ING

Stand: 10.07.2025

Allgemeine Geschäfts-bedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

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

1.1 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.

1.2 Änderungen
1.2.1 Änderungsangebot
Änderungen dieser Geschäftsbedingungen und der Sonderbedingungen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der ING im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (zum Beispiel das Internetbanking), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden.

1.2.2 Annahme durch den Kunden
Die von der ING angebotenen Änderungen werden nur wirksam, wenn der Kunde diese annimmt, gegebenenfalls im Wege der nachfolgend geregelten Zustimmungsfiktion.

1.2.3 Annahme durch den Kunden im Wege der Zustimmungsfiktion
Das Schweigen des Kunden gilt nur dann als Annahme des Änderungsangebots (Zustimmungsfiktion), wenn

a) das Änderungsangebot der ING erfolgt, um die Übereinstimmung der vertraglichen Bestimmungen mit einer veränderten Rechtslage wiederherzustellen, weil eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen oder der Sonderbedingungen
   - aufgrund einer Änderung von Gesetzen, einschließlich unmittelbar geltender Rechtsvorschriften der Europäischen Union, nicht mehr der Rechtslage entspricht oder
   - durch eine rechtskräftige gerichtliche Entscheidung, auch durch ein Gericht erster Instanz, unwirksam wird oder nicht mehr verwendet werden darf oder
   - aufgrund einer verbindlichen Verfügung einer für die ING zuständigen nationalen oder internationalen Behörde (z.B. der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht oder der Europäischen Zentralbank) nicht mehr mit den aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen der ING in Einklang zu bringen ist,
   und
b) der Kunde das Änderungsangebot der ING nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen abgelehnt hat. Die ING wird den Kunden im Änderungsangebot auf die Folgen seines Schweigens hinweisen.

1.2.4 Ausschluss der Zustimmungsfiktion
Die Zustimmungsfiktion findet keine Anwendung

- bei Änderungen der Nummern 1 Absatz 2 und 12 Absatz 5 der Geschäftsbedingungen und der entsprechenden Regelungen in den Sonderbedingungen oder
- bei Änderungen, die die Hauptleistungspflichten des Vertrags und die Entgelte für Hauptleistungen betreffen, oder
- bei Änderungen von Entgelten, die auf eine über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet sind, oder
- bei Änderungen, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen, oder
- bei Änderungen, die das bisher vereinbarte Verhältnis von Leistung und Gegenleistung erheblich zugunsten der ING verschieben würden.

In diesen Fällen wird die ING die Zustimmung des Kunden zu den Änderungen auf andere Weise einholen.

1.2.5 Kündigungsrecht des Kunden bei der Zustimmungsfiktion
Macht die ING von der Zustimmungsfiktion Gebrauch, kann der Kunde den von der Änderung betroffenen Vertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird die ING den Kunden in ihrem Änderungsangebot besonders hinweisen.

2. Bankgeheimnis und Bankauskunft

2.1 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.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 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

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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

6.1 Geltung deutschen Rechts
Für die Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und der ING gilt deutsches Recht.

6.2 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.

6.3 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)

7.1 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.

7.2 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

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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

9.1 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 Vorbe- halt 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.

9.2 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 Bezahltmeldung 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

10.1 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.

10.2 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.

10.3 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.

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

11. Mitwirkungspflichten des Kunden

11.1 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 weiter gehende gesetzliche Mitteilungspflichten, insbesondere aus dem Geldwäschegesetz, ergeben.

11.2 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[1] und BIC[2] sowie der Währung, zu achten. Änderungen, Bestätigungen oder Wiederholungen von Aufträgen müssen als solche gekennzeichnet sein.

11.3 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.

11.4 Prüfung und Einwendungen bei Mitteilungen der ING
Der Kunde hat Kontoauszüge, Wertpapierabrechnungen, Depot- und Erträgnisaufstellungen, sonstige Abrechnungen, Anzeigen über die Ausführung von Aufträgen sowie Informationen über erwartete Zahlungen und Sendungen (Avise) auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit unverzüglich zu überprüfen und etwaige Einwendungen unverzüglich zu erheben.

11.5 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).

11.6 Weitere Mitteilungspflichten
Die ING stellt gemäß den Anforderungen aus dem Geldwäschegesetz sicher, dass Dokumente, Daten und Informationen über Kunden und wirtschaftlich Berechtigte, über deren Geschäftstätigkeit und – soweit erforderlich – über die Herkunft der Vermögenswerte (nachfolgend „Kundendaten“) in angemessenen zeitlichen Abständen aktualisiert werden. Informationen zur Herkunft der Vermögenswerte umfassen auch Angaben zum Beschäftigungsstatus (z.B. angestellt, selbstständig, in Rente) und zur Branche, in der die berufliche Tätigkeit ausgeübt wird (z.B. Handel, Baugewerbe, öffentlicher Dienst).

Um die Kundendaten aktuell halten zu können, erteilt der Kunde – nach ausdrücklicher Aufforderung der ING – zum Zwecke der Geldwäscheprävention Auskunft darüber, ob und ggf. wie sich die vorhandenen Kundendaten geändert haben. Die ING ist berechtigt, vom Kunden geeignete Nachweise anzufordern.

Zusätzlich zu den Mitteilungspflichten gemäß Absatz 1 hat der Kunde der ING jede Änderung seiner Staatsangehörigkeit, seiner Telefonnummer sowie seiner E-Mail-Adresse unverzüglich mitzuteilen.

12. Zinsen, Entgelte und Aufwendungen

12.1 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.

12.2 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).

12.3 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.

12.4 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.

12.5 Änderungen 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 (zum Beispiel Konto- und Depotführung), werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der ING im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (zum Beispiel das Internetbanking), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Die von der ING angebotenen Änderungen werden nur wirksam, wenn der Kunde diese annimmt. Eine Vereinbarung über die Änderung eines Entgelts, das auf eine über die Hauptleistung hinausgehende Zahlung eines Verbrauchers gerichtet ist, kann die ING mit dem Verbraucher nur ausdrücklich treffen.

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

12.7 Besonderheiten bei Verbraucherdarlehensverträgen und Zahlungsdiensteverträgen mit Verbrauchern für Zahlungen
Bei Verbraucherdarlehensverträgen und Zahlungsdiensteverträgen 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.

13. Sicherheiten für die Ansprüche der Bank gegen den Kunden

13.1 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

[1] International Bank Account Number (Internationale Bankkontonummer)
[2] Business Identifier Code (Bank-Identifizierungscode)

(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.

13.2 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 verschlechtert 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.

13.3 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

14.1 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).

14.2 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.

14.3 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.

14.4 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

15.1 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.

15.2 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).

15.3 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.

15.4 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

16.1 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.

16.2 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).

16.3 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

17.1 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.

17.2 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

18.1 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.

18.2 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.

18.3 Gesetzliche Kündigungsrechte
Gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt.

19. Kündigungsrechte der ING

19.1 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.

19.2 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.

19.3 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 Verbraucher-darlehen 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.

19.4 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.

19.5 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.

19.6 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. Information über die Einlagensicherung

20.1 Einlagen
Einlagen sind Guthaben, die sich im Rahmen von Bankgeschäften aus Beträgen, die auf einem Konto verblieben sind, oder aus Zwischenpositionen ergeben und die nach den geltenden gesetzlichen und vertraglichen Bedingungen von der ING zurückzuzahlen sind, wie zum Beispiel Guthaben auf Girokonten, Festgelder, Spareinlagen, Sparbriefe und Namensschuldverschreibungen. Maßgeblich sind die Definitionen in § 2 Absatz 3 des Einlagensicherungsgesetzes (EinSiG) bzw. § 6 Absatz 1 des Statuts des innerhalb des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. 8 bestehenden Einlagensicherungsfonds deutscher Banken (Einlagensicherungsfonds).

20.2 Gesetzliche Einlagensicherung
Die ING ist der Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH als Träger der gesetzliche Einlagensicherung der privaten Banken zugeordnet. Die gesetzliche Einlagensicherung schützt nach Maßgabe des EinSiG und vorbehaltlich der darin vorgesehenen Ausnahmen Einlagen bis zu einem Gegenwert von 100.000 € pro Einleger. In den in § 8 Absatz 2 EinSiG genannten Fällen erhöht sich dieser Betrag auf 500.000 €. Dazu gehören insbesondere Beträge, die aus Immobilientransaktionen im Zusammenhang mit privat genutzten Wohnimmobilien resultieren.

Nicht geschützt werden insbesondere Einlagen von finanziellen Unternehmen, staatlichen Stellen einschließlich kommunaler Gebietskörperschaften, Einlagen, die im Zusammenhang mit Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung entstanden sind, und Inhaberschuldverschreibungen. Einzelheiten sind im EinSiG, insbesondere dessen § 8 geregelt.

20.3 Einlagensicherungsfonds
Die ING wirkt außerdem am Einlagensicherungsfonds mit. Dieser sichert nach Maßgabe seines Statuts und vorbehaltlich der darin vorgesehenen Ausnahmen Einlagen bei einer inländischen Haupt- oder Zweigniederlassung bzw. Zweigstelle je Gläubiger maximal bis zur folgenden Höhe (Sicherungsgrenze):

a) Ab dem 1. Januar 2025:
   i) 3 Mio. € für natürliche Personen und rechtsfähige Stiftungen unabhängig von ihrer Laufzeit und
   ii) 30 Mio. € für nichtfinanzielle Unternehmen, gemeinnützige Organisationen, Verbände und Berufsorganisationen ohne Erwerbszweck und anderer in § 6 Absatz 3 des Statuts des Einlagensicherungsfonds genannter Gläubiger. In jedem Fall werden Einlagen bis maximal 8,75 % der Eigenmittel im Sinne von Unterabsatz (a) Sätzen 2 und 3 geschützt.

b) Ab dem 1. Januar 2030:
   i) 1 Mio. € für natürliche Personen und rechtsfähige Stiftungen unabhängig von ihrer Laufzeit und
   ii) 10 Mio. € für nichtfinanzielle Unternehmen, gemeinnützige Organisationen, Verbände und Berufsorganisationen ohne Erwerbszweck und anderer in § 6 Absatz 3 des Statuts des Einlagensicherungsfonds genannter Gläubiger. In jedem Fall werden Einlagen bis maximal 8,75 % der Eigenmittel im Sinne von Unterabsatz (a) Sätzen 2 und 3 geschützt.

c) Für Einlagen, die bis zum Ablauf des 31. Dezember 2022 gesichert wurden, finden die zu diesem Zeitpunkt geltenden Sicherungsgrenzen weiterhin Anwendung, bis die Einlage fällig ist, prolongiert wird oder vom Kunden erstmals gekündigt werden kann oder auf eine ausländische Zweigniederlassung oder Zweigstellen übertragen wird. Für Einlagen, die nach dem 31. Dezember 2022 begründet oder prolongiert werden, gelten die jeweils neuen Sicherungsgrenzen ab den oben genannten Stichtagen.

Maßgebend für die Entschädigung ist die Sicherungsgrenze, die der ING als Ergebnis der Feststellung des Prüfungsverbandes mitgeteilt worden ist und im Internet unter www.bankenverband.de abgerufen werden kann. Die Sicherungsgrenze wird dem Kunden von der ING auf Verlangen bekannt gegeben.

Nicht geschützt werden insbesondere Einlagen von finanziellen Unternehmen, staatlichen Stellen einschließlich kommunaler Gebietskörperschaften, Einlagen, die im Zusammenhang mit Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung entstanden sind, und Inhaberschuldverschreibungen. Im Fall von Gläubigern nach Buchstaben (b)(ii), (c)(ii) und (d)(ii) werden Einlagen mit einer Laufzeit von mehr als 12 Monaten sowie Verbindlich-

keiten aus Schuldscheindarlehen, Namenschuldverschreibungen und vergleichbaren Schuldtiteln ausländischen Rechts nicht geschützt.

Für Verbindlichkeiten von Banken, die bis zum Ablauf des 31. Dezember 2022 gemäß § 6 der am 18. November 2021 im Vereinsregister eingetragenen Fassung des Statuts des Einlagensicherungsfonds gesichert wurden, besteht die Sicherung nach Maßgabe dieser Vorschrift fort. Nach dem 31. Dezember 2022 entfällt dieser Bestandsschutz, sobald die betreffende Verbindlichkeit fällig wird, gekündigt oder anderweitig zurückgefordert werden kann, oder wenn die Verbindlichkeit im Wege einer Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge übergeht oder auf eine ausländische Zweigniederlassung oder Zweigstelle übertragen wird. Einzelheiten zum Schutzumfang einschließlich der Sicherungsgrenzen sind im Statut des Einlagensicherungsfonds, insbesondere dessen § 6 geregelt. Das Statut wird auf Verlangen zur Verfügung gestellt und kann auch im Internet unter www.bankenverband.de aufgerufen werden.

Forderungsübergang und Auskunftserteilung

20.4 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.

20.5 Auskunftserteilung
Die ING ist befugt, dem Einlagensicherungsfonds oder einem von ihnen 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) 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 abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (zum Beispiel mittels Briefs, 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, 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 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (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.

Bedingungen für den Überweisungsverkehr

Im Rahmen des zwischen der ING und dem Kunden aktuell und künftig vereinbarten Leistungsumfangs gelten für die Ausführung von Überweisungsaufträgen von Kunden 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).

Bei einer SEPA-Überweisung oder SEPA-Echtzeitüberweisung beauftragt der Kunde die ING die Zahlung in Euro innerhalb des Gebiets des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums („Single Euro Payments Area", SEPA, siehe 4.1 Anhang) möglichst innerhalb von Sekunden an den Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers zu übermitteln, sofern dieser das SEPA-Echtzeitüberweisungsverfahren nutzt. Eine SEPA-Echtzeitüberweisung kann an jedem Kalendertag rund um die Uhr beauftragt werden.

1.2 Kundenkennungen

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

Zielgebiet	Währung	Kundenkennung des Zahlungsempfängers
Inland	Euro	IBAN[1]
Grenzüberschreitend innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums[2]	Euro	IBAN
Inland oder innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums	Andere Währung als Euro	• IBAN und BIC[3] 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 in einer von der ING zugelassenen 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.

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

4) Bei einer SEPA-Echtzeitüberweisung gilt abweichend von Absätzen 2 und 3:

- Ein elektronisch erteilter Auftrag kann an jedem Kalendertag rund um die Uhr zugehen.
- Ein nicht elektronisch erteilter Auftrag ist zu dem Zeitpunkt zugegangen, an dem die ING die Daten in ihr internes System eingegeben hat. Diese Eingabe beginnt so bald wie möglich, nachdem der Auftrag in den dafür vorgesehenen Empfangsvorrichtungen der ING eingegangen ist.

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), ein zur Ausführung der Überweisung ausreichendes Guthaben in der Auftragswährung vorhanden oder eine ausreichende eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit] vereinbart ist und wenn das vom Kunden festgelegte Betragslimit (siehe Nummer 2.1.2) eingehalten ist (Ausführungsbedingung). Bei einer SEPA-Echtzeitüberweisung ist zusätzliche Ausführungsbedingung, dass der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers das SEPA-Echtzeitüberweisungsverfahren unterstützt.

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.

[1] International Bank Account Number (Internationale Bankkontonummer).
[2] Zum Europäischen Wirtschaftsraum siehe 4.1 Anhang.
[3] Business Identifier Code (Bank-Identifizierungscode).

3) Die ING unterrichtet den Kunden mindestens einmal monatlich über die Ausführung von Überweisungen auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg, sofern nichts anderes zwischen ING und dem Kunden vereinbart wurde.

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. Ist bei einer Überweisung, einschließlich einer SEPA-Echtzeitüberweisung, das vom Kunden festgelegte Betragslimit (siehe Nummer 2.1.2 und 3.2.2) nicht eingehalten, wird die ING die Ausführung 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 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) 2023/1113 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 31. Mai 2023 über die Übermittlung von Angaben bei Geldtransfers und Transfers bestimmter Kryptowerte und zur Änderung der Richtlinie (EU) 2025/849“ (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
Die Entgelte im Überweisungsverkehr ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis.

Änderungen von Entgelten im Überweisungsverkehr sowie für den Zahlungsdiensterahmenvertrag (Girovertrag) richten sich nach Nummer 12 Absatz 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.11 Wechselkurs
Erteilt der Kunde einen Überweisungsauftrag in einer anderen Währung als der Kontowährung, wird das Geschäftskonto 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 Referenzwechselkurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam. Der Referenzwechselkurs 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[4] (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen[5]

2.1 Erforderliche Angaben
2.1.1 Regelangaben
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 stattdessen der vollständige Name und die Adresse des Zahlungsdienstleisters des Zahlungsempfängers anzugeben
- Währung (gegebenenfalls in Kurzform gemäß 4.2 Anhang)
- Betrag
- Name des Kunden
- IBAN des Kunden

2.1.2 Betragslimit
Für Überweisungen, einschließlich SEPA-Echtzeitüberweisungen, ermöglicht die ING, dass der Kunde ein Betragslimit festlegen kann, das entweder für jeden einzelnen Überweisungsauftrag oder die Betragssumme aller Überweisungsaufträge, die am selben Kalendertag ausgeführt werden sollen, gilt. Das Limit kann jederzeit geändert werden.

2.1.3 Empfängerüberprüfung
Bevor der Kunde einen Auftrag für eine SEPA-Überweisung oder SEPA-Echtzeitüberweisung autorisiert (siehe Nummer 1.3 Absatz 2), wird der Name des Zahlungsempfängers mit der IBAN des Zahlungsempfängers abgeglichen (Empfängerüberprüfung), wenn der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers zur Empfängerüberprüfung gesetzlich verpflichtet ist. Die Empfängerüberprüfung wird der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers aufgrund der Angaben des Kunden nach Nummer 2.1.1 durchführen. Die ING unterrichtet den Kunden über das Ergebnis der Empfängerüberprüfung. Ergibt diese, dass die Daten nicht oder nahezu übereinstimmen, teilt die ING mit, welche Folge eine Autorisierung des Auftrages haben könnte.

Bei einem beleghaften Auftrag unterbleibt die Empfängerüberprüfung, wenn der Kunde zum Zeitpunkt des Zugangs des Auftrags nicht in den Geschäftsräumen der ING anwesend ist.

Werden Name und IBAN des Zahlungsempfängers von einem Zahlungsauslösedienstleister und nicht vom Zahler angegeben, so ist gesetzlich geregelt, dass dieser Zahlungsauslösedienstleister sicherzustellen hat, dass die Angaben zum Zahlungsempfänger korrekt sind.

[4] Zum Europäischen Wirtschaftsraum siehe 4.1 Anhang.
[5] Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

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. Abweichend davon beträgt die maximale Ausführungsfrist für eine SEPA-Echtzeitüberweisung 10 Sekunden.

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.

4) Vereinbaren die ING und der Kunde, dass die Ausführung einer SEPA-Echtzeitüberweisung an einem bestimmten Tag, einem Zeitpunkt eines bestimmten Tags 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.

5) Bei SEPA-Echtzeitüberweisungsaufträgen von einem nicht auf Euro lautenden Konto des Kunden beginnt die Ausführungsfrist erst mit dem Zeitpunkt, an dem der Überweisungsbetrag in Euro vorliegt. Diese Währungsumrechnung erfolgt unmittelbar nachdem der Auftrag erteilt wurde.

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 Geschäftskonto des Kunden belastet worden ist, dieses Geschäftskonto 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.

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 vorbehaltlich der in 2.3.5 getroffenen Regelung die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Überweisungsbetrags insoweit verlangen, als die Zahlung nicht erfolgt ist oder fehlerhaft war. Wurde der Betrag dem Geschäftskonto 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 Geschäftskonto belastet wurden.

3) 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 Ansprüche im Zusammenhang mit der Empfängerüberprüfung

1) Autorisiert der Kunde den Auftrag, obwohl ihm die ING bei der Empfängerüberprüfung gemäß Nummer 2.1.3 mitgeteilt hat, dass die Daten nicht oder nahezu übereinstimmen, haftet die ING nicht für die Folgen dieser fehlenden Übereinstimmung, wenn sie die Überweisung ausschließlich anhand der vom Kunden angegebenen Kundenkennung des Zahlungsempfängers (siehe Nummer 1.2) ausführt. Dies gilt auch, wenn der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers die Empfängerüberprüfung nicht durchgeführt hat und die ING den Kunden darüber vor der Autorisierung des Auftrags informiert hat.

2) Wurde die Empfängerüberprüfung fehlerhaft durchgeführt und führt dies zu einer fehlerhaften Ausführung der Überweisung, so erstattet die ING dem Kunden auf dessen Verlangen unverzüglich den überwiesenen Betrag und bringt gegebenenfalls das belastete Zahlungskonto des Kunden wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die Überweisung befunden hätte. Gleiches gilt, wenn der Zahlungsauslösedienstleister des Kunden die Empfängerüberprüfung fehlerhaft durchführt, wenn dieser den Identifikator des Zahlungskontos oder den Namen des Zahlungsempfängers anstatt des Kunden im Rahmen der Empfängerüberprüfung angibt.

2.3.4 Schadensersatz wegen Pflichtverletzung

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, 2.3.2 und 2.3.3 erfasst ist, vorbehaltlich der in 2.3.5 getroffenen Regelung ersetzt verlangen.

2.3.5 Bedingungen der Geltendmachung von Ansprüchen des Kunden

Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen nach Nummer 2.3.2 und in Nummer 2.3.4 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 erfolgt 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 Schadensersatzspruch 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.

2.3.6 Haftungs- und Einwendungsausschluss

1) Eine Haftung der ING nach Nummer 2.3.2, 2.3.4 und 2.3.5 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, 2.3.3 und 2.3.4 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 2.3.4 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)[6] in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung)[7] sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten)[8]

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 stattdessen der vollständige Name und die Adresse des Zahlungsdienstleisters des Zahlungsempfängers anzugeben
- Zielland (gegebenenfalls in Kurzform gemäß 4.2 Anhang)
- Währung (gegebenenfalls in Kurzform gemäß 4.2 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 Geschäftskonto des Kunden belastet worden ist, dieses Geschäftskonto 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.

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 vorbehaltlich der in 3.1.3.5 getroffenen Regelung die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Überweisungsbetrages insoweit verlangen, als die Zahlung nicht erfolgt oder fehlerhaft war. Wurde der Betrag dem Geschäftskonto 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 Geschäftskonto belastet wurden.

3) 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

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, vorbehaltlich der in 3.1.3.5 getroffenen Regelung ersetzt verlangen.

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 Bedingungen der Geltendmachung von Ansprüchen des Kunden

Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen nach Nummer 2.3.2 und in Nummer 2.3.4 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 erfolgt 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 Schadensersatzspruch 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.

---

[6] Zum Europäischen Wirtschaftsraum siehe 4.1 Anhang.

[7] Zum Beispiel US-Dollar.

[8] Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (Staaten des Europäischen Wirtschaftsraumes derzeit: Siehe 4.1 Anhang)

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 Unterpunkts 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)[9]
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 stattdessen der vollständige Name und die Adresse des Zahlungsdienstleisters des Zahlungsempfängers anzugeben
- Zielland (gegebenenfalls in Kurzform gemäß 4.2 Anhang)
- Währung (gegebenenfalls in Kurzform gemäß 4.2 Anhang)
- Betrag
- Name des Kunden
- Kontonummer oder IBAN des Kunden

3.2.2 Betragslimit
Für Überweisungen, einschließlich SEPA-Echtzeitüberweisungen, ermöglicht die ING, dass der Kunde ein Betragslimit festlegen kann, das entweder für jeden einzelnen Überweisungsauftrag oder die Betragssumme aller Überweisungsaufträge, die am selben Kalendertag ausgeführt werden sollen, gilt. Das Limit kann jederzeit geändert werden.

3.2.3 Ausführungsfrist
1) Die Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt. Abweichend davon beträgt die maximale Ausführungsfrist für eine SEPA-Echtzeitüberweisung 10 Sekunden.

2) Bei einer SEPA-Echtzeitüberweisung in einen Drittstaat der SEPA (siehe 4.1 Anhang) wird die ING den Eingang des Überweisungsbetrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers innerhalb von 10 Sekunden bewirken. Diese Ausführungsfrist beginnt mit dem Zeitpunkt des Zugangs des Überweisungsauftrags des Kunden bei der ING (siehe Nummer 1.4). Vereinbaren die ING und der Kunde, dass die Ausführung einer SEPA-Echtzeitüberweisung an einem bestimmten Tag, einem Zeitpunkt eines bestimmten Tags 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. Bei Aufträgen von einem nicht auf Euro lautenden Konto des Kunden beginnt die Ausführungsfrist erst mit dem Zeitpunkt, an dem der Überweisungsbetrag in Euro vorliegt. Diese Währungsumrechnung erfolgt unmittelbar, nachdem der Auftrag erteilt wurde.

3.2.4 Ansprüche im Zusammenhang mit der Empfängerüberprüfung
1) Autorisiert der Kunde den Auftrag, obwohl ihm die ING bei der Empfängerüberprüfung gemäß Nummer 2.1.3 mitgeteilt hat, dass die Daten nicht oder nahezu übereinstimmen, haftet die ING nicht für die Folgen dieser fehlenden Übereinstimmung, wenn sie die Überweisung ausschließlich anhand der vom Kunden angegebenen Kundenkennung des Zahlungsempfängers (siehe Nummer 1.2) ausführt. Dies gilt auch, wenn der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers die Empfängerüberprüfung nicht durchgeführt hat und die ING den Kunden darüber vor der Autorisierung des Auftrags informiert hat.

2) Wurde die Empfängerüberprüfung fehlerhaft durchgeführt und führt dies zu einer fehlerhaften Ausführung der Überweisung, so erstattet die ING dem Kunden auf dessen Verlangen unverzüglich den überwiesenen Betrag und bringt gegebenenfalls das belastete Zahlungskonto des Kunden wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die Überweisung befunden hätte. Gleiches gilt, wenn der Zahlungsauslösedienstleister des Kunden die Empfängerüberprüfung fehlerhaft durchführt, wenn dieser den Identifikator des Zahlungskontos oder den Namen des Zahlungsempfängers anstatt des Kunden im Rahmen der Empfängerüberprüfung angibt

3.2.5 Erstattungs- und Schadensersatzansprüche des Kunden
3.2.5.1 Erstattung bei einer nicht autorisierten Überweisung
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 Geschäftskonto

1) 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.

3.2.5.2 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

3.2.5.3 Haftungs- und Einwendungsausschluss
1) Eine Haftung der ING nach Nummer 3.2.3.2 ist in folgenden Fällen ausgeschlossen:

[9] Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums derzeit: Siehe 4.1 Anhang)

- 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.

4. Anhang

4.1 Anhang: Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum („Single Euro Payments Area“, SEPA)
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, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern.

Weitere Staaten: Island, Liechtenstein, Norwegen.

Sonstige Staaten und Gebiete (Drittstaaten der SEPA)
Ålandinseln, Albanien, Andorra, Gibraltar, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Guernsey, Jersey, Insel Man, Moldau, Monaco, Montenegro, Nordmazedonien, San Marino, St. Barthélemy, St. Martin (französischer Teil), St. Pierre und Miquelon, Schweiz, Vatikanstadt.

4.2 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	Euro	EUR
Lettland	LV	Euro	EUR
Liechtenstein	LI	Schweizer Franken[1]	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	Euro	EUR

[1] Schweizer Franken als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein.

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

069 / 50 50 20 10
info@ing.de

ing.de

87.091/07.25/3482/01