seinem Girokonto von der ING ohne Angabe von Gründen die Erstattung des belasteten Lastschriftbetrags verlangen. Dabei bringt sie das Girokonto wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die Belastung durch die Zahlung befunden hätte. Etwaige Zahlungsansprüche des Zahlungsempfängers gegen den Kunden bleiben hiervon unberührt.

(2) Der Erstattungsanspruch nach Absatz 1 ist ausgeschlossen, sobald der jeweilige Betrag der Lastschriftbelastungsbuchung durch eine ausdrückliche Genehmigung des Kunden unmittelbar gegenüber der ING autorisiert worden ist.

(3) Erstattungsansprüche des Kunden bei einer nicht erfolgten oder fehlerhaft ausgeführten autorisierten Zahlung richten sich nach Nummer 2.6.2.

## **(2.6) Erstattungs-, Berichtigungs- und Schadensersatzansprüche des Kunden**

### **(2.6.1) Erstattung bei einer nicht autorisierten Zahlung**

Im Falle einer vom Kunden nicht autorisierten Zahlung hat die ING gegen den Kunden keinen Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen. Sie ist verpflichtet, dem Kunden den von seinem Girokonto abgebuchten Lastschriftbetrag zu erstatten. Dabei bringt sie das Girokonto wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die Belastung durch die nicht autorisierte Zahlung 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 ING angezeigt wurde, dass die Zahlung nicht autorisiert ist oder die ING auf andere Weise davon Kenntnis erhalten hat. Hat die ING einer zuständigen Behörde berechtigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die ING ihre Verpflichtung aus Satz 2 unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt.

### **(2.6.2) Ansprüche bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung von autorisierten Zahlungen**

(1) Im Falle einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung einer autorisierten Zahlung kann der Kunde von der ING die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Lastschriftbetrags insoweit verlangen, als die Zahlung nicht erfolgt oder fehlerhaft war. Die ING bringt dann das Girokonto wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang befunden hätte.

(2) Der Kunde kann über den Anspruch nach Absatz 1 hinaus von der ING die Erstattung derjenigen Entgelte und Zinsen verlangen, die die ING ihm im Zusammenhang mit der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung der Zahlung in Rechnung gestellt oder mit denen sie das Girokonto des Kunden belastet hat.

(3) Geht der Lastschriftbetrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers erst nach Ablauf der Ausführungsfrist in Nummer 2.4.4 Absatz 2 ein (Verspätung), kann der Zahlungsempfänger von seinem Zahlungsdienstleister verlangen, dass dieser die Gutschrift des Lastschriftbetrags auf dem Konto des Zahlungsempfängers so vornimmt, als sei die Zahlung ordnungsgemäß ausgeführt worden.

(4) Wurde ein Zahlungsvorgang nicht oder fehlerhaft ausgeführt, wird die ING auf Verlangen des Kunden den Zahlungsvorgang nachvollziehen und den Kunden über das Ergebnis unterrichten.

### **(2.6.3) Schadensersatz wegen Pflichtverletzung**

(1) Bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Zahlung oder bei einer nicht autorisierten Zahlung kann der Kunde von der ING einen Schaden, der nicht bereits von Nummer 2.6.1 und 2.6.2 erfasst ist, ersetzt verlangen. Dies gilt nicht, wenn die ING die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Die ING hat hierbei ein Verschulden, das einer von ihr zwischengeschalteten Stelle zur Last fällt, wie eigenes Verschulden zu vertreten. Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten zu der Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang die ING der 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 Zahlungen,
- › bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der ING,
- › für Gefahren, die die ING besonders übernommen hat, und
- › für den dem Kunden entstandenen Zinsschaden, wenn der Kunde Verbraucher ist.

### **(2.6.4) Haftungs- und Einwendungsausschluss**

(1) Eine Haftung der ING nach Nummer 2.6.2. und 2.6.3 ist in folgenden Fällen ausgeschlossen:

- › Die ING weist gegenüber dem Kunden nach, dass der Zahlungsbetrag rechtzeitig und ungekürzt beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingegangen ist.
- › Die Zahlung wurde in Übereinstimmung mit der vom Zahlungsempfänger angegebenen fehlerhaften Kundenkennung des Zahlungsempfängers ausgeführt. In diesem Fall kann der Kunde von der ING jedoch verlangen, dass sie sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten darum bemüht, den Zahlungsbetrag wiederzuerlangen. Ist die Wiedererlangung des Zahlungsbetrags nach Satz 2 dieses Unterpunktes nicht möglich, so ist die ING verpflichtet, dem Kunden auf schriftlichen Antrag alle verfügbaren Informationen mitzuteilen, damit der Kunde einen Anspruch auf Erstattung des Zahlungsbetrags geltend machen kann. Für die Tätigkeiten nach den Sätzen 2 und 3 dieses Unterpunktes berechnet die ING das im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesene Entgelt.

(2) Ansprüche des Kunden nach Nummer 2.6.1 bis 2.6.3 und Einwendungen des Kunden gegen die ING aufgrund nicht oder fehlerhaft ausgeführter Zahlungen oder aufgrund nicht autorisierter Zahlungen sind ausgeschlossen, wenn der Kunde die ING nicht spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung mit einer nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlung hiervon unterrichtet hat. Der Lauf der Frist beginnt nur, wenn die ING den Kunden über die Belastungsbuchung der Zahlung 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 2.6.3 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 ING keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können, oder
- › von der ING aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung herbeigeführt wurden.

## **3. Anhang: Liste der zu SEPA gehörigen Staaten und Gebiete**

### **(3.1) Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR)**

Mitgliedstaaten der Europäischen Union: 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland (einschließlich Guernsey, Insel Man, Jersey), Zypern. Weitere Staaten: Island, Liechtenstein, Norwegen.

### **(3.2) Sonstige Staaten und Gebiete**

Monaco, Schweiz, St. Pierre und Miquelon, San Marino.

# Preis- und Leistungsverzeichnis

## 1. Internetbanking

<b>Nutzung des Internetbanking</b>	kostenlos
<b>Authentifizierung und Autorisierung</b>	
Für den Login und zur Erteilung von Aufträgen im Internetbanking verfügbare Verfahren:	
Banking to go App (unabhängig davon nutzbar, welches Gerät für den Zugriff auf das Internetbanking genutzt wird, z.B. Desktop PC, Laptop, Smartphone, Tablet)	kostenlos
photoTAN-Generator (nur nutzbar, wenn und solange ein Girokonto/Basiskonto geführt wird)	32 € (Kaufpreis)
iTAN (zur Authentifizierung/Autorisierung nur dann nutzbar, wenn und solange kein Girokonto/Basiskonto geführt wird)	kostenlos
mTAN (nur nutzbar, wenn die Kundenbeziehung bereits vor dem 04.11.2020 bestand)	kostenlos

## 2. Girokonto

<b>Kontoführung:</b>	
Bei Geldeingang <sup>1</sup> von mindestens 700 € im Kalendermonat	kostenlos
Kontoinhaber unter 28 Jahren	kostenlos
Bei Geldeingang <sup>1</sup> unter 700 € im Kalendermonat	4,90 € monatlich
Belastung des monatlichen Entgelts	Im Folgemonat
<b>Leistungen in monatlichem Entgelt für die Kontoführung enthalten:</b>	
Kontoführung per Internetbanking mit Authentifizierung per Banking to go App	enthalten
Monatlicher Kontoauszug per Post-Box, wenn Umsatz vorhanden	
Vierteljährlicher Rechnungsabschluss per Post-Box	
Sämtliche Buchungsposten	
Beauftragen und Ändern von SEPA-Überweisungen, Daueraufträgen und Terminüberweisungen (online und mobil)	
SEPA-Lastschriften in Euro	
Einreichung inländischer Schecks in Euro	
VISA Card [Debitkarte] und girocard [Debitkarte] einschließlich Partnerkarte	
<b>Kontoauszug</b>	
Bereitstellung des monatlichen Kontoauszugs in der Post-Box, wenn Umsatz vorhanden	kostenlos

## 3. Einlagen (für ab dem 04.11.2020 eröffnete Girokonten)

Entgelt für die Verwahrung von Kontoguthaben über 100.000 Euro	0,5 % p.a.
Das Entgelt wird erstmalig ab dem 01.02.2021 auf Grundlage des täglichen Kontosaldo nur auf das den Freibetrag übersteigende Guthaben berechnet. Zur Berechnung wird die einfache Zinsrechnung mit 30 Tagen im Monat und 360 Tagen im Jahr herangezogen.	
Das Verwarentgelt wird monatlich berechnet und jeweils im Folgemonat belastet.	
In Monaten, in denen ein Entgelt für die Verwahrung von Kontoguthaben entsteht, entfällt das monatliche Entgelt für die Kontoführung.	

## 4. Karten Ausgabe nur in Verbindung mit dem Girokonto

<b>VISA Card [Debitkarte]</b>	
<b>Bargeldauszahlungen, an allen Geldautomaten mit VISA Zeichen</b>	
• in Deutschland Mindestabhebebetrag 50 €. Liegt der auf dem Konto verfügbare Betrag darunter, können auch niedrigere Beträge abgehoben werden.	kostenlos
• in Ländern mit Eurowährung Mindestabhebebetrag 50 €. Liegt der auf dem Konto verfügbare Betrag darunter, können auch niedrigere Beträge abgehoben werden.	kostenlos, ggf. zuzüglich Entgelt des Geldautomatenbetreibers
• in Ländern des EWR <sup>3</sup> mit anderer EWR-Währung	auf den Betrag in Euro 1,75 % Auslandseinsatzentgelt, vom letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurs der Europäischen Zentralbank <sup>4</sup> , ggf. zuzüglich Entgelt des Geldautomatenbetreibers <sup>5</sup>
• in allen anderen Ländern mit Fremdwährung <sup>2</sup>	auf den Betrag in Euro 1,75 % Auslandseinsatzentgelt, ggf. zuzüglich Entgelt des Geldautomatenbetreibers

## Preis- und Leistungsverzeichnis

### 4. Karten Ausgabe nur in Verbindung mit dem Girokonto (Fortsetzung)

#### Bezahlen von Waren und Dienstleistungen im Internet, an der Kasse mit PIN/Unterschrift oder kontaktlos ohne PIN/Unterschrift bis 50 €<sup>5</sup> an VISA-Akzeptanzstellen

• in Deutschland	kostenlos
• in Ländern mit Eurowährung	kostenlos
• in Ländern des EWR <sup>3</sup> mit anderer EWR-Währung	auf den Betrag in Euro 1,99% Auslandseinsatzentgelt, vom letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank <sup>4</sup>
• in allen anderen Ländern mit Fremdwährung <sup>2</sup>	auf den Betrag in Euro 1,99% Auslandseinsatzentgelt
• in Casinobetrieben, Lotteriegesellschaften und Wettbüros	3,00% vom Umsatz, mind. 3,90 €

#### girocard [Debitkarte]

##### Bargeldauszahlungen

• in Deutschland: Bei über 1.200 Geldautomaten der ING Mindestabhebebetrag 50 €. Liegt der auf dem Konto verfügbare Betrag darunter, können auch niedrigere Beträge abgehoben werden.	kostenlos
• in Deutschland: Bei anderen Kreditinstituten	Erhebung direktes Kundenentgelt durch Automatenbetreiber
• in Ländern mit Eurowährung	5 € (ggf. zzgl. eines direkten Kundenentgelts des Automatenbetreibers)
• in Ländern des EWR <sup>3</sup> mit anderer EWR-Währung	5 € (ggf. zzgl. eines direkten Kundenentgelts des Automatenbetreibers), Kurs vom letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank <sup>4</sup>
• in allen anderen Ländern mit Fremdwährung <sup>2</sup>	5 € (ggf. zzgl. eines direkten Kundenentgelts des Automatenbetreibers)

#### Bezahlen von Waren und Dienstleistungen an der Kasse mit PIN/Unterschrift oder kontaktlos ohne PIN/Unterschrift bis 50 €<sup>5</sup>

• in Deutschland	kostenlos
• in Ländern mit Eurowährung, schwedische Kronen und rumänische Leu	kostenlos
• in Ländern des EWR <sup>3</sup> mit anderer EWR-Währung	auf den Betrag in Euro 1,99%, mind. 1 € Auslandseinsatzentgelt, vom letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank <sup>4</sup>
• in allen anderen Ländern mit Fremdwährung <sup>2</sup>	auf den Betrag in Euro 1,99%, mind. 1 € Auslandseinsatzentgelt

#### GeldKarten-Funktion (maximaler Ladebetrag: 200 €)

• Aufladen oder Entladen an Geldautomaten der ING	kostenlos
• Aufladen oder Entladen an Geldautomaten/Ladeterminals anderer Institute	ggf. anfallende Kosten des anderen Instituts

#### VISA Card [Debitkarte] und girocard [Debitkarte]

##### Verfügungsrahmen je Karte:

• 4.000 € pro Woche	
• Begrenzung für Bargeldauszahlungen am Geldautomaten je Karte	1.000 € täglich
Kleinstbetrags-Option <sup>6</sup>	10 € monatlich <sup>6</sup>
Entgelt Ersatzkarte	10 € <sup>7</sup>
Erstvergabe und Änderung VISA Card PIN [Debitkarte] (Wunsch-PIN)	kostenlos
Entgelt VISA Card PIN [Debitkarte] per Brief	5 € <sup>8</sup>
Entgelt girocard [Debitkarte] Ersatz-PIN per Brief	5 € <sup>9</sup>
Freischaltung PIN	kostenlos
Sperren einer Karte	kostenlos

##### Ausführungsfristen für Zahlungen der Bank aus VISA Card [Debitkarte] und girocard [Debitkarte]

##### Verfügungen an den Zahlungsempfänger:

• Kartenzahlungen in Euro innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR <sup>3</sup> )	Maximal 1 Geschäftstag
• Kartenzahlungen innerhalb des EWR in anderen EWR-Währungen als Euro	Maximal 4 Geschäftstage
• Kartenzahlungen außerhalb des EWR	Wird baldmöglichst bewirkt



## 5. Zahlungsverkehr

### Geschäftstage

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

Überweisungen

Zahlungen aus Lastschriften

Zahlungen der ING aus Kartenverfügungen

Bargeldauszahlungen an Geldautomaten der ING

Interne Umbuchungen werden sofort ausgeführt

Für beleghafte Vorgänge alle Werkzeuge außer: Sonnabende, Sonntage, 24.+31. Dezember und gesetzliche Feiertage des Bundeslandes Hessen.

Alle Tage außer:

Sonnabende, Sonntage, Neujahr, Karfreitag, Ostermontag, Tag der Arbeit (01.05.), 1.+2. Weihnachtstag

jeder Tag

jeder Tag

### Annahme- und Ausführungsfristen

#### Annahmezeitpunkt für Überweisungen

- Beleglose und beleghafte Aufträge: 18 Uhr an Geschäftstagen der ING
- Alle nach der Annahmefrist eingehenden Überweisungsaufträge gelten im Hinblick auf die Ausführungsfristen als am folgenden Geschäftstag zugegangen.

#### Ausführungsfristen für Überweisungen

Die ING ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Überweisungsbetrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers spätestens wie folgt eingeht:

- SEPA-Überweisungsaufträge
  - › Belegloser Überweisungsauftrag
  - › Beleghafter Überweisungsauftrag
- Überweisungsaufträge innerhalb EWR<sup>3</sup> in anderen EWR-Währungen
  - › Belegloser oder beleghafter Überweisungsauftrag
- Überweisungsaufträge innerhalb EWR in Drittstaatwährung (eine Währung eines Staates außerhalb des EWR) oder in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten)
  - › Belegloser oder beleghafter Überweisungsauftrag

Maximal 1 Geschäftstag

Maximal 2 Geschäftstage

Maximal 4 Geschäftstage

Wird baldmöglichst bewirkt

### Entgeltregelungen und Höchstbeträge bei Überweisungen

Beauftragen und Ändern von SEPA-Überweisungen, Daueraufträgen und Terminüberweisungen

- online und mobil
- telefonisch über Kundenbetreuer
- schriftlich (bis maximal 50.000 €)

kostenlos

2,50 €

2,50 €

#### Überweisungseingänge

- Überweisungseingänge jeder Art

kostenlos

## 5. Zahlungsverkehr (Fortsetzung)

### Überweisungsausgänge

• SEPA-Überweisungsausgänge <sup>10</sup> - Nur als SHARE-Überweisung möglich -	kostenlos
• Überweisungsausgänge in Fremdwährung	
› SHARE-Überweisungen <sup>11</sup> bis 500 €	10 €
über 500 €	1,50‰, mind. 20 €
› OUR-Überweisungen            bis 500 €	10 €
über 500 €	1,50‰, mind. 20 €
zzgl. Fremdspesenpauschale	12 €
› BEN-Überweisungen            nur für Überweisungen in Drittstaatenwährungen möglich	kostenlos für Auftraggeber
<b>Eilüberweisung (nur möglich innerhalb Deutschlands)</b>	20 €

### Umrechnungsentgelte bei eingehenden und ausgehenden Überweisungen in Fremdwährung

Währungsumrechnungen für Überweisungen werden zum jeweiligen Umrechnungskurs der ING ausgeführt. Dieser Umrechnungskurs basiert auf Marktkursen am Tag der Umrechnung, die auch z. B. unter <a href="http://www.bloomberg.com">www.bloomberg.com</a> einzusehen sind. Der genaue Umrechnungskurs für eine Überweisung ist bei der Auftragserteilung über Internetbanking und auf dem Kontoauszug ersichtlich.	keine zusätzlichen Umrechnungsentgelte
Landeswährung bei eingehenden Überweisungen	Kursspanne
DKK, NOK, CAD, SEK, CHF, JPY, GBP, USD	1,00%
CZK, BGN, PLN, HUF, AUD	1,50%
HRK, RON, THB, HKD, SGD, NZD, TRY, ZAR	2,00%
Landeswährung bei ausgehenden Überweisungen	Kursspanne
DKK, NOK, CAD, SEK, CHF, JPY, GBP, USD	1,00%
PLN, AUD	1,50%
THB, HKD, SGD, NZD, ZAR	2,00%

### Schecks

#### Scheck-Eingänge

• Inlandschecks in Euro	kostenlos
-------------------------	-----------

<sup>1</sup>Ausgenommen sind Wertpapierumsätze, eigene Überträge und Gutschriften aus der Buchung von Rücklastschriften.

<sup>2</sup>Für diese Währungen werden die Kurse von VISA bei der Umrechnung zugrunde gelegt. Diese werden täglich von VISA im Internet zur Verfügung gestellt. Nähere Informationen sind unter <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates> zu ersehen.

<sup>3</sup>Zum Europäischen Wirtschaftsraum („EWVR“) gehören die folgenden Länder: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien & Nordirland (bis zum Wirksamwerden des am 29.03.2017 beantragten Austritts), Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, die Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, die Slowakei, Slowenien, Spanien, die Tschechische Republik, Ungarn und Zypern.

<sup>4</sup>Zu finden unter [https://www.ecb.europa.eu/stats/policy\\_and\\_exchange\\_rates/euro\\_reference\\_exchange\\_rates/html/index.en.html](https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates/html/index.en.html)

<sup>5</sup>Im Ausland gelten eventuell abweichende Kleinbetrags-/Nutzungsgrenzen.

<sup>6</sup>Das Buchen der Kleinbetrags-Option ermöglicht Bargeldauszahlungen am Geldautomaten mit der VISA Card [Debitkarte] und der girocard [Debitkarte] auch unter dem Mindestabhebebetrag von 50 €. Die Option ist telefonisch zu buchen und zu kündigen. Beim Buchen tritt die Option spätestens am folgenden Werktag in Kraft, eine Kündigung zum Monatsende.

<sup>7</sup>Das Entgelt für die Zurverfügungstellung der Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden ist nur zu zahlen, soweit der Kunde die Umstände, die zur Ausstellung der Ersatzkarte geführt haben (zum Beispiel: Verlust, Diebstahl, missbräuchliche Verwendung, sonst nicht autorisierte Nutzung, Defekt, Namensänderung), zu vertreten hat oder ihm diese zuzurechnen sind.

<sup>8</sup>Das Entgelt für die Zurverfügungstellung des PIN-Briefs für die VISA Card [Debitkarte] ist nur zu zahlen, wenn der Kunde statt der ihm im Internetbanking kostenlos zur Verfügung gestellten Wunsch-PIN eine von der ING generierte PIN per Brief verlangt.

<sup>9</sup>Das Entgelt für die Zurverfügungstellung eines neuen PIN-Briefs für die girocard [Debitkarte] ist nur zu zahlen, wenn der Kunde die Umstände, die zur Ausstellung des Ersatz-PIN-Briefs geführt haben, zu vertreten hat oder ihm diese zuzurechnen sind (z. B. wegen Vergessens der PIN).

<sup>10</sup>Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWVR) sowie Guernsey, Jersey, Isle of Man, Monaco, San Marino und die Schweiz in Euro.

<sup>11</sup>SHARE-Überweisungen = Überweisender trägt Entgelte bei seiner Bank, Zahlungsempfänger trägt die übrigen Entgelte.

OUR-Überweisungen = Überweisender trägt alle Entgelte.

BEN-Überweisungen = Zahlungsempfänger trägt alle Entgelte.

Erfolgt bei beleghaften Aufträgen keine Auswahl, werden diese als SHARE-Überweisungen ausgeführt.

# Preis- und Leistungsverzeichnis

## 6. Aktuelle Konditionen

- **Sollzinssätze für eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] und geduldete Kontoüberziehung**  
Verzinsung (variabler Zins) – Die nicht ausgenutzte relevante Erhöhung des EZB-Zinssatzes beträgt 0,00 Prozentpunkte.
- **Eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit]**  
Variabler Sollzins: 6,99% p. a.
- **Geduldete Kontoüberziehung**  
Variabler Sollzins: 6,99% p. a.

## 7. Sonstige Kosten

- Für die im Preis- und Leistungsverzeichnis nicht aufgeführten Leistungen, die im Auftrag des Kunden oder in dessen mutmaßlichem Interesse erbracht werden und die, nach den Umständen zu urteilen, nur gegen eine Vergütung zu erwarten sind, gelten, soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, die gesetzlichen Vorschriften.
- Ein möglicher Anspruch der ING auf Ersatz von Aufwendungen, Auslagen und Kosten Dritter richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Soweit keine besonderen Angaben erfolgen, sind Auslagen und Fremdkosten in den ausgewiesenen Entgelten nicht enthalten.
- Versand der konto- und depotbezogenen Unterlagen per Post: Porto gem. Preisverzeichnis der Deutschen Post.

## 8. Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

- Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im Preis- und Leistungsverzeichnis genannte Kontaktstelle der ING wenden. Die ING wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdiensteverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).
- Die ING 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 ING den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstevertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de), zu richten.
- Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu beschweren.
- Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.
- Zusätzlich zu den vorgenannten Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren steht dem Kunden auch die Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage offen.
- Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an folgende Kontaktstelle der ING wenden: ING-DiBa AG, 60628 Frankfurt am Main oder unter: [www.ing.de/kundenservice](http://www.ing.de/kundenservice)

## 9. Schutz der Einlagen

- Die Bank ist dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. und der Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH angeschlossen. Von der Bank ausgegebene Inhaberschuldverschreibungen werden nicht geschützt. Näheres entnehmen Sie bitte Nummer 20 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem „**Informationsbogen für den Einleger**“ und der Internetseite der Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH unter [www.edb-banken.de](http://www.edb-banken.de)

ING-DiBa AG  
Theodor-Heuss-Allee 2  
60486 Frankfurt am Main

Telefon: 069 / 50 50 20 10  
E-Mail: [info@ing.de](mailto:info@ing.de)  
Internet: [www.ing.de](http://www.ing.de)

