



# Vertrag zum Telebanking

zwischen der ING-DiBa AG<sup>1</sup>, Theodor-Heuss-Allee 2, 60486 Frankfurt am Main, im Folgenden „ING“ genannt, und dem Kunden der ING, für den sie ein Konto und/oder Depot führt (nachfolgend „Kunde“). Die ING bietet den Kunden die Nutzung ihres Telebanking Service an. Der Vertrag zum Telebanking kommt durch erstmalige Verwendung der Persönlichen Identifikationsnummer für das Telebanking (nachfolgend „Telebanking PIN“) zustande.

## 1. Einleitung

Die Kunden können das Telebanking der ING nutzen, um über ihr Girokonto, Extra-Konto, Direkt-Depot und ihren Rahmenkredit

- › Auskunft über den aktuellen Kontostand zu erhalten,
- › Aufträge zu erteilen (z. B. Überweisungen, Bestellungen),
- › einen Zwischenkontoauszug anzufordern,
- › Informationen über Dienstleistungsangebote der ING abzufragen,
- › Depotauskünfte zu erhalten,
- › die Telebanking PIN zu ändern oder zu sperren.

## 2. Teilnahme

(1) Der Kunde kann Bankgeschäfte mittels Telebanking in dem angebotenen Umfang abwickeln. Zudem kann er Informationen der ING mittels Telebanking abrufen. Bei dem Telebanking handelt es sich um eine Sonderleistung der ING. Die ING behält sich das Recht vor, den Umfang der über das Telebanking abwickelbaren Bankgeschäfte jederzeit zu erweitern oder einzuschränken.

(2) Die ING hat das Recht, die Art und Weise der Nutzung des 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) Der Kunde ist zur Abwicklung seiner Bankgeschäfte über das Telebanking in dem von der ING angebotenen Umfang berechtigt, wenn ihm eine separate Telebanking PIN überlassen worden ist. Diese von der ING übermittelte Geheimzahl berechtigt zur Nutzung des Telebanking und dient der Legitimation im telefonischen Kontakt.

(4) Der Kunde hat Zugang zum Telebanking, wenn er zuvor seine Zugangsnummer (die letzten 10 Stellen seiner IBAN) und seine Telebanking PIN (nachfolgend auch „Zugangsdaten“ genannt) eingegeben hat. Dem Kunden wird am Telefon angesagt, welche Angaben er jeweils eingeben kann.

(5) Im Übrigen kann der Kunde seine Telebanking PIN jederzeit ändern. Bei der Änderung seiner Telebanking PIN sollte der Kunde eine neue, selbst erdachte Telebanking PIN benutzen, nicht jedoch eine leicht zu erratende Ziffernfolge aus dem persönlichen Umfeld (wie z. B. sein Geburtsdatum). Die bisherige Telebanking PIN kann dann nicht mehr verwendet werden.

## 3. Finanzielle Nutzungsgrenze und Aufwendungsersatzanspruch

Der Kunde darf Verfügungen über sein Konto nur im Rahmen seines Kontoguthabens oder eines vorher für das Konto eingeräumten Dispokredits bzw. Kredits (Verfügungsrahmen) vornehmen, jedoch höchstens 10.000 Euro täglich beim Girokonto. Auch wenn der Kunde diese Nutzungsgrenze nicht einhält, ist die ING berechtigt, das Konto des Kunden mit den Aufwendungen für die Aufträge zu belasten, die mittels Eingabe der richtigen Zugangsdaten der ING erteilt worden sind.

## 4. Auftragserteilung

(1) Der Kunde teilt die Aufträge dem Telebanking mündlich oder mittels Telefontastatur mit. Weisungen und sonstige rechtsgeschäftliche Erklärungen sind wirksam abgegeben, wenn der Kunde die in der Benutzerführung vorgeschriebene Freigabe zur Übermittlung vorgenommen hat. Überweisungsaufträge sind vom Kunden erst dann erteilt, wenn er seine Angaben bestätigt hat. Mit Zugang der Freigabe bei der ING wird ein ihr erteilter Zahlungsauftrag wirksam. Geht die Freigabe für einen Zahlungsauftrag nach dem im Preis- und Leistungsverzeichnis bekannt gegebenen Zeitpunkt für die Annahme von Zahlungsaufträgen zu oder fällt der Zeitpunkt des Zugangs nicht auf einen Geschäftstag, so gilt der Zahlungsauftrag als am darauffolgenden Geschäftstag zugegangen.

(2) Der Kunde kann jederzeit die ihm erteilte Telebanking PIN sperren. Dies bedarf eines Auftrags z. B. über das Internetbanking.

(3) Der Kunde hat Folgendes zum Schutz der Zugangsdaten (Telebanking PIN und Zugangsnummer) zu beachten:

- › Die Telebanking PIN darf nicht elektronisch gespeichert werden (z. B. im Kundensystem) und muss – wenn sie verkörpert aufbewahrt wird – sicher und vor dem Zugriff Dritter geschützt verwahrt werden.

› Bei Eingabe der Zugangsdaten ist sicherzustellen, dass andere Personen diese nicht ausspähen können.

(4) Ist dem Kunden bekannt, dass ein Dritter von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt hat, oder besteht zumindest der Verdacht einer derartigen Kenntnis, so ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich seine Telebanking PIN zu ändern oder zu sperren. Sofern ihm dies nicht möglich ist, hat er die ING unverzüglich zu unterrichten. Die Telefonnummer des Rund-um-die-Uhr-Sperrdienstes ist über die Internetseite der ING ([www.ing.de](http://www.ing.de)) der Bank zu erfahren. Aktualisierte, ausführliche Sicherheitshinweise erhält der Kunde über die Internetseite der ING ([www.ing.de](http://www.ing.de)).

## 5. Auftragsbearbeitung

(1) Die der ING über das Telebanking erteilten Aufträge werden im Rahmen des banküblichen Arbeitsablaufs bearbeitet. Die Ausführungsfristen, Entgelte und Wechselkurse für bestimmte Zahlungsdienste ergeben sich aus den produktspezifischen Geschäftsbedingungen und aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis.

(2) Die ING hat das Recht, im Rahmen des Telebanking betragsmäßige Begrenzungen festzulegen.

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

(4) 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.

(5) Die Widerrufbarkeit eines per Telebanking erteilten Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Telebanking erfolgen, es sei denn, die ING sieht eine Widerrufsmöglichkeit über das Telebanking ausdrücklich vor.

## 6. Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde erhält vor erstmaliger Nutzung des Telebanking von der ING eine Verfahrensbeschreibung, in der insbesondere eine Bedienungshilfe enthalten ist. Der Kunde sollte diese Verfahrensbeschreibung im Interesse einer reibungslosen Abwicklung des Telebanking beachten.

Der Kunde hat darüber hinaus insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von der Telebanking PIN erlangt. Die Telebanking PIN sollte daher nicht abgespeichert werden. Bei Telefonen mit Wahlwiederholung ist der Speicher der Wahlwiederholung zu löschen. Jede Person, die die Telebanking PIN des Kunden kennt, ist in der Lage, zulasten des Kontos des Kunden Verfügungen zu tätigen (z. B. Überweisungsaufträge zu erteilen oder Formulare zu erhalten). Stellt der Kunde fest, dass eine andere Person Kenntnis von seiner Telebanking PIN hat, ist er verpflichtet, die Telebanking PIN sofort zu ändern oder die ING hierüber unverzüglich zu unterrichten und den Zugang zum Telebanking sperren zu lassen. Sind die Zugangsdaten missbräuchlich verwendet worden, ist vom Kunden unverzüglich Anzeige bei der Polizei zu erstatten.

Bitte beachten: Wir weisen darauf hin, dass bei Benutzung von schnurlosen Telefonapparaten, Mobiltelefonen sowie von bestimmten Telefon-Nebenstellen (z. B. in Hotels) grundsätzlich die Gefahr des Abhörens besteht.

## 7. Sperrung des Zugangs für das Telebanking (gültig bis 31.10.2020)

(1) Die ING ist berechtigt, den Zugang zum Telebanking ganz oder teilweise zu sperren, wenn

- › sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Telebanking und/oder der Zugangsdaten dies rechtfertigen oder
  - › der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung der Zugangsdaten besteht.
- (2) Der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der Zugangsdaten besteht namentlich dann, wenn 3-mal hintereinander die Telebanking PIN falsch eingegeben wird.
- (3) Die ING wird den Kunden über Sperren unverzüglich in Textform oder telefonisch informieren.

## 7. Sperrung des Zugangs für das Telebanking (gültig ab 01.11.2020)

(1) Die ING ist berechtigt, den Zugang zum Telebanking ganz oder teilweise zu sperren, wenn

- > sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Telebanking und/oder der Zugangsdaten dies rechtfertigen oder
- > der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung der Zugangsdaten besteht.

> sie den Vertrag zum Telebanking oder die Geschäftsverbindung aus wichtigem Grund kündigen kann.

(2) Der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der Zugangsdaten besteht namentlich dann, wenn 3-mal hintereinander die Telebanking PIN falsch eingegeben wird.

(3) Die ING wird den Kunden über Sperren unverzüglich in Textform oder telefonisch informieren.

## 8. Haftung

(1) Sobald der ING der Auftrag des Kunden zur Sperre des Zugriffs über das Telebanking zugegangen ist, übernimmt die ING alle danach durch eine unsachgemäße oder missbräuchliche Verwendung der Zugangsdaten entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Schaden entstanden ist, weil der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

(2) Beruht ein nicht autorisierter Zahlungsvorgang vor der Sperranzeige auf der Nutzung der verloren gegangenen oder gestohlenen Zugangsdaten, haftet der Kunde für den der ING hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Kunden an dem Verlust oder Diebstahl der Zugangsdaten ein Verschulden trifft.

(3) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen aufgrund einer missbräuchlichen Verwendung der Zugangsdaten, ohne dass diese verloren gegangen oder gestohlen worden sind, haftet der Kontoinhaber für den der ING hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50 Euro, wenn der Kunde seine Pflicht zur sicheren Aufbewahrung der Zugangsdaten schuldhaft verletzt hat.

(4) Der Kunde ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 2 und 3 verpflichtet, wenn er die Sperranzeige nicht abgeben konnte, weil die ING die Entgegennahme der Sperranzeige nicht sichergestellt hatte, und der Schaden hierdurch eingetreten ist.

(5) Kommt es vor der Sperranzeige zu vom Kunden nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Kunde seine Sorgfaltspflichten nach diesem Vertrag vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder in betrügerischer Absicht gehandelt, trägt der Kunde den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Kunden kann insbesondere vorliegen, wenn er

- > den Verlust oder Diebstahl der Zugangsdaten oder dessen missbräuchliche Nutzung der ING nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat,

- > die Zugangsdaten einer anderen Person mitgeteilt hat und der Missbrauch dadurch verursacht wurde.

(6) Für Störungen des Telefonnetzes, insbesondere für die nicht ordnungsgemäße Datenübermittlung sowie dafür, dass der Zugang zu einem Konto bzw. Depot über das Telebanking vorübergehend oder auf Dauer nicht möglich ist, haftet die ING nur bei grobem Verschulden.

(7) Den Schaden, der dem Kunden aus Übermittlungsfehlern bei der Abwicklung des Telebanking entsteht, trägt die ING, es sei denn, der Kunde hat den Schaden verursacht.

(8) Der Kunde hat die Verfahrensanleitungen, insbesondere die ihm während des Telefon-Kontakts angesagte Benutzerführung, zu beachten und alle von ihm eingegebenen Daten 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; für etwaige Schäden übernimmt die ING keine Haftung. Die ING überprüft nicht die formale und inhaltliche Richtigkeit der erteilten Aufträge.

(9) Der Kunde darf nur im Rahmen eines Kontoguthabens oder eines vorher eingeräumten Limits verfügen. Die ING ist jedoch berechtigt, Verfügungen über das Telebanking auch bei mangelndem Guthaben auszuführen und das Konto zu belasten.

## 9. Kündigung

**(1) Der Kunde – bei Gemeinschaftskonten jeder einzelne Kunde – ist berechtigt, diese Vereinbarung jederzeit zu kündigen. Der Vertrag hat keine Mindestlaufzeit. Mit Wirksamwerden der Kündigung erlischt die**

**Berechtigung aller für das jeweilige Konto/Depot berechtigten Kunden, auf dieses Konto oder Depot über das Telebanking Zugriff zu nehmen.**

**(2) Die ING kann diese Vereinbarung mit einer Frist von 2 Monaten kündigen.**

**(3) Die ING kann den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Ein solcher Grund liegt namentlich, aber nicht abschließend dann vor, wenn der Kunde seinen Pflichten aus diesem Vertrag nachhaltig nicht nachkommt, er insbesondere seine Zugangsdaten einer weiteren Person mitteilt oder er die mit ihm vereinbarten Nutzungsgrenzen des Telebanking nicht einhält, so dass die ING eine potenzielle Verletzung ihrer Interessen vermutet und insoweit die vertrauensvolle Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und der ING insgesamt gefährdet ist.**

**(4) Kündigungen bedürfen der Textform.**

## 10. Gemeinschaftskonten und berechtigte Nutzer

Eine Nutzung des Telebanking ist auch bei Gemeinschaftskonten, Gemeinschaftsdepots und durch Personen möglich, die über bei der ING geführte Konten verfügungsberechtigt sind (im Folgenden: berechtigte Nutzer). Die Nutzung des Telebanking für Depotauskünfte ist nicht möglich für Minderjährigen-Depots, Bevollmächtigten-Depots sowie für Gemeinschaftsdepots. In jedem Fall bedarf die Teilnahme eines berechtigten Nutzers

- > der Zustimmung des jeweiligen Kontoinhabers,

- > bei Gemeinschaftskonten: aller Kontoinhaber und

- > der Erklärung der Anerkennung dieser Sonderbedingungen für die Teilnahme am Telebanking durch den berechtigten Nutzer.

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

## 11. Änderung und Ergänzung des Vertrags über die Teilnahme am Telebanking

Änderungen dieses Vertrags werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform 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 dieses Vertrags angeboten, kann er diesen 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.

## 12. Nutzungsbedingungen von Realtime-Informationen im Telebanking

Die ING stellt dem Nutzer bis auf Weiteres kostenlos Realtime-Informationen zur Verfügung. Ein Anspruch auf diese Kursinformationen besteht nicht. Der Nutzer ist berechtigt, die zur Verfügung gestellten Realtime-Informationen ausschließlich für den eigenen Gebrauch zu nutzen. Eine geschäftliche oder gewerbliche Nutzung und die Weiterverbreitung der Realtime-Informationen, ganz oder teilweise an Dritte, sind nicht gestattet. Eine ständige Verfügbarkeit der Realtime-Informationen wird nicht garantiert.

Die ING bezieht die Daten von Dritten. Daher übernimmt die ING keine Garantie für die Richtigkeit, Rechtzeitigkeit und Vollständigkeit der Daten. Soweit die fehlerhafte, unvollständige oder verzögerte Übertragung auf einem Verschulden der ING, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht, haftet die ING nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Die ING behandelt die personenbezogenen Daten der Nutzer des Telebanking vertraulich. Die ING ist jedoch berechtigt, die personenbezogenen Daten des Nutzers des Telebanking an die Deutsche Börse AG weiterzugeben, wenn der begründete Verdacht besteht, dass eine vertragswidrige Nutzung der Realtime-Informationen vorliegt, namentlich dann, wenn zu vermuten ist, dass der Nutzer des Telebanking die Realtime-Informationen an Dritte weitergibt. Ein solcher begründeter Verdacht liegt grundsätzlich dann vor, wenn mehr als 1.000 Kursabfragen pro Tag pro Marktsegment durchgeführt werden. Der Nutzer willigt in die Datenweitergabe ein und befreit die ING insoweit vom Bankgeheimnis.

## 13. Einlagensicherung

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. 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 ING auf Verlangen bekannt gegeben. Sie kann auch im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abgefragt werden. Wegen weiterer Einzelheiten der Sicherung wird auf § 6 des Statuts des Einlagensicherungsfonds verwiesen, das auf Verlangen zur Verfügung gestellt wird. 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. 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.

#### 14. Leistungsvorbehalt

Es gibt keinen Leistungsvorbehalt, außer dieser ist ausdrücklich vereinbart.

#### 15. Gesamtpreis und Steuern

Die Nutzung des Telebanking ist kostenfrei. Steuern fallen keine an.

#### 16. 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 Zahlungsdienstverträgen 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 über einen Zahlungsdienstvertrag (§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 040307, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de), zu richten.

- › Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sicher jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der ING gegen das Zahlungsdienststeuergesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu beschweren.
- › Zusätzlich zu den vorgenannten Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren steht dem Kunden auch die Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage offen.

#### 17. Information und Vertragssprache

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.

#### 18. 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.

#### 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 Artikel 246b § 1 Absatz 1 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Brief, Telefax, E-Mail) erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an: ING-DiBa AG, Theodor-Heuss-Allee 2, 60486 Frankfurt am Main, Telefax: 069/2722227, E-Mail: [info@ing.de](mailto:info@ing.de)

##### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren. 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.

Ende der Widerrufsbelehrung

<sup>1</sup>Die ING-DiBa AG, vertreten durch die Mitglieder des Vorstands Nick Jue (Vorsitzender), Bernd Geilen (stellv. Vorsitzender), Željko Kaurin, Daniel Llano Manibardo, Dr. Joachim von Schorlemer, Norman Tambach, Theodor-Heuss-Allee 2, 60486 Frankfurt am Main, eingetragen unter HRB 7727 im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main, Umsatzsteueridentifikationsnummer DE114103475, ist ein deutsches Kreditinstitut mit Vollbanklizenz, beaufsichtigt durch die Europäische Zentralbank, Sonnemannstr. 20, 60314 Frankfurt am Main, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, und Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main (Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)), dessen Hauptgeschäftstätigkeit der Betrieb aller Bankgeschäfte – mit Ausnahme von Investmentgeschäften – sowie der damit zusammenhängenden Handelsgeschäfte aller Art ist. Die ING-DiBa AG wird bei der BaFin unter BAKNR 100088 geführt.