

# Vereinbarungen zum Sparbrief und Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Post-Box und Telebanking

## Allgemeine Informationen

### Grundlegende vorvertragliche Informationen zum Fernabsatz von Finanzdienstleistungen

Informationen zum Fernabsatz von Finanzdienstleistungen. Informationen über Ihr Widerrufsrecht finden Sie in den Vereinbarungen zum Sparbrief.

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

ING-DiBa AG  
Theodor-Heuss-Allee 2  
60486 Frankfurt am Main  
Telefon: 069/50509069, E-Mail: [vertrag@ing.de](mailto:vertrag@ing.de)  
(nachfolgend „ING“)

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

Vorstand: Lars Stoy (Vorsitzender), Michael Clijdesdale, Eddy Henning, Nikolaus Maximilian Linaric, Dr. Ralph Müller, Nurten Spitzer-Erdogan

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

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

#### 4. Kontaktangaben für Beschwerden an die ING-DiBa AG

Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an folgende Kontaktstelle der ING wenden: ING-DiBa AG, 60628 Frankfurt am Main oder unter: <https://www.ing.de/kundenservice>

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

Amtsgericht Frankfurt HRB 7727

#### 6. Zuständige Aufsichtsbehörden

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

#### 7. Umsatzsteueridentifikationsnummer

DE114103475

#### 8. Wesentliche Merkmale der Finanzdienstleistung

Der Sparbrief dient der Geldanlage. Das Sparbriefkonto dient nicht der Abwicklung von Zahlungsverkehrsvorgängen und nimmt nicht am Auslandszahlungsverkehr teil. Die ING wird auf den Sparbrief bezogene

Lastschriften nicht einlösen. Der Kontovertrag umfasst die Kontoführung und den Lastschrifteinzug für die Geldanlage. Verfügungen zum Laufzeitende werden ausschließlich zugunsten eigener Konten des Kontoinhabers ausgeführt.

#### 9. Gesamtpreis der Finanzdienstleistung

Das Sparbriefkonto wird kontoführungsgebührenfrei geführt. Die ING ist berechtigt, Gebühren für Zusatzleistungen zu erheben. Diese ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis, welches unter [www.ing.de](http://www.ing.de) eingesehen werden kann.

#### 10. Steuern und zusätzliche Kosten

Einkünfte sind steuerpflichtig. Sofern der Kontoinhaber keinen Freistellungsauftrag erteilt hat oder der Sparer-Pauschbetrag ausgeschöpft ist, führt die ING die Kapitalertragsteuer für ihn ab. Die Zinsen sind in den Jahren zu versteuern, in denen sie gutgeschrieben werden.

#### 11. Gültigkeitsdauer

Die zur Verfügung gestellten Informationen gelten bis auf Weiteres.

#### 12. Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Erfüllung

Der Sparbrief wird mit dem vereinbarten Zinssatz für die gesamte vereinbarte Laufzeit verzinst. Die Zinsen werden jährlich zum Ende des Kalenderjahres dem Sparbriefkonto gutgeschrieben. Hierüber erhält der Kontoinhaber von der ING Mitteilung durch den am Ende eines Jahres erteilten Rechnungsabschluss. Die Zinsen können während der Laufzeit nicht ausgezahlt werden. Die Zinsen werden dem Kapital zugerechnet und verzinsen sich mit dem gleichen Zinssatz.

Die Höhe der einmaligen Einzahlung, die Höhe des Zinssatzes, die vereinbarte Laufzeit und die Höhe des Guthabens einschließlich der gutgeschriebenen Zinsen zum Ende der Laufzeit werden Ihnen verbindlich – in Textform (durch einstellen in die Post-Box) mitgeteilt. Die mitgeteilten Ergebnisse werden erreicht, wenn keine Kapitalertragsteuer abzuführen ist. Ist Kapitalertragsteuer abzuführen, verringern sich die gutgeschriebenen Zinsen. Dies führt ggf. auch zur Verringerung der Zinseszinsen in den darauffolgenden Jahren.

#### 13. Mindestlaufzeit des Vertrags

Der Sparbrief wird mit einer Laufzeit vereinbart. Änderungen der vereinbarten Laufzeit sind während der Laufzeit nicht möglich. Die Auflösung des Sparbriefkontos vor Ablauf der Laufzeitvereinbarung ist nicht möglich.

#### 14. Recht der Parteien, den Fernabsatzvertrag vorzeitig oder einseitig aufgrund der Vertragsbedingungen zu kündigen, einschließlich aller Vertragsstrafen, die in einem solchen Fall auferlegt werden.

Der Vertrag kann von beiden Seiten nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist gegeben, wenn die Fortführung des Vertrags unzumutbar ist.

## 15. 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.

## 16. Informations- und Vertragssprache/Vertragstext

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

## 17. Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren

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 Zahlungsverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).
- Die ING nimmt am Streitbelegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der ING den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [schlichtung@bdb.de](mailto:schlichtung@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 Zahlungsdienstleistungsgesetz (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 Streitbelegungsverfahren steht dem Kunden auch die Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage offen.

## 18. Information über die Einlagensicherung

### 18.1 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. bestehenden Einlagensicherungsfonds deutscher Banken (Einlagensicherungsfonds).

### 18.2 Gesetzliche Einlagensicherung

Die ING ist der Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH als Träger der gesetzlichen 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.

### 18.3 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) Bis 31. Dezember 2029:
  - 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](http://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 Verbindlichkeiten aus Schuldscheindarlehen, Namensschuldverschreibungen und vergleichbaren Schultiteln 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 Schutzzumfang 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](http://www.bankenverband.de) aufgerufen werden.

## Forderungsübergang und Auskunftserteilung

### 18.4 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.

### 18.5 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.

## 19. Recht zum Widerruf

Dem Kunden steht ein Recht zum Widerruf seiner auf Abschluss der Vereinbarungen zum Sparbrief gerichteten Vertragserklärung zu. Die Bedingungen und Einzelheiten der Ausübung des Widerrufsrechts ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung.

# Vereinbarungen zum Sparbrief

## 1. Allgemeines

Der Sparbrief ist eine Spareinlage mit einer einmaligen Einzahlung am Anfang der Laufzeit. Es sind nur volle Jahre möglich. Änderungen der vereinbarten Laufzeit und Zuzahlungen auf bestehende Sparbrief Konten sind während der Laufzeit nicht möglich. Die Auflösung des Sparbrief Kontos vor Ablauf der Laufzeitvereinbarung ist nicht möglich.

## 2. Kontoinhaber/Widerruf der Einzelverfügungsberechtigung

Konten werden nur für natürliche Personen mit Wohnsitz in Deutschland und auch nur für eigene Rechnung geführt. (Hinweis: Die ING-DiBa AG, im folgenden „ING“ genannt, eröffnet nur Konten für Personen, die im eigenen wirtschaftlichen Interesse und nicht auf fremde Veranlassung [insbesondere nicht als Treuhänder] handeln). Bei mehr als einem Kontoinhaber zeichnet jeder einzeln und das Sparbrief Konto wird als Oder-Konto geführt. Jeder Kontoinhaber kann die Einzelverfügungsberechtigung eines anderen Kontoinhabers jederzeit mit Wirkung für die Zukunft der ING gegenüber widerrufen. Über den Widerruf ist die ING unverzüglich zu unterrichten. Sodann können alle Kontoinhaber nur noch gemeinsam über den Sparbrief verfügen. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist jeder Kontoinhaber allein berechtigt, über die gesamte Kontoforderung zu disponieren. Zur Kontolöschung bedarf es der Unterschriften aller Kontoinhaber.

## 3. Guthabenzins

Der Sparbrief wird mit dem vereinbarten Zinssatz für die gesamte vereinbarte Laufzeit verzinst. Die Zinsen werden jährlich zum Ende des Kalenderjahres dem Sparbrief Konto gutgeschrieben. Hierüber erhält der Kontoinhaber von der ING Mitteilung durch den am Ende eines Jahres erteilten Rechnungsabschluss. Die Zinsen können während der Laufzeit nicht ausgezahlt werden. Die Zinsen werden dem Kapital zugerechnet und verzinsen sich mit dem gleichen Zinssatz.

Die Höhe der einmaligen Einzahlung, die Höhe des Zinssatzes, die vereinbarte Laufzeit und die Höhe des Guthabens einschließlich der gutgeschriebenen Zinsen zum Ende der Laufzeit werden Ihnen verbindlich in Textform (durch einstellen in die Post-Box) mitgeteilt. Die mitgeteilten Ergebnisse werden erreicht, wenn keine Kapitalertragsteuer abzuführen ist. Ist Kapitalertragsteuer abzuführen, verringern sich die gutgeschriebenen Zinsen. Dies führt ggf. auch zur Verringerung der Zinseszinsen in den darauffolgenden Jahren.

## 4. Kontoführung

Der Sparbrief dient der Geldanlage. Das Sparbrief Konto dient nicht der Abwicklung von Zahlungsverkehrsvorgängen und nimmt nicht am Auslandszahlungsverkehr teil. Die ING wird auf den Sparbrief gezogene Lastschriften nicht einlösen. Der Kontovertrag umfasst die Kontoführung und den Lastschrifteinzug für die Geldanlage. Verfügungen zum Laufzeitende werden ausschließlich zugunsten eigener Konten des Kontoinhabers ausgeführt.

## 5. Postanschrift

Als Postanschrift gilt die Anschrift des ersten Kontoinhabers (gemäß Kontovertrag). Alle Kontomitteilungen werden in die Post-Box innerhalb des Internetbankings versandt. Mit der Schließung des letzten, verbliebenen Kontos erfolgt der Versand des letzten Auszuges an die Postanschrift. Der Kontoinhaber ist verpflichtet, jede Änderung der Postanschrift unverzüglich mitzuteilen.

## 6. Gebühren

Das Sparbrief Konto wird kontoführungsgebührenfrei geführt. Die ING ist berechtigt, Gebühren für Zusatzleistungen zu erheben. Diese ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis, welches unter [www.ing.de](http://www.ing.de) eingesehen werden kann.

## 7. Rechnungsabschlüsse

Von der ING erhält der Kontoinhaber jeweils am Ende eines Kalenderjahres einen Rechnungsabschluss. Einwendungen wegen Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit eines Rechnungsabschlusses hat der Kontoinhaber spätestens vor Ablauf von 6 Wochen nach dessen Zugang zu erheben; macht er seine Einwendungen in Textform geltend, genügt die Absendung innerhalb der 6-Wochen-Frist. Das Unterlassen recht-

zeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Auf diese Folge wird die ING bei Erteilung des Rechnungsabschlusses besonders hinweisen. Der Kontoinhaber kann auch nach Fristablauf eine Berichtigung des Rechnungsabschlusses verlangen, muss dann aber beweisen, dass das Konto zu Unrecht belastet oder eine Gutschrift nicht erteilt wurde.

## 8. Ende der Laufzeit

Am Ende der Laufzeit wird das Guthaben auf ein täglich fällig werdendes Einlagenkonto (Extra-Konto) des Kontoinhabers umgebucht.

## 9. Regelung für den Todesfall eines Kontoinhabers

### 9.1 Auflösung

Bei Tod eines Kontoinhabers kann/können der/die Erbe(n) den Sparbrief Vertrag übernehmen oder auflösen. Lässt/Lassen der/die Erbe(n) den Sparbrief Vertrag auflösen, fällt über den Gesamtbetrag ein Vorfälligkeitspreis in Höhe eines Viertels des vereinbarten Habenzinssatzes für die Restlaufzeit des Vertrags (längstens für 900 Zinstage = 2½ Jahre) an.

### 9.2 Gemeinschaftskonto mit Einzelverfügungsberechtigung

Nach dem Tode eines Kontoinhabers bleiben die Befugnisse des anderen Kontoinhabers unverändert bestehen. Jedoch kann der überlebende Kontoinhaber ohne Mitwirkung der Erben die Konten auflösen. Die Rechte des Verstorbenen werden durch seine Erben gemeinschaftlich wahrgenommen. Das Recht zum Widerruf der Einzelverfügungsberechtigung steht jedoch jedem Erben allein zu. Widerruft ein Miterbe, bedarf jede Verfügung über das Konto seiner Mitwirkung. Widerrufen sämtliche Miterben die Einzelverfügungsberechtigung eines Kontoinhabers, so können sämtliche Kontoinhaber nur noch gemeinschaftlich mit sämtlichen Miterben über das Konto verfügen. Bei vorzeitiger Auflösung fällt ein Vorfälligkeitspreis (Absatz 1) an.

### 9.3 Gemeinschaftskonto mit gemeinschaftlicher Verfügungsberechtigung

Nach dem Tode eines Kontoinhabers können die anderen Kontoinhaber nur gemeinschaftlich mit den Erben des verstorbenen Kontoinhabers über die Konten verfügen oder diese auflösen. Bei vorzeitiger Auflösung fällt ein Vorfälligkeitspreis (Absatz 1) an.

## 10. Steuern, Mitteilung von Änderungen

Einkünfte sind steuerpflichtig. Sofern der Kontoinhaber keinen Freistellungsauftrag erteilt hat oder der Sparer-Pauschbetrag ausgeschöpft ist, führt die ING die Kapitalertragsteuer für ihn ab. Bei Fragen sollte sich der Kontoinhaber an die für ihn zuständige Steuerbehörde bzw. seinen steuerlichen Berater wenden. Dies gilt insbesondere, wenn er im Ausland steuerpflichtig ist. Die Zinsen sind in den Jahren zu versteuern, in denen sie gutgeschrieben werden. Der Kontoinhaber ist verpflichtet, der ING eine Änderung seiner zur Steuerpflicht im Ausland gemachten Angaben unverzüglich mitzuteilen.

## 11. Verpfändung

Guthaben auf Sparbrief Konten können nicht verpfändet werden.

## 12. Kündigung

Der Vertrag kann von beiden Seiten nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist gegeben, wenn die Fortführung des Vertrags unzumutbar ist.

## 13. Pfandrecht

Der Kontoinhaber und die ING sind sich darüber einig, dass der ING ein Pfandrecht an dem Guthaben einschließlich aller Zinsen auf dem Sparbrief Konto zusteht. Das Pfandrecht dient der Sicherung aller bestehenden, künftigen und bedingten Ansprüche, die der ING mit ihren sämtlichen in- und ausländischen Geschäftsstellen aus der bankmäßigen Geschäftsbeziehung gegen den Kontoinhaber zustehen.

## 14. Leistungsvorbehalt

Es gibt keinen Leistungsvorbehalt, es sei denn, dieser ist ausdrücklich vereinbart.

## Widerrufsbelehrung

### Abschnitt 1 Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung **innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen**. Aus Ihrer Erklärung muss Ihr Entschluss zum Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgehen. Die Frist beginnt mit Abschluss des Vertrags und nachdem Sie die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie **alle nachstehend unter Abschnitt 2 aufgeführten Informationen in klarer und verständlicher Sprache leicht lesbar** auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Brief, Telefax, E-Mail) **erhalten haben. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs**, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an:

ING-DiBa AG, Theodor-Heuss-Allee 2, 60486 Frankfurt am Main, E-Mail: [vertrag@ing.de](mailto:vertrag@ing.de), Telefon: 069/50 50 90 69

#### Online-Widerrufsfunktion

Sie können Ihr Widerrufsrecht auch online ausüben. Sie finden die Online-Widerrufsfunktion in der Fußzeile der Website <https://www.ing.de/> unter dem Stichpunkt „Vertrag widerrufen“. Die Online-Widerrufsfunktion ist auch direkt unter <https://produkte.banking.ing.de/pub/widerruf> abrufbar. Wenn Sie Ihre Widerrufserklärung über diese Online-Funktion abgegeben haben, übermitteln wir Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. durch eine E-Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs.

**Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig**, wenn der Vertrag **von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist**, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

**Das Widerrufsrecht erlischt spätestens zwölf Monate und 14 Tage nach dem Zeitpunkt des Vertragsschlusses.**

### Abschnitt 2 Für den Beginn der Widerrufsfrist erforderliche Informationen

Die Informationen im Sinne des Abschnitts 1 Satz 2 umfassen folgende Angaben:

1. die Identität und die Hauptgeschäftstätigkeit des Unternehmers, gegebenenfalls die Identität und die Hauptgeschäftstätigkeit des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt,
2. die Anschrift des Ortes, an dem der Unternehmer niedergelassen ist, sowie seine Telefonnummer und E-Mail-Adresse oder Angaben zu anderen Kommunikationsmitteln, die der Unternehmer beziehungsweise gegebenenfalls der Unternehmer, in dessen Auftrag er handelt, anbietet,
3. einschlägige Kontaktangaben, die es dem Verbraucher ermöglichen, Beschwerden an den Unternehmer sowie gegebenenfalls an den Unternehmer, in dessen Auftrag er handelt, zu richten,
4. wenn der Unternehmer in ein Handelsregister oder ein vergleichbares öffentliches Register eingetragen ist, das Register, in das er eingetragen ist, und die Registernummer oder eine gleichwertige in diesem Register verwendete Kennung,
5. soweit für die Tätigkeit des Unternehmers eine Zulassung erforderlich ist, den Namen, die Anschrift, die Website und etwaige andere Kontaktangaben der zuständigen Aufsichtsbehörde,
6. eine Beschreibung der wesentlichen Merkmale der Finanzdienstleistung,
7. den Gesamtpreis, den der Verbraucher dem Unternehmer für die Finanzdienstleistung schuldet, einschließlich aller damit verbundenen Provisionen, Gebühren, und Abgaben sowie aller über den Unternehmer abgeführten Steuern, oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, die Grundlage für seine Berechnung, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht,
8. einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden,
9. etwaige Beschränkungen des Zeitraums, während dessen die gemäß diesem Absatz zur Verfügung gestellten Informationen gültig sind,
10. Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Erfüllung,
11. das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts und für den Fall, dass ein Widerrufsrecht besteht, Angaben zur Widerrufsfrist und zu den Modalitäten für die Ausübung des Widerrufsrechts, einschließlich des Betrags, den der Verbraucher gegebenenfalls zu entrichten hat, sowie die Folgen der Nichtausübung dieses Rechts,
12. die Mindestlaufzeit des Fernabsatzvertrags, wenn dieser die Erbringung einer dauerhaften oder regelmäßig wiederkehrenden Finanzdienstleistung zum Inhalt hat,
13. Angaben zum Recht der Parteien, den Fernabsatzvertrag vorzeitig oder einseitig aufgrund der Vertragsbedingungen zu kündigen, einschließlich aller Vertragsstrafen, die in einem solchen Fall auferlegt werden,
14. praktische Hinweise und Verfahren zur Ausübung des Widerrufsrechts nach § 355 des Bürgerlichen Gesetzbuchs, darunter Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers oder Angaben zu anderen einschlägigen Kommunikationsmitteln für die Übermittlung der Widerrufserklärung, und bei über eine Online-Benutzeroberfläche geschlossenen Finanzdienstleistungsverträgen Informationen über das Bestehen und die Platzierung der Widerrufsfunktion nach § 356a des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
15. etwaige Vertragsklauseln, die das auf den Fernabsatzvertrag anwendbare Recht oder das zuständige Gericht bestimmen,
16. in welcher Sprache oder in welchen Sprachen die Vertragsbedingungen und die in diesem Artikel genannten Vorabinformationen mitgeteilt werden, sowie über die Sprache oder die Sprachen, zu deren Benutzung sich der Unternehmer mit Zustimmung des Verbrauchers für die Kommunikation während der Laufzeit des Fernabsatzvertrags verpflichtet,
17. gegebenenfalls die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang,
18. das Bestehen eines Garantiefonds oder anderer Entschädigungsregelungen, die nicht unter die Richtlinie 2014/49/EU in der Fassung vom 16. April 2014 und die Richtlinie 97/9/EG in der Fassung vom 3. März 1997 fallen.

### Abschnitt 3 Folgen der Nichtausübung des Widerrufsrechts

Bei Nichtausübung eines Ihnen zustehenden Widerrufsrechts bleiben Sie an den Vertrag gebunden.

### Widerrufsfolgen

Im Fall 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 vor dem Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Gegenleistung begonnen werden kann. 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. **Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden**. Diese Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

### Besondere Hinweise

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

Ende der Widerrufsbelehrung

## Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Post-Box und Telebanking

### 1. Einleitung

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

#### 1.1 Internetbanking

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

Die Nutzung der ING App wird als das Standardverfahren zur Authentifizierung und Autorisierung vereinbart.

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

#### 1.2 Telebanking

Neben dem Internetbanking kann der Kunde auch per Telefon mittels Telebanking in dem von der ING angebotenen Umfang Bankgeschäfte abwickeln und Informationen abrufen.

### 2. Teilnahme

- 1) Der Kunde kann Bank- und Wertpapiergeschäfte mittels Internetbanking und Telebanking in dem angebotenen Umfang abwickeln. Zudem kann er Informationen der ING mittels Internetbanking abrufen. Im Rahmen des Internetbanking ist er zusätzlich berechtigt, für die Auslösung eines Zahlungsauftrages einen Zahlungsauslösedienst gem. § 1 Absatz 33 Zahlungsdienstleistungsgesetz und für die Mitteilung von Informationen über ein Zahlungskonto einen Kontoinformationsdienst gem. § 1 Absatz 34 Zahlungsdienstleistungsgesetz zu nutzen.
- 2) Die ING hat das Recht, den Umfang der über das Internet- und Telebanking abwickelbaren Geschäftsvorgänge sowie, die Art und Weise der Nutzung des Internet- und Telebanking unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden jederzeit zu verändern oder von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die ING wird den Kunden über derartige Änderungen rechtzeitig in geeigneter Form unterrichten.
- 3) Gemeinschaftskontokunden und verfügungsberechtigte Dritte können das Telebanking nutzen, wenn sie jeweils über eigene Authentifizierungselemente verfügen.

### 3. Nutzungsvoraussetzungen

- 1) Der Kunde kann das Internet- und Telebanking nutzen, wenn die Bank ihn authentifiziert hat.
- 2) Authentifizierung ist das Verfahren, mit dessen Hilfe die ING die Identität des Kunden oder die berechtigte Verwendung eines vereinbarten Zahlungsinstrumentes, einschließlich der Verwendung des personalisierten Sicherheitsmerkmals des Kunden überprüfen kann. Mit den hierfür

vereinbarten Authentifizierungselementen kann der Kunde sich gegenüber der ING als berechtigter Teilnehmer ausweisen, auf Informationen zugreifen (siehe Nummer 4 dieser Vereinbarungen) sowie Aufträge erteilen (siehe Nummer 5 dieser Vereinbarungen).

3) Authentifizierungselemente sind

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

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

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

- 1) Der Kunde erhält Zugang zum Internet- und Telebanking der ING, wenn
  - er seine Zugangsdaten (z.B. Zugangsnummer, PIN, DiBa Key, Passwort) angibt und
  - er sich unter Verwendung des oder der von der ING angeforderten Authentifizierungselemente ausweist und
  - keine Sperre des Zugangs vorliegt.

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

2) Für den Zugriff auf sensible Zahlungsdaten im Sinne des § 1 Absatz 26 Satz 1 ZAG (z.B. zum Zweck der Änderung der Anschrift des Kunden) fordert die ING den Kunden auf, sich unter Verwendung eines weiteren Authentifizierungselements auszuweisen, wenn beim Zugang zum Internetbanking nur ein Authentifizierungselement angefordert wurde. Der Name des Kunden und die Kontonummer sind für den vom Kunden genutzten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst keine sensiblen Zahlungsdaten (§ 1 Absatz 26 Satz 2 ZAG).

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

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

### 5. Auftragserteilung

1) Der Kunde muss einem per Internet- oder Telebanking erteilten Auftrag zu dessen Wirksamkeit zustimmen (Autorisierung). Auf Anforderung hat der Kunde hierzu Authentifizierungselemente (z.B. bei Nutzung der ING App die Eingabe der mobilePIN oder die Verwendung des Finger-

abdrucks) zu verwenden. Die ING bestätigt mittels Internet- oder Telebanking den Eingang des Auftrags.

- 2) Weisungen und sonstige rechtsgeschäftliche Erklärungen sind wirksam abgegeben, wenn der Kunde die in der Benutzerführung vorgeschriebene Freigabe zur Übermittlung vorgenommen hat. Bei Vorgängen, die zum Beispiel der Autorisierung bedürfen, ist die Freigabe maßgebend. Mit Zugang der Freigabe bei der ING wird ein ihr erteilter Auftrag wirksam.
- 3) Die Widerrufbarkeit eines per Internet- oder Telebanking erteilten Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen. Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Internet- und Telebanking erfolgen, es sei denn, die ING sieht eine Widerrufsmöglichkeit im Internet- oder Telebanking ausdrücklich vor.

## 6. ING App als Standardverfahren für das Internetbanking

- 1) Die ING und der Kunde vereinbaren die Nutzung der ING App als das Standardverfahren zur Authentifizierung und Autorisierung für das Internetbanking.
- 2) Die ING stellt die ING App zur Installation auf hierzu geeigneten mobilen Endgeräten (z.B. Smartphone, Tablet) zur Verfügung. Über die Nutzung der ING App werden Besitz, Wissens- und/oder Seinsselemente (je nach persönlicher Einstellung) als Authentifizierungselemente zur Authentifizierung im Rahmen des Zugangs zum Internetbanking und zur Autorisierung von Aufträgen im Internetbanking kombiniert.
- 3) Von der ING als Alternative zur ING App angebotene weitere Verfahren zur Authentifizierung und Autorisierung (z.B. TAN-Übermittlung mittels TAN-Generator) sind Sonderleistungen, für die gegebenenfalls Entgelte nach Maßgabe des Preis- und Leistungsverzeichnisses anfallen.

## 7. Auftragsbearbeitung

- 1) Die Bearbeitung der per Internet- und Telebanking erteilten Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart im Preis- und Leistungsverzeichnis bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes. Geht der Auftrag nach dem im Preis- und Leistungsverzeichnis bestimmten Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag der ING, so gilt der Auftrag als am darauf folgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Tag.
- 2) Die ING wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:
  - Der Kunde hat den Auftrag autorisiert.
  - Die Berechtigung des Kunden für die jeweilige Auftragsart (zum Beispiel Wertpapierorder) liegt vor.
  - Das Internetbanking-Datenformat ist eingehalten.
  - Das für das Internetbanking vereinbarte Verfügungslimit ist nicht überschritten.
  - Zur Ausführung von Aufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren oder zur Ausübung von Bezugsrechten, reicht das Guthaben, ein für Wertpapiergeschäfte nutzbarer Kredit oder der Depotbestand des Kunden aus.
  - Die weiteren Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen liegen vor.Liegen die Ausführungsbedingungen nach Satz 1 vor, führt die ING die per Internet- oder Telebanking erteilten Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (zum Beispiel Bedingungen für das Wertpapiergeschäft) aus.
- 3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 2 Satz 1 nicht vor, wird die ING den Internetbanking-Auftrag nicht ausführen. Sie wird den Teilnehmer mittels Internetbanking eine Information zur Verfügung stellen und soweit möglich dabei die Gründe und die Möglichkeiten nennen, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können.

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

- 1) Die ING unterrichtet den Kontoinhaber über die mittels Internet- und Telebanking getätigten Verfügungen in der für Kontoinformationen vereinbarten Art und Weise.
- 2) Der Kunde hat die ihm im Internetbanking mitgeteilten Umsatzinformationen und Ausführungsdaten auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.
- 3) Der Kunde ist verpflichtet, sich nach Erteilung von Zahlungsaufträgen oder Aufträgen sonstiger Art von der Ausführung des Auftrags durch die ING unverzüglich zu vergewissern. Nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge hat der Kunde der ING unverzüglich anzuzeigen. Dabei zu beachtende Fristen richten sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen.

## 9. Sorgfaltspflichten des Kunden

### 9.1 Schutz der Authentifizierungselemente

- 1) Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um seine Authentifizierungselemente (siehe Nummer 3 Absatz 3 dieser Vereinbarungen) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass das Internet- und Telebanking missbräuchlich verwendet oder in sonstiger Weise nicht autorisiert genutzt wird (vergleiche Nummer 4 und 5 dieser Vereinbarungen).
- 2) Zum Schutz der einzelnen Authentifizierungselemente hat der Kunde vor allem Folgendes zu beachten:
  - a) Wissensselemente, wie z.B. PIN, sind geheim zu halten; sie dürfen insbesondere
    - nicht mündlich (z.B. telefonisch oder persönlich) mitgeteilt werden,
    - nicht außerhalb des Internet- und Telebanking in Textform (z.B. per E-Mail, Messenger Dienst) weitergegeben werden,
    - nicht ungesichert elektronisch gespeichert (z.B. Speicherung der PIN im Klartext im Computer oder mobilen Endgerät) werden und
    - nicht auf einem Gerät notiert oder als Abschrift zusammen mit einem Gerät aufbewahrt werden, das als Besitzelement (z.B. TAN-Generator, mobiles Endgerät) oder zur Prüfung des Seinsselements (z.B. mobiles Endgerät mit ING App und Fingerabdrucksensor) dient.
  - b) Besitzelemente, z.B. der TAN-Generator oder ein mobiles Endgerät, sind vor Missbrauch zu schützen, insbesondere
    - sind der TAN-Generator oder das mobile Endgerät vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren,
    - ist sicherzustellen, dass unberechtigte Personen auf das mobile Endgerät des Teilnehmers (z.B. Mobiltelefon) nicht zugreifen können,
    - ist dafür Sorge zu tragen, dass andere Personen die auf dem mobilen Endgerät (z.B. Smartphone, Tablet) befindlichen Anwendungen für das Internetbanking (z.B. ING App) nicht nutzen können,
    - ist die Anwendung für das Internetbanking (z.B. ING App) auf dem mobilen Endgerät des Kunden zu deaktivieren, bevor der Kunde den Besitz an diesem mobilen Endgerät aufgibt (z.B. durch Verkauf oder Entsorgung des Mobiltelefons),
    - dürfen die Nachweise des Besitzelements (z.B. TAN, Einmalpasswort) nicht außerhalb des Internetbanking mündlich (z.B. per Telefon) oder in Textform (z.B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weitergegeben werden und
    - hat der Kunde von der ING einen Code zur Aktivierung des Besitzelements erhalten, muss er diesen vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher verwahren; ansonsten besteht die Gefahr, dass andere Personen ihr Gerät als Besitzelement für das Internetbanking des Kunden aktivieren.
  - c) Seinsselemente, wie z.B. der Fingerabdruck des Kunden, dürfen auf einem mobilen Endgerät des Kunden für das Internetbanking nur dann als Authentifizierungselement verwendet werden, wenn auf dem mobilen Endgerät keine Seinsselemente anderer Personen gespeichert sind. Sind auf dem mobilen Endgerät, das für das Internetbanking genutzt wird, Seinsselemente anderer Personen gespeichert, ist für das Internetbanking das von der Bank ausgegebene Wissensselement (z.B. mobilePIN) zu nutzen und nicht das auf dem mobilen Endgerät gespeicherte Seinsselement (z.B. Fingerabdruck).
- 3) Ungeachtet der Schutzpflichten nach den Absätzen 1 und 2 darf der Kunde seine Authentifizierungselemente gegenüber einem von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst sowie einem sonstigen Drittdienst verwenden (siehe Nummer 2 Absatz 1 Satz 3 und 4 dieser Vereinbarungen). Sonstige Drittdienste hat der Kunde mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt auszuwählen.
- 4) Einer Aufforderung per elektronischer Nachricht (z.B. E-Mail), einen damit übersandten Link zum (vermeintlichen) Internetbanking der ING anzuklicken und darüber persönliche Zugangsdaten einzugeben, darf nicht gefolgt werden.
- 5) Anfragen außerhalb der von der ING zur Verfügung gestellten originären Zugangswege zum Internet- und Telebanking, in denen nach vertraulichen Daten wie z.B. PIN und TAN gefragt wird, dürfen nicht beantwortet werden. Die Nutzung von Zahlungsauslösediensten und Kontoinformationsdiensten (gemäß § 1 Zahlungsdienstaufsichtsgesetz) bleibt hiervon unberührt.
- 6) Der Kunde hat vor seinem jeweiligen Zugang zum Internetbanking sicherzustellen, dass auf dem verwendeten System handelsübliche Sicherheitsvorkehrungen (wie Anti-Viren-Programm und Firewall) installiert sind und diese ebenso wie die verwendete System- und Anwendungssoftware regelmäßig aktualisiert werden.

### 9.2 Sicherheitshinweise der ING

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

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

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

### 9.4 Allgemeine Sorgfaltspflichten des Kunden

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

## 10. Anzeige und Unterrichtungspflichten

### 10.1 Sperranzeige

#### 1) Stellt der Kunde

- den Verlust oder den Diebstahl eines Besitzelements zur Authentifizierung (z.B. mobiles Endgerät oder TAN-Generator) oder
  - die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Authentifizierungselements fest, muss der Kunde die ING hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Kunde kann eine solche Sperranzeige jederzeit über die hierfür angebotenen Kommunikationskanäle abgeben.
- 2) Der Kunde hat jeden Diebstahl oder Missbrauch eines Authentifizierungselements unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.
- 3) Hat der Kunde den Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung eines seiner Authentifizierungselemente, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

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

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

## 11. Nutzungssperre

### 11.1 Sperre auf Veranlassung des Kunden

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

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

### 11.2 Sperre auf Veranlassung der ING

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

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

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

- der Authentifizierungselemente besteht, insbesondere dann, wenn
- 3-mal hintereinander die PIN oder ein anderes Wissensselement falsch eingegeben wurde oder
- 3-mal hintereinander eine falsche TAN oder ein anderes Authentifizierungselement eingegeben wurde.

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

### 11.3 Aufhebung der Sperre

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

### 11.4 Zugangssperre für Zahlungsauslösedienste und Kontoinformationsdienste

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

## 12. E-Mail-Adresse und Mobilnummer

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

## 13. Nutzung der Post-Box

### 13.1 Inhalt

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

### 13.2 Umfang

Die Post-Box wird mit dem Abschluss des ersten Kontovertrags/Depotvertrags eingerichtet. Nach Einrichtung dient die Post-Box produktunabhängig für die gesamte Geschäftsverbindung als primärer Kommunikationsweg der ING an den Kunden. Dies betrifft Dokumente und Informationen zu bestehenden und zukünftigen Konten/Depots einschließlich der Informationen, die im Zusammenhang mit der Anbahnung und dem Abschluss neuer Verträge erteilt werden.

### 13.3 Benachrichtigung

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

### 13.4 Verzicht auf papierhafte Postzustellung

Mit der Einrichtung der Post-Box verzichtet die ING auf den postalischen Versand der eingestellten Dokumente, soweit nicht aufgrund gesetzlicher oder regulatorischer Vorgaben in den produktspezifischen Bedingungen oder Vereinbarungen etwas Abweichendes geregelt ist. Dies gilt auch für termin- und fristgebundene Nachrichten. Die ING ist weiter berechtigt, die hinterlegten Dokumente postalisch oder auf andere Weise dem Kunden zuzusenden, wenn dies gesetzliche Vorgaben erforderlich machen oder es aufgrund anderer Umstände (z.B. des vorübergehenden Ausfalls der Post-Box) zweckmäßig ist.

### 13.5 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die Post-Box unverzüglich nach Erhalt einer E-Mail mit der Benachrichtigung über die Einstellung von Dokumenten zu prüfen und die dort eingestellten Dokumente zur Kenntnis zu nehmen. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde die Post-Box regelmäßig – mindestens einmal monatlich – auf neu hinterlegte Dokumente zu prüfen. Er kontrolliert die in der Post-Box hinterlegten Dokumente auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Beanstandungen sind der ING unverzüglich, spätestens jedoch 6 Wochen nach Zugang und aus Beweisgründen in Textform mitzuteilen.

### 13.6 Unveränderbarkeit der Dokumente/Haftung

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

### 13.7 Historie

In der Post-Box werden Dokumente 10 Jahre zur Verfügung gestellt. Der Kunde wird im Internetbanking über den Zeitpunkt der automatischen Löschung der Dokumente aus der Post-Box in Kenntnis gesetzt. Nach Ablauf dieser Fristen erhält der Kunde keine gesonderte Nachricht. Mit Löschung werden die Dokumente aus der Post-Box entfernt und im Rahmen der Archivierungsfristen nur noch auf Anforderung zur Verfügung gestellt.

## 14. Haftung

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

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

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

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

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

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

- Nummer 9.1 Absatz 2
- Nummer 9.3 oder
- Nummer 10.1 Absatz 1 dieser Vereinbarungen verletzt hat.

3) Abweichend von Absatz 2 ist der Kunde nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die ING vom Kunden eine starke Kundenauthentifizierung nach § 1 Absatz 24 ZAG nicht verlangt hat. Eine starke Kundenauthentifizierung erfordert insbesondere die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Authentifizierungselementen aus den Kategorien Wissen, Besitz oder Inhärenz (siehe Nummer 3 Absatz 3 dieser Vereinbarungen).

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

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

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

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

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

#### 14.2.2 Haftung ab der Sperranzeige

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

#### 14.2.3 Haftungsausschluss

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

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

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

### 15.1 Änderungsangebot

Änderungen dieser Vereinbarungen über die Teilnahme am Internetbanking inklusive Post-Box und Telebanking bietet die ING dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform oder auf elektronischem Weg (z.B. Post-box) an.

### 15.2 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.

### 15.3 Annahme durch den Kunden im Wege der Zustimmungsfiktion

Das Schweigen des Kunden gilt nur dann als Annahme des Änderungsangebots (Zustimmungsfiktion), wenn

- das Änderungsangebot der ING erfolgt, um die Übereinstimmung der vertraglichen Bestimmungen mit einer veränderten Rechtslage wiederherzustellen, weil eine Bestimmung dieser Vereinbarungen
  - 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
- 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.

### 15.4 Ausschluss der Zustimmungsfiktion

Die Zustimmungsfiktion findet keine Anwendung

- bei Änderungen, die die Hauptleistungspflichten dieser Vereinbarung 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.

### 15.5 Kündigungsrecht des Kunden bei der Zustimmungsfiktion

Macht die ING von der Zustimmungsfiktion Gebrauch, kann der Kunde diese Vereinbarungen über die Teilnahme am Internetbanking inklusive Post-Box und Telebanking vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird die ING den Kunden in ihrem Änderungsangebot besonders hinweisen.