

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 Zahlungsdienstleistungsgesetz und für die Mitteilung von Informationen über ein Zahlungskonto einen Kontoinformationsdienst gemäß § 1 Absatz 34 Zahlungsdienstleistungsgesetz zu nutzen. Darüber hinaus kann er von ihm ausgewählte sonstige Drittdienste 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

- (1) Der Kunde kann das Online-Banking nutzen, wenn die Sberbank Direct ihn authentifiziert hat.
- (2) Authentifizierung ist das Verfahren, mit dessen Hilfe die Sberbank Direct die Identität des Kunden oder die berechtigte Verwendung eines vereinbarten Zahlungsinstruments, einschließlich der Verwendung des personalisierten Sicherheitsmerkmals des Kunden überprüfen kann. Mit den hierfür vereinbarten Authentifizierungselementen kann der Kunde sich gegenüber der Sberbank Direct als berechtigter Teilnehmer ausweisen, auf Informationen zugreifen sowie Aufträge erteilen.

Authentifizierungselemente sind

- Wissensselemente, also etwas, das nur der Kunde weiß (z.B. die persönliche Geheimzahl/PIN), und
 - Besitzelemente, also etwas, das nur der Kunde besitzt (z.B. mobiles Endgerät zum Empfang von einmal verwendbaren Transaktionsnummern/TAN), oder
 - Seinsselemente, also etwas, das der Kunde ist (Inhärenz, z.B. Fingerabdruck als biometrisches Merkmal des Kunden).
- (3) Die Authentifizierung des Kunden erfolgt, indem der Kunde gemäß der Anforderung der Sberbank Direct das Wissenselement, den Nachweis des Besitzelements und/oder den Nachweis des Seinsselements an die Bank übermittelt.
 - (4) Es wird das mobile TAN-Verfahren als Standardverfahren vereinbart. Voraussetzung zur Nutzung des Internetbanking ist 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.
 - (5) Für die Nutzung des Online-Bankings der Sberbank Direct ist ferner 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

- (1) Für die Erstinitialisierung des Online-Bankings gibt der Kunde seine personenbezogenen Daten in die dafür vorgesehenen Felder des Kontoöffnungsantrages ein. Nachdem der Kunde den Kontoöffnungsantrag 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.
- (2) 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 erfolgter Registrierung der Mobilfunknummer durch die Sberbank Direct erhält der Kunde hierfür per SMS eine sechsstellige Zahlenkombination als mobile TAN. Eine vom Kontoinhaber nicht genutzte mobile TAN wird nach fünf Minuten ungültig.
- (3) Nach Gewährung des Zugangs zum Online-Banking kann der Kunde Informationen abrufen oder Aufträge erteilen.

4. Nutzung des Online-Banking

- (1) Der Kunde erhält Zugang zum Online-Banking der Sberbank Direct, wenn
 - er seine Zugangsdaten (Benutzername, PIN) angibt und
 - er sich unter Verwendung des oder der von der Sberbank Direct angeforderten Authentifizierungselemente (mobile TAN) ausweist und
 - keine Sperre des Zugangs vorliegt.
- (2) Nach Gewährung des Zugangs zum Online-Banking kann der Kunde auf Informationen zugreifen oder nach Ziffer 5 dieser Vereinbarungen Aufträge erteilen.
- (3) Für den Zugriff auf bestimmte sensible Daten (z.B. Umsatzzahlen, die länger als 90 Kalendertage zurückliegen) fordert die Sberbank Direct den Kunden auf, sich unter Verwendung eines weiteren Authentifizierungselements (mobile TAN) auszuweisen.

5. Aufträge im Online-Banking

- (1) Der Kunde muss einem per Online-Banking erteilten Auftrag (z.B. einer Überweisung) zu dessen Wirksamkeit zustimmen (Autorisierung). Auf Anforderung hat der Kunde hierzu den Auftrag mit einer mobile TAN zu bestätigen. Die Sberbank Direct bestätigt mittels Online-Banking den Eingang des Auftrags. 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 darauffolgenden Geschäftstag zugegangen.

Widerruf

- (2) 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).



6. Durchführung und Bearbeitung von Onlineaufträgen durch die Sberbank Direct

- (1) 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.
- (2) 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.
- (3) 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.

7. Postkorb

- (1) 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 Nachrichtengelten 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.
- (2) 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.
- (3) 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.
- (4) Sberbank Direct speichert die im Postkorb enthaltenen Dokumente im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen.

8. Sorgfaltspflichten des Kunden

Schutz der Authentifizierungselemente

- (1) Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um seine Authentifizierungselemente vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass das Online-Banking missbräuchlich verwendet oder in sonstiger Weise nicht autorisiert genutzt wird.

- (2) Die von der Sberbank Direct dem Kunden erteilten Wissensselemente, wie z.B. die PIN, muss der Kunde in nur ihm bekannte Wissensselemente umwandeln. Wissensselemente sind geheim zu halten; sie dürfen insbesondere
 - nicht mündlich (z.B. telefonisch oder persönlich) mitgeteilt werden,
 - nicht außerhalb des Online-Banking in Textform (z.B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weitergegeben werden,
 - nicht ungesichert elektronisch gespeichert (z.B. Speicherung der PIN im Klartext im Computer oder mobilen Endgerät) werden und
 - nicht auf einem Gerät notiert oder als Abschrift zusammen mit einem Gerät aufbewahrt werden, das als Besitzelement (z.B. mobiles Endgerät) dient.
- (3) Besitzelemente, z.B. ein mobiles Endgerät, sind vor Missbrauch zu schützen, insbesondere
 - ist das mobile Endgerät vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren,
 - ist sicherzustellen, dass unberechtigte Personen auf das mobile Endgerät des Teilnehmers nicht zugreifen können,
 - ist dafür Sorge zu tragen, dass andere Personen etwaige auf dem mobilen Endgerät (z.B. Smartphone, Tablet) befindlichen Anwendungen für das Online-Banking nicht nutzen können,
 - ist eine etwaige Anwendung für das Online-Banking auf dem mobilen Endgerät des Kunden zu deaktivieren, bevor der Kunde den Besitz an diesem mobilen Endgerät aufgibt (z.B. durch Verkauf oder Entsorgung des Mobiltelefons),
 - dürfen die Nachweise des Besitzelements (z.B. TAN) nicht außerhalb des Online-Banking mündlich (z.B. per Telefon) oder in Textform (z.B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weitergegeben werden.
- (4) Ungeachtet vorstehender Schutzpflichten darf der Kunde seine Authentifizierungselemente gegenüber einem von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst sowie einem sonstigen Drittdienst verwenden. Sonstige Drittdienste hat der Kunde mit der ihm Verkehr erforderlichen Sorgfalt auszuwählen.
- (5) Mobile TAN dürfen nicht auf demselben Gerät empfangen oder gespeichert werden, auf dem sie zur Freigabe für das Online-Banking benutzt werden (Kanaltrennung).
- (6) Die für das mobile TAN-Verfahren hinterlegte Telefonnummer ist zu löschen oder zu ändern, wenn der Kunde diese Telefonnummer für das mobile TAN-Verfahren nicht mehr nutzt.

Allgemeine Sorgfaltspflichten

- (7) 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.
- (8) Die Sberbank Direct zeigt dem Kunden die von ihr von dem Kunden empfangenen Auftragsdaten (z.B. Betrag, IBAN des Zahlungsempfängers) an. Der Kunde ist verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für den Auftrag vorgesehenen Daten zu prüfen.
- (9) Der Kunde hat die Verfahrensanleitungen, insbesondere die ihm während des Online-Kontakts angezeigte Benutzerführung, zu beachten und alle von ihm eingegebenen oder die von einer Anwendung ermittelten und ausgelesenen Daten auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Aufträge jeder Art müssen ihren Inhalt zweifelsfrei erkennen lassen.



Nicht eindeutig formulierte Aufträge und insbesondere nicht oder nicht richtig ausgefüllte Felder können Rückfragen und Missverständnisse zur Folge haben, die zu Verzögerungen der Ausführung führen können. Die Sberbank Direct überprüft nicht die formale und inhaltliche Richtigkeit der erteilten Aufträge.

9. Anzeige- und Unterrichtungspflichten

- (1) Stellt der Kunde den Verlust oder den Diebstahl eines Besitzelements zur Authentifizierung (z.B. Mobiltelefon) oder die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Authentifizierungselements fest, muss der Kunde die Sberbank Direct hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Kunde kann eine solche Sperranzeige jederzeit über die hierfür angebotenen Kommunikationskanäle abgeben.
- (2) Der Kunde hat jeden Diebstahl oder Missbrauch eines Authentifizierungselements unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.
- (3) Hat der Kunde den Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung eines seiner Authentifizierungselemente, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.
- (4) Der Kunde hat die Sberbank Direct unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

10. Nutzungssperre

- (1) Die Sberbank Direct sperrt das Konto und/oder das Authentifizierungselement auf Veranlassung des Kontoinhabers, insbesondere gemäß Ziffer 9 (Anzeige- und Unterrichtungspflichten).
- (2) 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 der Authentifizierungselemente dies rechtfertigen oder der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung besteht.
- (3) Die Sberbank Direct wird insbesondere den Zugang sperren, wenn ein Wissensselement (z.B. die PIN) oder die mobile TAN dreimal falsch eingegeben worden ist. Die Sberbank Direct wird den Kunden unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre auf dem vereinbarten Weg unterrichten. Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die Sberbank Direct hierdurch gegen gesetzliche Pflichten verstoßen würde.

Aufhebung der Sperre

- (4) 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.

Zugangssperre für Zahlungsauslösedienste und Kontoinformationsdienste

- (5) Die Sberbank Direct kann Kontoinformationsdienstleistungen oder Zahlungsauslösedienstleistungen den Zugang zu einem Zahlungskonto des Kunden verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang des Kontoinformationsdienstleisters oder des Zahlungsauslösedienstleisters zum Zahlungskonto, einschließlich der nicht autorisierten oder betrügerischen Auslösung eines Zahlungsvorgangs, es rechtfertigen. Die Sberbank Direct wird den Kunden über eine solche Zugangsverweigerung auf dem vereinbarten Weg unterrichten. Die Unterrichtung erfolgt möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Verweigerung des Zugangs.

Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die Sberbank Direct hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde. Sobald die Gründe für die Verweigerung des Zugangs nicht mehr bestehen, hebt die Sberbank Direct die Zugangssperre auf. Hierüber unterrichtet sie den Kunden unverzüglich.

11. Haftung

Haftung des Kunden bei missbräuchlicher Nutzung seiner Authentifizierungselemente vor der Sperranzeige

- (1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verloren gegangenen, gestohlenen oder sonst abhandengekommenen Authentifizierungselements oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung eines Authentifizierungselements, haftet der Kunde für den hierdurch entstehenden Schaden nach den gesetzlichen Regelungen (§ 675v Absatz 1 BGB) bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Kunden ein Verschulden trifft.
- (2) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Sorgfalts- und Anzeigepflichten nach diesen Vereinbarungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kunde abweichend von Absatz 1 den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang, sofern nicht die Voraussetzungen des Absatzes 4 vorliegen. Grobe Fahrlässigkeit des Kunden liegt u.a. vor, wenn:
 - Wissensselemente, wie z.B. die PIN, einer anderen Person mitgeteilt oder weitergegeben worden sind und der Schaden hierdurch entstanden ist,
 - Wissensselemente, wie z.B. die PIN, ungeschützt im PC abgespeichert oder gemeinsam aufbewahrt wurden,
 - der Verlust oder Diebstahl oder die missbräuchliche Nutzung von Wissensselementen, wie z.B. die PIN, 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.
- (3) Abweichend von Absatz 1 ist der Kunde nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die Sberbank Direct vom Kunden eine starke Kundenauthentifizierung nach § 1 Absatz 24 ZAG nicht verlangt hat. Eine starke Kundenauthentifizierung erfordert insbesondere die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Authentifizierungselementen aus den Kategorien Wissen, Besitz oder Inhärenz.
- (4) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den das Verfügungslimit gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf das vereinbarte Verfügungslimit.
- (5) Der Kunde ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 2 verpflichtet, wenn er die Sperranzeige nach Ziffer 10 dieser Vereinbarungen nicht abgeben konnte, weil die Sberbank Direct nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.
- (6) Die Absätze 1 und 3 bis 5 finden keine Anwendung, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.
- (7) Die Sberbank Direct übernimmt zugunsten des Kunden den vollen Schaden aus nicht autorisierten Zahlungsvorgängen, der durch grob fahrlässiges Handeln entstanden ist, wenn der Kunde
 - nicht autorisierte Zahlungsvorgänge unverzüglich angezeigt hat und
 - wegen der missbräuchlichen Verwendung seiner Authentifizierungselemente Strafanzeige gestellt hat und dies der Bank nachweist.



Haftung ab der Sperranzeige

- (8) Sobald die Sberbank Direct eine Sperranzeige eines Kunden erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte Online-Banking-Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

Haftungsausschluss

- (9) Für Störungen des elektronischen Vertriebswegs, insbesondere für die nicht ordnungsgemäße Datenübermittlung sowie dafür, dass der Zugang zu einem Konto des Kunden über das Online-Banking vorübergehend nicht möglich ist, haftet die Sberbank Direct nur bei grobem Verschulden.
- (10) 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.

Haftung der Sberbank Direct bei Ausführung eines nicht autorisierten Auftrags und eines nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Auftrags

- (11) Die Haftung der Sberbank Direct bei einem nicht autorisierten Auftrag und einem nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Auftrag richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen.