

# Bedingungen für das Telefon-Banking der Bausparkasse

Fassung 10. Juni 2023

## 1. Leistungsangebot

Der Kontoinhaber kann Geschäfte mittels Telefon-Banking in dem von der Bausparkasse angebotenen Umfang abwickeln.

## 2. Voraussetzungen zur Nutzung des Telefon-Bankings

Der Kontoinhaber benötigt für die Abwicklung von Bankgeschäften mittels Telefon-Banking das mit der Bausparkasse vereinbarte personalisierte Sicherheitsmerkmal, um sich gegenüber der Bausparkasse als berechtigter Kontoinhaber auszuweisen (siehe Nummer 3) und Aufträge zu autorisieren (siehe Nummer 4).

## 3. Zugang zum Telefon-Banking

Der Kontoinhaber erhält Zugang zum Telefon-Banking, wenn

- er sein personalisiertes Sicherheitsmerkmal übermittelt hat, die Prüfung dieser Daten bei der Bausparkasse eine Zugangsbeurteilung des Kontoinhabers ergeben hat und
- keine Sperre des Zugangs (siehe Nummern 8) vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum Telefon-Banking kann der Kontoinhaber Informationen abrufen oder Aufträge erteilen.

## 4. Telefon-Banking-Aufträge

Der Kontoinhaber muss Telefon-Banking-Aufträge zu deren Wirksamkeit mit dem vereinbarten personalisierten Sicherheitsmerkmal autorisieren. Die Bausparkasse ist berechtigt, Kundentelefonate, in denen telefonische Überweisungsaufträge erteilt werden, zwecks Durchführung der Aufträge und zum Nachweis der Gesprächsinhalte automatisiert aufzuzeichnen und zu speichern.

## 5. Bearbeitung von Telefon-Banking-Aufträgen durch die Bausparkasse

Die Bausparkasse wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:

- Der Kontoinhaber hat sich mit seinen personalisierten Sicherheitsmerkmalen legitimiert.
- Die Berechtigung des Kontoinhabers für die jeweilige Auftragsart liegt vor.

## 6. Sorgfaltspflichten des Kontoinhabers

### 6.1 Technische Verbindung zum Telefon-Banking

Der Kontoinhaber ist verpflichtet, die technische Verbindung zum Telefon-Banking nur über die von der Bausparkasse mitgeteilte Telefonnummer herzustellen.

### 6.2 Geheimhaltung des personalisierten Sicherheitsmerkmals

(1) Der Kontoinhaber hat sein personalisiertes Sicherheitsmerkmal (siehe Nummer 2) geheim zu halten und nur über die von der Bausparkasse mitgeteilte Telefonnummer an diese zu übermitteln. Denn jede andere Person, die das personalisierte Sicherheitsmerkmal kennt, kann das Telefon-Banking-Verfahren missbräuchlich nutzen.

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

- Der Kontoinhaber hat bei der Übermittlung des personalisierten Sicherheitsmerkmals sicherzustellen, dass andere Personen dies nicht mithören können.
- Die Weitergabe des personalisierten Sicherheitsmerkmals an andere Personen ist nicht zulässig.
- Der Kontoinhaber hat zur Vermeidung von Missbrauch dafür Sorge zu tragen, dass ein Dritter keine Kenntnis von dem persönlichen Sicherheitsmerkmal erhält.

- Das personalisierte Sicherheitsmerkmal und die Kontonummer dürfen nicht zusammen verwahrt werden. Sofern das Telefon des Kontoinhabers eingegebene Ziffernfolgen automatisch im Telefonspeicher ablegt, sind gespeicherte persönliche Sicherheitsmerkmale zu löschen oder zu überschreiben, damit nachfolgende Nutzer dieses Gerätes diese Daten nicht ausspähen können.

## 7. Anzeige- und Unterrichtungspflichten

### 7.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Kontoinhaber

- den Verlust oder den Diebstahl des personalisierten Sicherheitsmerkmals  
oder
- die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung seines persönlichen Sicherheitsmerkmals fest, muss der Kontoinhaber die Bausparkasse hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige).

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

(3) Hat der Kontoinhaber den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt Kenntnis seines personalisierten Sicherheitsmerkmals erlangt hat oder das personalisierte Sicherheitsmerkmal verwendet, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben, zumindest jedoch über seinen Online-Zugang die Telefon-PIN abändern.

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

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

## 8. Nutzungssperre

### 8.1 Sperre auf Veranlassung des Kontoinhabers

Die Bausparkasse sperrt auf Veranlassung des Kontoinhabers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nummer 7.1, den Telefon-Banking-Zugang für ihn oder alle Kontoinhaber.

### 8.2 Sperre auf Veranlassung der Bausparkasse

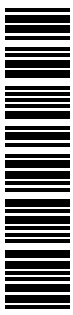
(1) Die Bausparkasse darf den Telefon-Banking-Zugang für einen Kontoinhaber sperren, wenn

- sie berechtigt ist, die Rahmenvereinbarung über die Teilnahme am Online-Banking/Telefon-Banking 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 Bausparkasse wird den Kontoinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre unterrichten.

### 8.3 Aufhebung der Sperre

Die Bausparkasse wird eine Sperre aufheben oder das personalisierte Sicherheitsmerkmal austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie der Kontoinhaber unverzüglich.



## **9. Haftung**

### **9.1 Haftung des Kontoinhabers bei missbräuchlicher Nutzung seines personalisierten Sicherheitsmerkmals**

#### **9.1.1 Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Verfügungen vor der Sperranzeige**

(1) Beruhen nicht autorisierte Verfügungen vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verlorengegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen persönlichen Sicherheitsmerkmals, haftet der Kontoinhaber für den der Bausparkasse hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Kontoinhaber an dem Verlust, Diebstahl oder sonstigem Abhandenkommen des persönlichen Sicherheitsmerkmals 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 des Authentifizierungsinstruments vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang zu bemerken  
oder
- der Verlust des Authentifizierungsinstruments durch einen Angestellten, einen Agenten, einen Vermittler der Bausparkasse oder eine sonstige Stelle, an die Tätigkeiten der Bausparkasse ausgelagert wurden, verursacht worden ist.

(3) Ist der Kontoinhaber kein Verbraucher, haftet er für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungen über die Haftungsgrenze von 50 Euro nach Absatz 1 und 2 hinaus, wenn der Kontoinhaber fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verstoßen hat. Ist der Kontoinhaber kein Verbraucher findet die Haftungsbeschränkung in Absatz 2 erster Spiegelstrich keine Anwendung.

(4) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Absätzen 1 und 5 verpflichtet, wenn der Kontoinhaber die Sperranzeige nach Nummer 7.1 nicht abgeben konnte, weil die Bausparkasse nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte und der Schaden dadurch eingetreten ist.

(5) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Verfügungen und hat der Kontoinhaber seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder in betrügerischer Absicht gehandelt, trägt der Kontoinhaber abweichend von den Absätzen 1 und 2 den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Kontoinhabers kann insbesondere dann vorliegen, wenn er

- die missbräuchliche Nutzung des personalisierten Sicherheitsmerkmals der Bausparkasse nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat (siehe Nummer 7.1 Absatz 1),
- bei der Übermittlung des personalisierten Sicherheitsmerkmals nicht sicherstellt, dass andere Personen dies nicht mithören können (siehe Nummer 6.2 Absatz 2),
- das personalisierte Sicherheitsmerkmal einer anderen Person mitgeteilt und der Missbrauch dadurch verursacht wurde (siehe Nummer 6.2 Absatz 2),
- das personalisierte Sicherheitsmerkmal und die Kontonummer zusammen verwahrt (siehe Nummer 6.2 Absatz 2),
- den Telefonspeicher nicht gelöscht oder überschrieben hat und daher eine andere Person Kenntnis vom personalisierten Sicherheitsmerkmal erlangen konnte (siehe Nummer 6.2 Absatz 2).

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

#### **9.1.2 Haftung der Bausparkasse ab der Sperranzeige**

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

#### **9.1.3 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.