

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die besonderen Bedingungen der LBBW gelten für die Geschäftsverbindung des Kunden mit der Landesbank Baden-Württemberg und ihren unselbstständigen Anstalten, der Baden-Württembergischen Bank, der Rheinland-Pfalz Bank und der Sachsen Bank. Erklärungen der Baden-Württembergischen Bank, der Rheinland-Pfalz Bank und der Sachsen Bank im Rahmen der Geschäftsverbindung berechtigen und verpflichten ausschließlich die Landesbank Baden-Württemberg.

1. Leistungsangebot

Der Konto-/Depotinhaber sowie etwaige Bevollmächtigte am Telefonbanking (im Folgenden Teilnehmer genannt) können Bankgeschäfte mittels Telefonbanking in dem von der Bank angebotenen Umfang abwickeln. Details hierzu erhält der Teilnehmer gesondert. Konto und Depot werden im Folgenden einheitlich als „Konto“ bezeichnet.

2. Voraussetzungen zur Nutzung des Telefonbanking

Der Teilnehmer benötigt für die Abwicklung von Bankgeschäften mittels Telefonbanking das mit der Bank vereinbarte Personalisierte Sicherheitsmerkmal, um sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer auszuweisen (siehe Nummer 3) und Aufträge zu autorisieren (siehe Nummer 4). Als Personalisiertes Sicherheitsmerkmal erhält jeder Teilnehmer eine persönliche Telefonbanking-Geheimzahl (PIN), die seiner Identifizierung beim Zugang zum Telefonbanking dient. Diese wird ihm durch einen Mitarbeiter der Bank in einem verschlossenen Originalbrief ausgehändigt oder auf postalischem Wege übermittelt.

3. Zugang zum Telefonbanking

Der Teilnehmer erhält Zugang zum Telefonbanking, wenn

- er die Kontonummer sowie sein Personalisiertes Sicherheitsmerkmal übermittelt hat,
- die Prüfung dieser Daten bei der Bank eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und
- keine Sperre des Zugangs (siehe Nummer 9) oder des Kontos vorliegt.

Nach erfolgreichem Zugang zum Telefonbanking kann der Teilnehmer Informationen abrufen oder Aufträge erteilen.

4. Telefonbanking-Aufträge durch den Teilnehmer

4.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Der Teilnehmer muss Telefonbanking-Aufträge (z. B. Überweisungen) zu deren Wirksamkeit im Rahmen des hierfür vorgegebenen Verfahrensablaufs autorisieren.

4.2 Widerruf von Aufträgen

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

5. Bearbeitung von Telefonbanking-Aufträgen durch die Bank

(1) Die Bearbeitung der Telefonbanking-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. Über den Zeitpunkt der tatsächlichen Ausführung wird der Teilnehmer in den Umsatzinformationen im Telefonbanking und im Kontoauszug informiert. Der Ausführungszeitpunkt bei Wertpapieraufträgen ist von der technischen Verfügbarkeit des am Börsenplatz verwendeten Börsensystems abhängig.

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

- Der Teilnehmer hat sich mit seinem Personalisierten Sicherheitsmerkmal legitimiert.
- Die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart liegt vor.
- Die Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Bedingungen (z. B. ausrei-

chende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.

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

(3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 2 nicht vor, wird die Bank den Telefonbanking-Auftrag nicht ausführen und den Kontoinhaber und/oder Teilnehmer über die Nichtausführung und – soweit möglich – über deren Gründe und die Möglichkeiten, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können, unterrichten.

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. Mit Kontoinhabern, die nicht Verbraucher sind, kann die Art und Weise sowie die zeitliche Folge der Unterrichtung gesondert vereinbart werden.

7. Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

7.1 Technische Verbindung zum Telefonbanking

Der Teilnehmer ist verpflichtet, die technische Verbindung zum Telefonbanking nur über die von der Bank gesondert mitgeteilten Telefonnummern herzustellen.

7.2 Geheimhaltung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals

(1) Der Teilnehmer hat sein Personalisiertes Sicherheitsmerkmal (siehe Nummer 2) geheim zu halten und nur über die von der Bank gesondert mitgeteilten Telefonnummern an die Bank zu übermitteln. Denn jede andere Person kann mit der Kenntnis über das Personalisierte Sicherheitsmerkmal das Telefonbanking-Verfahren missbräuchlich nutzen.

(2) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz des Personalisierten Sicherheitsmerkmals zu beachten:

- Die Weitergabe des Personalisierten Sicherheitsmerkmals an andere Personen ist nicht zulässig.
- Der Teilnehmer hat zur Vermeidung von Missbrauch dafür Sorge zu tragen, dass ein Dritter keine Kenntnis von dem Personalisierten Sicherheitsmerkmal erhält.
- Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal und die Kontonummer dürfen nicht zusammen verwahrt werden.
- Im Telefonspeicher gespeicherte Personalisierte Sicherheitsmerkmale sind zu löschen oder zu überschreiben, damit nachfolgende Nutzer dieses Gerätes diese Daten nicht ausspähen können.
- Der Teilnehmer hat bei der Übermittlung der PIN sicherzustellen, dass andere Personen diese nicht mithören oder ausspähen können.
- Die PIN ist nur dem Telefonbanking-Computer nach Aufforderung zu Beginn des Telefongesprächs mitzuteilen.

8. Anzeige- und Unterrichtungspflichten

8.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Teilnehmer

- den Verlust oder den Diebstahl des Personalisierten Sicherheitsmerkmals (siehe Nummer 2) oder
- die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung seines Personalisierten Sicherheitsmerkmals

fest, muss der Teilnehmer die Bank hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer kann der Bank eine Sperranzeige jederzeit auch über die gesondert mitgeteilten Kontaktdaten abgeben.

(2) Der Teilnehmer hat jeden Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

(3) Hat der Teilnehmer den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt Kenntnis seines Personalisierten Sicherheitsmerkmals erlangt hat oder das Personalisierte Sicherheitsmerkmal verwendet, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

8.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge

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

9. Nutzungssperre

9.1 Sperre auf Veranlassung des Teilnehmers

Die Bank sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nummer 8.1, den Telefonbanking-Zugang.

9.2 Sperre auf Veranlassung der Bank

(1) 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 des Personalisierten Sicherheitsmerkmals dies rechtfertigen, oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals besteht.

(2) Die Bank wird den Konto-/Depotinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre unterrichten.

9.3 Aufhebung der Sperre

Die Bank wird eine Sperre aufheben oder das Personalisierte Sicherheitsmerkmal austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Kontoinhaber und/oder Teilnehmer.

9.4 Automatische Sperre

Wird dreimal hintereinander eine falsche PIN eingegeben, so sperrt die Bank automatisch den Zugang zum Telefonbanking für das Konto. In diesem Falle sollte sich der Teilnehmer mit der Bank in Verbindung setzen.

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 Bedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft).

10.2 Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige

(1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verloren gegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen Personalisierten Sicherheitsmerkmals, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 150 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Teilnehmer an dem Verlust, Diebstahl oder sonstigem Abhandenkommen des Personalisierten Sicherheitsmerkmals ein Verschulden trifft.

(2) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen aufgrund einer missbräuchlichen Verwendung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals, ohne dass dieses verloren gegangen, gestohlen worden oder sonst abhanden gekommen ist, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 150 Euro, wenn der Teilnehmer seine Pflicht zur sicheren Aufbewahrung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals schuldhaft verletzt hat.

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

(4) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Absätzen 1, 2 und 3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nach Nummer 8.1 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 dann vorliegen, wenn er

- die missbräuchliche Nutzung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals der Bank nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat (siehe Nummer 8.1),
- bei der Übermittlung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals nicht sicherstellt, dass andere Personen dieses nicht mithören oder ausspähen können (siehe Nummer 7.2 Absatz 2),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal einer anderen Person mitgeteilt hat und der Missbrauch dadurch verursacht wurde (siehe Nummer 7.2 Absatz 2),
- den Telefonspeicher nicht gelöscht oder überschrieben hat und daher eine andere Person Kenntnis vom Personalisierten Sicherheitsmerkmal erlangen konnte (siehe Nummer 7.2 Absatz 2),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal und die Kontonummer zusammen verwahrt (siehe Nummer 7.2 Absatz 2).

10.3 Haftung bei nicht autorisierten Wertpapiertransaktionen vor der Sperranzeige

Beruhen nicht autorisierte Wertpapiertransaktionen vor der Sperranzeige auf der missbräuchlichen Nutzung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals und ist der Bank hierdurch ein Schaden entstanden, haften der Kontoinhaber und die Bank nach den gesetzlichen Grundsätzen des Mitverschuldens.

10.4 Haftung der Bank ab der Sperranzeige

Sobald die Bank eine Sperranzeige des 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.

10.5 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. Aufzeichnung, Speicherung und Abgleich von Daten

(1) Aufgrund gesetzlicher Vorschriften werden die Teilnehmerdaten von der Bank gespeichert.

(2) Zur Sicherheit der Teilnehmer und um Missverständnisse auszuschließen, ist die Bank berechtigt, die telefonisch erteilten Aufträge aufzuzeichnen und befristet aufzubewahren.

(3) Zur Optimierung der computergestützten Spracherkennung und der Dialogführung im Bereich Telefonbanking ist die Bank berechtigt, die erteilten und aufgezeichneten Aufträge abzugleichen und befristet aufzubewahren.

12. Außergerichtliche Streitschlichtung und Beschwerdemöglichkeit

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank kann sich der Konto-/Depotinhaber an die im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ näher bezeichneten Streitschlichtungs- und Beschwerdestellen wenden.