

## Bedingungen für das Telefon-Banking

Stand: 21.04.2018

### 1. Vertragsgegenstand

(1) Der Kontoinhaber (künftig: Kunde) und dessen Bevollmächtigte können Bankgeschäfte mittels Telefon-Banking in dem von der Mercedes-Benz Bank AG (künftig: Bank) angebotenen Umfang abwickeln.

#### (2) Telefon-Banking-Nutzungsberechtigung

Nutzungsberechtigte des Telefon-Banking-Angebotes der Bank sind der Kunde, bei minderjährigen Kontoinhabern grundsätzlich der/die gesetzliche(n) Vertreter und etwaige bevollmächtigte Personen (künftig: Teilnehmer).

### 2. Voraussetzungen zur Nutzung des Telefon-Banking

Der Teilnehmer benötigt für die Nutzung des Telefon-Bankings seine persönliche Identifikationsnummer (PIN) und die Kundennummer, um sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer auszuweisen und Aufträge zu autorisieren.

### 3. Telefon-Banking-Aufträge

#### 3.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Im Rahmen des Telefon-Banking-Angebots der Bank muss sich der Nutzungsberechtigte zu Beginn des jeweiligen Telefonats durch Angabe von zwei durch Zufall ermittelten Zahlen seiner fünfstelligen PIN identifizieren. Aufträge können anschließend telefonisch erteilt werden. Die Bank bestätigt telefonisch den Eingang des Auftrags.

#### 3.2 Widerruf von Aufträgen

Die Widerrufbarkeit eines Telefon-Banking-Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (zum Beispiel Überweisungsbedingungen). Nach Zugang des Auftrags des Teilnehmers bei der Bank kann dieser grundsätzlich nicht mehr widerrufen werden.

### 4. Bearbeitung von Telefon-Banking Aufträgen durch die Bank

(1) Die Bank und die in die Abwicklung der Aufträge eingeschalteten Institute sind berechtigt, die Bearbeitung ausschließlich anhand der vom Nutzungsberechtigten angegebenen numerischen Angaben (z. B. IBAN) vorzunehmen. Fehlerhafte Angaben können Fehlleistungen und damit ggf. Schäden für den Kunden zur Folge haben.

(2) Die Bearbeitung der Aufträge erfolgt an den 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 darauffolgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Tag.

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

- Der Teilnehmer hat den Auftrag autorisiert.
- Die weiteren Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (zum Beispiel ausreichende Kontodeckung gemäß den Überweisungsbedingungen) liegen vor.

Liegen die Ausführungsbedingungen nach Satz 1 vor, führt die Bank die Telefon-Banking-Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (zum Beispiel Überweisungsbedingungen) aus.

(4) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 3 Satz 1 nicht vor, wird die Bank den Telefon-Banking-Auftrag nicht ausführen. Sie wird den Teilnehmer hierüber 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.

### 5. Information des Kontoinhabers über Telefon-Banking-Verfügungen

Die Bank unterrichtet den Kontoinhaber mindestens einmal monatlich über die mittels Telefon-Banking getätigten Verfügungen auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg.

### 6. Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

#### 6.1 Geheimhaltung der Personalisierten Sicherheitsmerkmale

(1) Zur Abwicklung der Bankgeschäfte erhält jeder Nutzungsberechtigte

nach Antragstellung eine persönliche Identifikationsnummer (PIN) zugesandt. Die PIN ist geheim zu halten, und vor dem Zugriff Dritter sicher aufzubewahren. Denn jede Person, die die PIN kennt, hat die Möglichkeit, das Telefon-Banking ungehindert zu Lasten des Kontoinhabers missbräuchlich zu nutzen. Die Geheimhaltungspflicht bezüglich der Personalisierten Sicherheitsmerkmale nach Satz 1 gilt nicht, wenn der Teilnehmer diese zur Erteilung eines Zahlungsauftrags oder zum Abruf von Informationen über ein Konto an den von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst beziehungsweise Kontoinformationsdienst übermittelt (siehe Nummer 1 Absatz 1 Satz 3 der Bedingungen für das Online-Banking), sofern die Bank entscheidet solche Dienste zuzulassen.

(2) Insbesondere ist vom Teilnehmer zum Schutz der PIN Folgendes zu beachten:

- Die geheimen Daten dürfen nicht ungesichert gespeichert werden.
- Die geheimen Daten dürfen nicht per E-Mail weitergegeben werden.

#### 6.2 Kontrolle der Auftragsdaten

Nach Identifikation erteilt der Kunde der Bank telefonisch seinen Auftrag, den die Bank zur Kontrolle wiederholt und sich vom Kunden bestätigen lässt. Nach Bestätigung nimmt die Bank den Auftrag unmittelbar an.

### 7. Anzeige- und Unterrichtungspflichten

#### 7.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Teilnehmer den Verlust oder den Diebstahl der PIN, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung der PIN 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 Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

(3) Hat der Teilnehmer den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt Kenntnis der PIN erlangt hat oder die PIN verwendet, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

#### 7.2. Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführt Aufträge

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

### 8. Nutzungssperre

#### 8.1 Sperre auf Veranlassung des Teilnehmers

Die Bank sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers den Telefon-Banking-Zugang für ihn oder alle Nutzungsberechtigte.

#### 8.2 Sperre auf Veranlassung der Bank

(1) Die Bank darf den Telefon-Banking-Zugang für einen Teilnehmer sperren, wenn

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

(2) Die Bank wird den Kontoinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre auf dem vereinbarten Weg unterrichten.

#### 8.3 Aufhebung der Sperre

Die Bank wird eine Sperre aufheben oder die PIN austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Kontoinhaber unverzüglich.

### 9. Haftung

9.1 Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Telefon-Banking-Verfügung und einer nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Telefon-Banking Verfügung

Die Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Telefon-Banking-Verfügung und einer nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Telefon-Banking-Verfügung richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (zum Beispiel Überweisungsbedingungen).

## 9.2 Haftung des Kontoinhabers bei missbräuchlicher Nutzung der geheimen PIN

### 9.2.1 Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige

(1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung der verlorengegangenen, gestohlen oder sonst abhandengekommen PIN oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung der PIN, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Teilnehmer ein Verschulden trifft.

(2) 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 der PIN vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang zu bemerken, oder
- der Verlust der PIN durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung eines Zahlungsdienstleisters oder eine sonstige Stelle, an die Tätigkeiten des Zahlungsdienstleisters ausgelagert wurden, verursacht worden ist.

(3) Kommt es vor der Sperranzeige zu einer nicht autorisierten Verfügung und hat der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Anzeige- und Sorgfaltspflicht nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kontoinhaber abweichend von den Absätzen 1 und 2 den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang.

Grobe Fahrlässigkeit des Teilnehmers kann insbesondere dann vorliegen, wenn er

- den Verlust oder den Diebstahl der PIN oder deren missbräuchliche Verwendung der Bank schuldhaft nicht unverzüglich mitgeteilt hat, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat,
- die PIN ungesichert elektronisch gespeichert hat oder

- die PIN nicht geheim gehalten hat und der Missbrauch dadurch verursacht wurde
- die PIN per E-Mail weitergegeben hat.

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

(5) Die Absätze 2 und 4 finden keine Anwendung, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

(6) Ist der Kontoinhaber kein Verbraucher, gilt ergänzend Folgendes:

- Der Kontoinhaber haftet für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen über die Haftungsgrenze von 50 Euro nach Absatz 1 und 3 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verstoßen hat.
- Die Haftungsbeschränkung in Absatz 2 erster Spiegelstrich findet keine Anwendung.

### 9.2.2 Haftung der Bank ab Sperranzeige

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

## 10. Haftungsausschluss

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