

1. Einleitung

Bankgeschäfte können durch den Kunden und dessen Bevollmächtigte mittels Online-Banking in dem von der Sberbank Europe AG Zweigniederlassung Deutschland (im Folgenden „Sberbank Direct“) angebotenen Umfang abgewickelt werden. Ferner kann der Kunde Informationen der Sberbank Direct mittels Online-Banking abrufen. Er ist zusätzlich berechtigt, für die Auslösung eines Zahlungsauftrags einen Zahlungsauslösedienst gemäß § 1 Absatz 33 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz und für die Mitteilung von Informationen über ein Zahlungskonto einen Kontoinformationsdienst gemäß § 1 Absatz 34 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz zu nutzen. Die Sberbank Direct behält sich das Recht vor, den Umfang der über das Online-Banking angebotenen Dienstleistungen jederzeit zu erweitern oder einzuschränken. Die Sberbank Direct hat das Recht, die Art und Weise der Nutzung des Online-Banking jederzeit zu verändern und von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die Sberbank Direct wird den Kunden über derartige Änderungen rechtzeitig in geeigneter Form unterrichten.

2. Voraussetzungen zur Nutzung des Online-Banking

Für die Nutzung des Online-Banking benötigt der Kunde die mit der Sberbank Direct vereinbarten personalisierten Sicherheitsmerkmale und Zahlungsinstrumente, um sich gegenüber der Bank als Kunde auszuweisen und Aufträge zu autorisieren. Dies gilt auch, wenn der Kunde Zahlungsaufträge über einen Zahlungsauslösedienst auslöst und Zahlungskontoinformationen über einen Kontoinformationsdienst anfordert.

Personalisierte Sicherheitsmerkmale sind personalisierte Merkmale, die die Sberbank Direct dem Kunden zum Zwecke der Authentifizierung bereitstellt. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale sind der Benutzername, die persönliche Identifizierungsnummer („PIN“) sowie die mobilen Transaktionsnummern („mobile TAN“), die per Short Message System- Textnachricht („SMS“) an die mit deutscher SIM-Karte betriebene, von der Sberbank Direct registrierte Mobilfunknummer des Kunden gesandt werden.

Zahlungsinstrumente sind personalisierte Instrumente oder Verfahren, deren Verwendung zwischen der Sberbank Direct und dem Kontoinhaber vereinbart wurden und die vom Kunden zur Erteilung eines Online-Banking-Auftrags verwendet werden. Als Zahlungsinstrument dient ein zum Empfang von mobilen TAN per Textnachricht (SMS) geeignetes Mobilfunkgerät inklusive einer SIM-Karte eines deutschen Mobilfunk Netzbetreibers. Die Sberbank Direct stellt kein Mobilfunkgerät und keine SIM-Karte zur Verfügung. Nach erfolgter Registrierung der Mobilfunknummer durch die Sberbank Direct erhält der Kunde für jeden Vorgang, den er über das Online-Banking durchführen möchte, per SMS eine sechsstelligen Zahlenkombination als mobile TAN. Eine vom Kontoinhaber nicht genutzte mobile TAN wird nach fünf Minuten ungültig.

Für die Nutzung des Online-Bankings der Sberbank Direct ist ein Internetzugang erforderlich. Der Internetzugang wird nicht von der Sberbank Direct zur Verfügung gestellt und muss vom Kunden eingerichtet werden. Um das Online-Banking der Sberbank Direct zu nutzen, ist ein Browser (ein Computerprogramm, welches benötigt wird, um Seiten im Internet aufzurufen und darzustellen) notwendig, der mindestens eine 128-Bit-SSL-Verschlüsselung unterstützt. Die Sberbank Direct behält sich vor, diesen Verschlüsselungsstandard jederzeit zu ändern. Die Sberbank Direct wird den Nutzer über die Änderung des Verschlüsselungsstandards rechtzeitig informieren.

3. Erstinitialisierung / Aktivierung

Für die Erstinitialisierung des Online-Bankings gibt der Kunde seine personenbezogenen Daten in die dafür vorgesehenen Felder des Kontoeröffnungsantrages ein. Nachdem der Kunde den Kontoeröffnungsantrag abgeschickt, die gesetzlich vorgeschriebene Identitätsfeststellung durchgeführt hat und der Antrag von der Sberbank Direct angenommen wurde, erhält der Kunde seine Zugangsdaten für die Erstaktivierung seines Tagesgeldkontos.

Bei der Erstaktivierung (login) wird der Kunde dazu aufgefordert, seine PIN und seinen Benutzernamen zu ändern und die Änderung mit einer mobile TAN zu bestätigen.

Nach Gewährung des Zugangs zum Online-Banking kann der Kunde Informationen abrufen oder Aufträge erteilen.

4. Aufträge im Online-Banking

Für jeden durchgeführten Vorgang muss sich der Kunde authentifizieren und gegebenenfalls den Vorgang mit einer mobile TAN bestätigen. Dies gilt auch, wenn der Kunde Zahlungsaufträge über einen Zahlungsauslösedienst auslöst und Zahlungskontoinformationen über einen Kontoinformationsdienst anfordert.

Aufträge (z.B. Überweisungen) erhalten hierdurch ihre Wirksamkeit und werden an die Sberbank Direct übermittelt. Der Kunde wird über durchgeführte Aufträge informiert; er hat die Ausführungsinformation auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Erfolgt die Übermittlung des Auftrages an die Sberbank Direct nach dem im Preis- und Leistungsverzeichnis bekanntgegebenen Zeitpunkt für die Annahme von Aufträgen oder fällt der Zeitpunkt der Übermittlung des Auftrages an die Sberbank Direct nicht auf einen Geschäftstag, so gilt der Auftrag als am darauf folgenden Geschäftstag zugegangen.

Widerruf

Die Widerrufbarkeit eines per Online-Banking erteilten Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z.B. Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf eines Auftrages kann nur außerhalb des Online-Bankings durchgeführt werden (z.B. durch Anruf bei der Service-Hotline und schriftliche Bestätigung).

5. Durchführung und Bearbeitung von Onlineaufträgen durch die Sberbank Direct

Die Ausführung von Überweisungen und Lastschriften ist an allen Tagen möglich, die Wertstellung erfolgt an den banküblichen Werktagen. Die Ausführungsfristen und Entgelte ergeben sich aus den produktspezifischen Sonderbedingungen und dem Preis- und Leistungsverzeichnis.

Der Auftrag wird nur dann ausgeführt, wenn die Bedingungen zur Ausführung des Auftrages erfüllt sind. Insbesondere sind dies folgende Bedingungen:

- der Kunde hat den Auftrag autorisiert,
- die Ausführungsvoraussetzungen, z.B. Guthaben auf dem Tagesgeldkonto, sind erfüllt, und
- Überweisungen vom Tagesgeldkonto können ausschließlich auf das bei der Bank hinterlegte Referenzkonto ausgeführt werden.

Sofern diese Voraussetzungen nicht vorliegen, wird die Bank die Aufträge nicht ausführen und den Kunden mittels Online-Banking über die Nichtausführung und soweit möglich dabei über den Grund informieren.

6. Postkorb

Die Sberbank Direct stellt jedem Kunden einen Postkorb (elektronisches Postfach) zur Verfügung. Der Postkorb ist ein sicherer Kommunikationsweg und dient der Übermittlung von Informationen und Nachrichten zum Kunden bzw. vom Kunden an die Sberbank Direct. Der Kunde hat außerdem die Möglichkeit, Anfragen und bestimmte Aufträge über den Postkorb an die Sberbank Direct zu senden. Kontoauszüge, Kontoabschlüsse und andere wichtige Nachrichten werden dem Kontoinhaber ausschließlich in elektronischer Form über verschlüsselte Seiten in den Postkorb übermittelt. Übermittelte Dokumente und Nachrichten

gelten mit der Einstellung in den Postkorb und der Möglichkeit des Abrufs als zugegangen. Der Kunde verzichtet auf den postalischen Versand der in den Postkorb eingestellten Dokumente. Bestimmte Dokumente und Nachrichten kann die Sberbank Direct auf Wunsch nachträglich auf postalischem Wege zusenden. Die hierfür gegebenenfalls anfallenden Kosten kann der Kunde dem Preis- und Leistungsverzeichnis entnehmen.

Sofern gesetzliche Vorgaben dies erfordern (Jahressteuerbescheinigung) oder die Sberbank Direct aufgrund anderer Umstände unter Berücksichtigung des Kundeninteresses dies als zweckmäßig erachtet, ist die Sberbank Direct berechtigt, dem Kunden Dokumente oder Nachrichten auf postalischem Weg zu übermitteln.

Der Kunde verpflichtet sich, den Postkorb regelmäßig auf neu hinterlegte Dokumente zu überprüfen und diese auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu kontrollieren. Beanstandungen sind der Sberbank Direct unverzüglich, spätestens jedoch 6 Wochen nach Zugang und aus Beweisgründen schriftlich mitzuteilen.

Sberbank Direct speichert die im Postkorb enthaltenen Dokumente im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen.

7. Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, die technische Verbindung zum Online-Banking nur über den von der Sberbank Direct mitgeteilten Online-Banking-Zugangskanal herzustellen. Zur Erteilung eines Zahlungsauftrags und zum Abruf von Informationen über ein Zahlungskonto kann der Kunde die technische Verbindung zum Online-Banking auch über einen Zahlungsauslösedienst beziehungsweise einen Kontoinformationsdienst herstellen.

Der Kunde muss die Sicherheitshinweise zum Online-Banking auf der Internetseite der Sberbank Direct beachten. Hierzu gehören insbesondere der Schutz der genutzten Hard- und Software, die Installation und regelmäßige Aktualisierung von handelsüblicher Antivirensoftware, die Installation einer Firewall sowie regelmäßige Sicherheitsupdates des verwendeten Browsers.

Seine personalisierten Sicherheitsmerkmale hat der Kunde geheim zu halten und vor der Kenntnisaufnahme durch andere Personen zu schützen. Sein Zahlungsinstrument (Mobilfunkgerät sowie SIM-Karte) ist vor dem Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren. Denn jede andere Person, die im Besitz des Zahlungsinstruments ist, kann in Verbindung mit der Kenntnis des dazugehörigen personalisierten Sicherheitsmerkmals das Online-Banking-Verfahren missbräuchlich nutzen.

Insbesondere ist Folgendes zu beachten:

- Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen nicht elektronisch (z.B. im PC des Kontoinhabers) gespeichert werden und müssen – wenn sie verkörpert aufbewahrt werden – getrennt voneinander aufbewahrt werden.
- Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen nicht von Dritten eingesehen werden können.
- Mobile TAN dürfen nicht auf demselben Gerät empfangen oder gespeichert werden, auf dem sie zur Freigabe für das Online-Banking benutzt werden (Kanaltrennung).

Die Geheimhaltungspflicht hinsichtlich der personalisierten Sicherheitsmerkmale wird nicht verletzt, wenn der Kunde diese zur Erteilung eines Zahlungsauftrags oder zum Abruf von Informationen über ein Zahlungskonto an den von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst beziehungsweise Kontoinformationsdienst übermittelt.

8. Anzeige- und Unterrichtungspflichten

Sollte der Kunde den Verlust, Diebstahl oder andere missbräuchliche Verwendungen oder sonstige nicht autorisierte Nutzung seines Zahlungsinstruments oder eines seiner personalisierten Sicherheitsmerkmale feststellen, oder besteht zumindest der Verdacht des Verlustes, Diebstahls oder einer missbräuchlichen Verwendung oder nicht autorisierten Nutzung, so muss der Kunde die Sberbank Direct unverzüglich hierüber informieren (Sperrung des Kontos). Die Information kann z. B. per Telefon über die Service-Hotline der Sberbank

Direct oder per E-Mail an die Sberbank Direct erfolgen. Jeglicher Diebstahl oder Missbrauch ist durch den Kunden bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

Sobald der Kunde den Verdacht hat, dass andere Personen Kenntnis seiner personalisierten Sicherheitsmerkmale haben oder haben könnten, ist er verpflichtet, seine personalisierten Sicherheitsmerkmale zu verändern. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet, die PIN seines Empfangsgeräts (Mobiltelefon) unverzüglich zu ändern, sobald er den Verdacht hat, dass eine andere Person Kenntnis seiner personalisierten Sicherheitsmerkmale erlangt hat oder seine personalisierten Sicherheitsmerkmale verwendet.

9. Nutzungssperre

Die Sberbank Direct sperrt das Konto auf Veranlassung des Kontoinhabers, insbesondere gemäß Ziffer 8 (Anzeige- und Unterrichtungspflichten).

Die Sberbank Direct kann ferner den Konto-Zugang sperren, wenn sie berechtigt ist, die Geschäftsbeziehung aus wichtigem Grund zu kündigen, sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments oder der personalisierten Sicherheitsmerkmale dies rechtfertigen oder der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung besteht. Die Sberbank Direct wird insbesondere den Zugang sperren, wenn das persönliche Kennwort dreimal falsch eingegeben worden ist. Die Sberbank Direct wird den Kunden über die Sperrung und die maßgeblichen Gründe für die Sperrung auf dem vereinbarten Weg unterrichten.

Aufhebung der Sperre

Eine Aufhebung der Sperre kann vom Kunden nicht mittels Online-Banking veranlasst werden und ist nur telefonisch über die Service-Hotline der Sberbank Direct oder schriftlich möglich, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind.

10. Haftung

Die Haftung der Sberbank Direct bei einer nicht autorisierten Durchführung eines Auftrages und einer fehlenden oder fehlerhaften Ausführung des Auftrages richtet sich nach den jeweiligen Sonderbedingungen (z.B. Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr).

Haftung des Kontoinhabers

Im Falle der nicht autorisierten Nutzung insbesondere von Zahlungsvorgängen infolge verloren gegangener, gestohlener oder sonst abhanden gekommener Zahlungsinstrumente oder einer sonstigen missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments haftet der Kunde für den der Sberbank Direct entstandenen Schaden bis zu einem Betrag in Höhe von 150,- EUR, unabhängig davon, ob den Kunden ein Verschulden trifft.

Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 1 verpflichtet, wenn:

- es ihm nicht möglich gewesen ist, den Verlust, den Diebstahl, das Abhandenkommen oder eine sonstige missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang zu bemerken, oder
- der Verlust des Zahlungsinstruments durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung eines Zahlungsdienstleisters oder eine sonstige Stelle, an die die Tätigkeiten des Zahlungsdienstleisters ausgelagert wurden, verursacht worden ist.

Kommt es vor der Sperrung des Kontos zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kunde abweichend von Absatz 1 und 2 die alleinige Verantwortung und den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang.

Grobe Fahrlässigkeit des Kunden liegt u.a. vor, wenn:

- die personalisierten Sicherheitsmerkmale einer anderen Person mitgeteilt oder weitergegeben worden sind und der Schaden hierdurch entstanden ist
- die personalisierten Sicherheitsmerkmale ungeschützt im PC

abgespeichert oder gemeinsam aufbewahrt wurden

- der Verlust oder Diebstahl oder die missbräuchliche Nutzung der personalisierten Sicherheitsmerkmale der Bank nicht unmittelbar angezeigt wurden, nachdem der Kunde hiervon Kenntnis erlangt hatte, oder
- das Empfangsgerät, mit dem die mobile TAN empfangen wurde, auch für das Online-Banking genutzt wird.

Abweichend von Absatz 1 und 3 ist der Kontoinhaber nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die Bank vom Kunden eine starke Kundenauthentifizierung nach § 1 Absatz 24 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz nicht verlangt hat, obwohl die Bank zur starken Kundenauthentifizierung nach § 68 Absatz 4 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz verpflichtet war. Eine starke Kundenauthentifizierung erfordert insbesondere die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Elementen aus den Kategorien Wissen (etwas, das der Teilnehmer weiß, z. B. PIN), Besitz (etwas, das der Teilnehmer besitzt, z. B. TAN-Generator) oder Inhärenz (etwas, das der Teilnehmer ist, z. B. Fingerabdruck).

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

Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 1 und 3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nach Nummer 8.1 nicht abgeben konnte, weil die Sberbank Direct nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte und der Schaden dadurch eingetreten ist.

Die Absätze 2, 4 bis 6 finden keine Anwendung, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

Haftung der Sberbank Direct ab Sperre des Kontos

Nach Erhalt der Anzeige zur Sperre des Kontos übernimmt die Sberbank Direct alle danach durch nicht autorisierte Zahlungsvorgänge entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

Für Störungen des elektronischen Vertriebsweges, insbesondere für die nicht ordnungsgemäße Datenübermittlung sowie dafür, dass der Zugang zu einem Konto über das Online-Banking vorübergehend oder auf Dauer nicht möglich ist, haftet die Sberbank Direct nur bei grobem Verschulden und nur, soweit die Störung in ihrer Risikosphäre liegt. Die Sberbank Direct haftet nicht für Schäden, deren Ursache beim jeweiligen Internetprovider liegt.

Haftungsausschluss

Beruhend auf den Umständen begründeten Schaden auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keine Einflussmöglichkeit hat und dessen Folgen trotz der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätte vermieden werden können, sind Haftungsansprüche ausgeschlossen.

Personenbezogene Daten

Alle im Rahmen des Online-Bankings anfallenden personenbezogenen Daten werden zur Vertragsdurchführung von der Sberbank Direct gespeichert und von dem von ihr beauftragten Rechenzentrum verarbeitet.