

Bedingungen für das Telefonbanking

Fassung 1. Juni 2010

1. Leistungsangebot

(1) Die Bank bietet durch das Santander Telefonbanking (im Folgenden Telefonbanking) den Konto-/Depotinhabern den Zugang zu den Kontoinformationen und zur Abwicklung von Bankgeschäften in dem von der Bank vorgegebenen Umfang per Telefon an.

(2) Mit der mit diesem Service verbundenen Verwaltung sowie der technischen Abwicklung des Telefonbanking hat die Bank die walter services Finance Center GmbH, Frankfurt am Main, beauftragt (siehe auch Ziffer 13).

(3) Die Konto-/Depotinhaber sowie deren Bevollmächtigte werden im Folgenden einheitlich als „Teilnehmer“ bezeichnet. Konto und Depot werden im Folgenden einheitlich als „Konto“ bezeichnet.

(4) Zur Nutzung des Telefonbanking gelten die mit der Bank gesondert vereinbarten Verfügungslimite.

(5) Die Bank ist berechtigt, den Leistungsumfang der angebotenen Bankgeschäfte zu erweitern oder einzuschränken.

(6) Die Bank stellt zur Nutzung des Telefonbanking eine besondere Telefonverbindung zur Verfügung, die über eine zentrale Rufnummer genutzt werden kann. Die nachfolgenden Bedingungen gelten nur für die Nutzung des Telefonbanking und gelten nicht für Telefongespräche, die außerhalb dieses Service unmittelbar mit den kontoführenden Filialen geführt werden.

2. Zugangsmedien

(1) Der Teilnehmer benötigt für die Abwicklung von Bankgeschäften mittels Telefonbanking die mit der Bank vereinbarten personalisierten Sicherheitsmerkmale, um sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer auszuweisen und Aufträge zu autorisieren.

(2) Zur Abwicklung von Bankgeschäften per Telefon erhält der Teilnehmer von der Bank jeweils eine eigene, 5-stellige persönliche Geheimzahl (PIN).

(3) Als personalisierte Sicherheitsmerkmale sind die individuelle Kundenkennung (Personennummer) sowie die persönliche Geheimzahl (PIN) erforderlich.

3. Zugang zum Telefonbanking

(1) Der Teilnehmer erhält Zugang zum Telefonbanking, wenn

- dieser seine individuelle Kundenkennung und seine PIN übermittelt bzw. genannt hat,
- die Prüfung dieser Daten bei der Bank eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und
- keine Sperre des Zugangs vorliegt.

(2) Nach Gewährung des Zugangs zum Telefonbanking kann der Teilnehmer Informationen abrufen oder Aufträge erteilen.

4. Erteilung, Widerruf und Bearbeitung von Aufträgen im Telefonbanking

4.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Am Ende einer Auftragserteilung wird zur Überprüfung der richtigen Annahme des Auftrags

der Auftrag nochmals wiederholt und erst nach Bestätigung durch den Teilnehmer zur Verarbeitung weitergeleitet.

4.2 Widerruf von Aufträgen

Die Widerrufbarkeit eines Telefonbanking-Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Telefonbanking erfolgen, es sei denn, die Bank sieht eine Widerrufmöglichkeit im Telefonbanking ausdrücklich vor.

4.3 Auftragsbearbeitung

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

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

- der Teilnehmer hat sich mit seinen personalisierten Sicherheitsmerkmalen legitimiert,
- die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart (z. B. Wertpapierorder) liegt vor,
- das gesondert für die Auftragsart vereinbarte Telefonbanking-Verfügungslimit ist nicht überschritten,
- die Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (z. B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.

(3) Liegen die obigen Ausführungsbedingungen vor, führt die Bank die Telefonbanking-Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft) aus.

(4) Andernfalls wird die Bank den Telefonbanking-Auftrag nicht ausführen und den Teilnehmer über die Nichtausführung und soweit möglich über deren Gründe und die Möglichkeiten, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können, informieren.

4.4 Sprachaufzeichnung

Der Teilnehmer ist damit einverstanden, dass alle im Rahmen des Telefonbanking geführten Telefongespräche aus Sicherheitsgründen aufgezeichnet und aufbewahrt werden. Nicht aufgezeichnet werden die Legitimationen des Teilnehmers und am Sprach-Computer erteilte Aufträge. Mit der Aufzeichnung soll sichergestellt werden, dass in Reklamationsfällen Zweifelsfragen über den Inhalt eines Auftrags sowie die Person des Auftraggebers ausgeräumt werden können.

5. Finanzieller Nutzungsrahmen

Der Teilnehmer darf Verfügungen nur im Rahmen des Kontoguthabens oder eines vorher für das Konto eingeräumten Kredites vornehmen. Auch wenn der Teilnehmer diese Nutzungsgrenze bei seinen Verfügungen nicht einhält, ist die Bank berechtigt, den Ersatz der Aufwendungen zu verlangen, die aus der Nutzung des Telefonbanking entstehen. Die Buchung solcher Verfügungen auf dem Konto führt lediglich zu einer geduldeten Kontoüberziehung. Die Bank ist berechtigt, in diesem Fall den höheren Zinssatz für geduldete Kontoüberziehungen zu verlangen.

6. Information des Kontoinhabers über Telefonbanking-Verfügungen

Die Bank unterrichtet den Kontoinhaber mindestens einmal monatlich über die mittels Telefonbanking getätigten Verfügungen auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg. Kontoinhaber, die keine Verbraucher sind, informiert die Bank zum vereinbarten Zeitpunkt auf dem vereinbarten Rechnungsabschluss.

7. Geheimhaltung der personalisierten Sicherheitsmerkmale

(1) Der Teilnehmer hat seine personalisierten Sicherheitsmerkmale geheim zu halten sowie vor dem Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren.

Denn jede andere Person, die im Besitz der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist, kann das Telefonbanking-Leistungsangebot einschließlich der dem Teilnehmer eingeräumten Anwendungen missbräuchlich nutzen und damit Aufträge zu Lasten des Kontos erteilen.

(2) Insbesondere ist Folgendes zur Geheimhaltung der PIN zu beachten:

- Die PIN darf nicht elektronisch gespeichert werden.
- Bei Telefonen mit Wahlwiederholung ist der Speicher der Wahlwiederholung zu löschen.
- Bei der Eingabe oder Nennung der PIN ist sicherzustellen, dass Dritte diese nicht ausspähen bzw. mithören können.
- Die PIN darf nicht außerhalb des Telefonbanking-Verfahrens weitergegeben werden, also beispielsweise nicht per E-Mail.

8. Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Teilnehmers

(1) Der Teilnehmer ist verpflichtet, die technische Verbindung zum Telefonbanking nur über die zentrale Rufnummer des Telebank-Service der Bank herzustellen.

(2) Der Teilnehmer hat alle ihm von der Bank wiederholten Auftragsdaten auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.

(3) Stellt der Teilnehmer den Verlust oder den Diebstahl der PIN, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung seiner personalisierten Sicherheitsmerkmale fest, muss der Teilnehmer die Bank hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige).

(4) Hat der Teilnehmer den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt die Kenntnis seiner personalisierten Sicherheitsmerkmale erlangt hat oder die personalisierten Sicherheitsmerkmale

male verwendet, so muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

(5) Der Teilnehmer hat die Bank unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten Auftrags hierüber zu unterrichten.

(6) Der Teilnehmer ist verpflichtet, jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen und dies der Bank nachzuweisen.

9. Sperre des Telefonbanking-Zugangs

(1) Die Bank sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers, insbesondere im Fall der Sperranzeige, den Telefonbanking-Zugang für ihn. Diese Sperre kann nicht mittels Telefonbanking aufgehoben werden. Der Teilnehmer muss sich zur Aufhebung der Sperre mit der Bank in Verbindung setzen.

(2) Der Teilnehmer kann der Bank eine Sperranzeige jederzeit auch über die gesondert mitgeteilten Kontaktdaten abgeben.

(3) Der Teilnehmer kann durch dreimalige Fehleingabe seiner Geheimzahl die Sperre seines Telefonbanking-Zugangs selbst herbeiführen.

(4) Die Bank darf den Telefonbanking-Zugang für einen Teilnehmer sperren, wenn

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

Die Bank wird den Teilnehmer unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre unterrichten.

Auch diese Sperre kann nicht mittels Telefonbanking aufgehoben werden. Der Teilnehmer muss sich zur Aufhebung der Sperre mit der Bank in Verbindung setzen.

(5) Die Bank wird eine Sperre aufheben oder die personalisierten Sicherheitsmerkmale austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Teilnehmer unverzüglich.

(6) Nach dreimaliger fehlerhafter Nennung der Geheimzahl hintereinander wird der Zugang zum Telefonbanking automatisch aus Sicherheitsgründen gesperrt.

10. Haftung

10.1 Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Telefonbanking-Verfügung und einer nicht oder fehlerhaft ausgeführten Telefonbanking-Verfügung

Die Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Telefonbanking-Verfügung und einer nicht oder fehlerhaft ausgeführten Telefonbanking-Verfügung richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft).

10.2 Haftung des Kontoinhabers bei missbräuchlicher Nutzung seiner personalisierten Sicherheitsmerkmale

10.2.1 Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige

(1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung der verlo-

rengegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen personalisierten Sicherheitsmerkmale, so haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 150,00 €, ohne dass es darauf ankommt, ob den Teilnehmer an dem Verlust, Diebstahl oder sonstigen Abhandenkommen der personalisierten Sicherheitsmerkmale ein Verschulden trifft.

(2) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen aufgrund einer missbräuchlichen Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale, ohne dass diese verlorengegangen, gestohlen oder sonst abhanden gekommen sind, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 150,00 €, wenn der Teilnehmer seine Pflicht zur sicheren Aufbewahrung der personalisierten Sicherheitsmerkmale schuldhaft verletzt hat.

(3) Ist der Kontoinhaber kein Verbraucher, haftet er für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen über die Haftungsgrenze von 150,00 € nach Absatz 1 und 2 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verstoßen hat.

(4) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Absätzen 1-3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte und der Schaden dadurch eingetreten ist.

(5) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Teilnehmer seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder in betrügerischer Absicht gehandelt, trägt der Kontoinhaber den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang.

Grobe Fahrlässigkeit des Teilnehmers kann insbesondere vorliegen, wenn er

- den Verlust oder Diebstahl oder die missbräuchliche Nutzung der personalisierten Sicherheitsmerkmale der Bank nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat,
- eines der personalisierten Sicherheitsmerkmale im Kundensystem gespeichert hat,
- eines der personalisierten Sicherheitsmerkmale einer anderen Person mitgeteilt hat und der Missbrauch dadurch verursacht wurde,
- eines der personalisierten Sicherheitsmerkmale außerhalb des Telefonbanking-Verfahrens, beispielsweise per E-Mail, weitergegeben hat.

(6) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den der Verfügungsrahmen gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf den vereinbarten Verfügungsrahmen.

10.2.2 Haftung der Bank ab der Sperranzeige

Sobald die Bank eine Sperranzeige eines Teilnehmers erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte Telefonbanking-Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

10.2.3 Haftungsausschluss

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

11. Kündigung

(1) Der Teilnehmer und die Bank können die Teilnahmevereinbarung jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Kündigungen des Teilnehmers haben schriftlich gegenüber der Bank zu erfolgen. Mit Wirksamkeit einer Kündigung entfällt die Nutzungsmöglichkeit für das Telefonbanking.

(2) Der Kontoinhaber kann jederzeit die Teilnahme eines Verfügungsberechtigten widerrufen. Der Widerruf kann in der für die Kündigung vorgesehenen Form erfolgen.

12. Gemeinschaftskonten

Eine Nutzung des Telefonbanking ist bei Gemeinschaftskonten, bei denen jeder Kontoinhaber alleinverfügungsberechtigt ist (Oderkonten) möglich. Die Bank erstellt für jeden Kontomitinhaber eine eigene PIN.

Jeder Teilnehmer am Telefonbanking ist berechtigt, die Nutzungsmöglichkeiten dieses Service allein in Anspruch zu nehmen, bis für ihn die Teilnahme am Telefonbanking wirksam gekündigt oder seine PIN gesperrt wird. Jeder Kontomitinhaber kann die Teilnahme auch der übrigen Kontoinhaber, auch gegen deren Willen, kündigen. Die Kündigung durch einen Kontoinhaber für den Kontomitinhaber beendet automatisch die Teilnahme für alle Kontoinhaber. Ein Widerruf der Einzelverfügungsbefugnis für das Konto erfasst auch die Teilnahme am Telefonbanking.

13. walter services Finance Center GmbH

(1) Die Bank hat mit der Durchführung des Telefonbanking die walter services Finance Center GmbH, Frankfurt am Main, beauftragt. Die an die walter services Finance Center GmbH zu diesem Zweck weiterzugebenden Daten unterliegen im gleichen Umfang dem Bankgeheimnis und den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes wie in der Bank. Eine Weitergabe an Dritte ist ausgeschlossen.

Dem Teilnehmer ist bekannt, dass die walter services Finance Center GmbH für die Durchführung des Telefonbanking Zugriff auf die hierzu erforderlichen Daten erhält. Hierbei handelt es sich insbesondere um Daten zu seiner Person, zu Salden, zu Konten- und Depotumsätzen, Depotbeständen, zu Einlagen und Krediten.

(2) Die Bank ermächtigt die walter services Finance Center GmbH, die Kundenaufträge entgegenzunehmen und darüber hinaus Sperrungen entgegenzunehmen oder auszusprechen und Gebühren einzuziehen.

14. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Ergänzend zu diesen Bestimmungen, insbesondere in Bezug auf die Änderung der Geschäftsbedingungen und die außergerichtliche Streit-schlichtung und sonstigen Beschwerdemöglichkeiten, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank sowie die für einzelne Geschäftsbeziehungen vorgesehenen Sonderbedingungen und Bedingungen der Bank, insbesondere die Bedingungen für Wertpapiergeschäfte in Verbindung mit den Bedingungen für OrderLine, die Bedingungen für den Scheckverkehr, die Reisescheckbedingungen der American Express Travel Related Services Company Inc. und die Bedingungen für den Überweisungsverkehr.