

unverzüglich vom Kontoinhaber/Benutzer die Sperrung der Karte zu veranlassen.

Bestimmungen für Zahlungsdienste

1. Geltungsbereich

Diese Bestimmungen für Zahlungsdienste gelten für die Ausführung von der Volksbank AG, Schaan, (nachfolgend „Bank“) über ein Zahlungskonto durchgeführten Transaktionen.

Die Bestimmungen bilden für Konsumenten einen Rahmenvertrag im Sinne des liechtensteinischen Gesetzes über die Zahlungsdienste (ZGD).

Die Bestimmungen in den Ziffern 3.1 – 3.13 gelten generell für die Erbringung von Zahlungsdiensten. Kapitel 4 gilt für die Erbringung inländischer und grenzüberschreitender Zahlungsdienste, d.h. Zahlungsvorgänge von oder in Länder des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) in Euro oder in der Währung eines EWR-Mitgliedslandes ausserhalb der Eurozone. Kapitel 4 gilt nicht für Zahlungsvorgänge von oder nach der Schweiz oder anderen Drittländer. Die Bestimmungen bilden für Konsumenten einen Rahmenvertrag im Sinne des liechtensteinischen Gesetzes über die Zahlungsdienste. Folgende Ziffern gelten nur bei Konsumenten im Sinne des Gesetzes über Zahlungsdienste: 3.3, 3.9, 4.6 Abs. 2, 4.7.4, 4.7.6, 4.7.7, 4.7.8, 4.7.10 sowie 4.9. Die Bestimmungen für Zahlungsdienste sind Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Volksbank AG und ergänzen diese. Bei allfälligen Widersprüchen zwischen den Bestimmungen für Zahlungsdienste und den AGB der Bank gehen die ersteren vor.

2. Bestimmungen für Kredit und Travelcashkarten

Der Kontoinhaber/Benutzer hat sicherzustellen und zu überwachen, dass die Zustellung der Kredit-/Travelcashkarte und des PIN-Codes ausschliesslich an eine befugte Person erfolgt. Der Kontoinhaber/Benutzer ist verpflichtet, seine Kredit-/Travelcashkarte stets sicher zu verwahren. Insbesondere darf der PIN-Code nicht aufgezeichnet oder ungeschützt gespeichert werden. Die der Karte beiliegende PIN-Code-Information ist nach Erhalt zu vernichten. Der Kontoinhaber/Benutzer ist verpflichtet, seinen PIN-Code geheim zu halten und gegen missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte zu schützen. Jegliche diesbezügliche Haftung der Bank ist ausgeschlossen.

Der Kontoinhaber/Benutzer trägt sämtliche Risiken für Schäden, die sich aus der Preisgabe seines PIN-Codes ergeben. Besteht Anlass zur Befürchtung, dass unberechtigte Drittpersonen in den Besitz der Karte gelangt und/oder Kenntnis vom PIN-Code erhalten haben oder ist die Karte in Verlust geraten, so ist

3. Gemeinsame Bestimmungen für den Zahlungsdienst

3.1. Angaben zur Bank sowie zur Aufsichtsbehörde

Die Volksbank AG, Schaan hat ihren Sitz an folgender Adresse:

Volksbank AG
Feldkircher Strasse 2
FL-9494 Schaan
FÜRSTENTUM LIECHTENSTEIN

Sie ist eine in der Rechtsform der Aktiengesellschaft im Öffentlichkeitsregister des Fürstentums Liechtenstein eingetragene Bank. Für ihre Tätigkeit als Bank hat sie eine Bewilligung der liechtensteinischen Finanzmarktaufsicht (FMA), Heiligkreuz 8, Postfach 684, LI-9490 Vaduz, und untersteht deren Aufsicht.

3.2. Begrifflichkeiten

Im Sinne der nachfolgenden Vertragsbestimmungen gelten folgende Begriffe:

Konsument:

Eine natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

Kundenidentifikator:

Eine Kombination aus Buchstaben, Zahlen oder Symbolen, die dem Zahlungsdienstnutzer vom Zahlungsdienstleister mitgeteilt wird und die der Zahlungsdienstnutzer angeben muss, damit der andere am Zahlungsvorgang beteiligte Zahlungsdienstnutzer und/oder dessen Zahlungskonto zweifelsfrei ermittelt werden kann (Bsp. IBAN).

Zahler:

Eine natürliche oder juristische Person, die Inhaber eines Zahlungskontos ist und die einen Zahlungsauftrag von diesem Zahlungskonto gestattet oder — falls kein Zahlungskonto vorhanden ist — eine natürliche oder juristische Person, die den Auftrag für einen Zahlungsvorgang erteilt.

Zahlungsauftrag:

Jeder Auftrag, den ein Zahler oder Zahlungsempfänger seinem Zahlungsdienstleister zur Ausführung eines Zahlungsvorgangs erteilt.

Zahlungsdienste:

Im Wesentlichen Ein- oder Auszahlungsgeschäfte, Überweisungs-, Lastschrift- und Zahlungskartengeschäfte.

Zahlungsdienstleister:

Die Bank des Zahlers oder Zahlungsempfängers.

Zahlungsdienstnutzer:

Eine natürliche oder juristische Person, die einen Zahlungsdienst als Zahler oder Zahlungsempfänger oder in beiden Eigenschaften in Anspruch nimmt.

Zahlungsempfänger:

Eine natürliche oder juristische Person, die den bei einem Zahlungsvorgang transferierten Geldbetrag als Empfänger erhalten soll.

Zahlungsinstrument:

Jedes personalisierte Instrument und/oder jeder personalisierte Verfahrensablauf, das bzw. der zwischen dem Zahlungsdienstnutzer und dem Zahlungsdienstleister vereinbart wurde und das bzw. der vom Zahlungsdienstnutzer eingesetzt werden kann, um einen Zahlungsauftrag zu erteilen.

3.3. Wesentliche Merkmale der Zahlungsdienste

Für die Beschreibung der wesentlichen Merkmale von Zahlungsdiensten verweisen wir auf unsere entsprechenden Zahlungsverkehrs- und Kontoführungskonditionen, welche unter www.volksbank.li abrufbar sind.

3.4. Allgemeine Ausführung und Ablehnung von Aufträgen

3.4.1. Ausführung von Aufträgen

Aufträge werden von der Bank mit der gebotenen Sorgfalt verarbeitet. Benötigt die Bank zur Ausführung eines Kundenauftrags weitere Angaben oder Instruktionen und kann sie diese nicht fristgerecht vom Zahlungsdienstnutzer einholen, sei dies, weil der Zahlungsdienstnutzer eine Kontaktaufnahme durch die Bank nicht wünscht, oder sei es mangels Erreichbarkeit, so behält sich die Bank im Zweifelsfall vor, den Auftrag zum Schutz des Zahlungsdienstnutzers nicht auszuführen.

Der Zahlungsdienstnutzer hat Aufträge, die an einen bestimmten Ausführungszeitpunkt gebunden sind, fristgerecht zu erteilen.

3.4.2. Benötigte Informationen für eine ordnungsgemässe Ausführung

Um einen Zahlungsauftrag korrekt ausführen zu können, benötigt die Bank vom Zahler insbesondere folgende Angaben:

- Name und Vorname, bzw. Firma sowie Wohnsitz-/Sitzadresse
- Kundenidentifikator (IBAN = International Bank Account Number)

- Angaben zum Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers (Firma), resp. des Zahlers bei Lastschriftaufträgen (BIC = Bank Identifier Code)
- Datum der Ausführung
- Einzelzahlung oder wiederkehrende Zahlung
- Währung, Betrag und Zahlungszweck
- Datum und Unterschrift bei schriftlichen Zahlungsaufträgen. Für elektronische Zahlungsaufträge (bsp. via E-Banking) gelten die jeweiligen besonderen Bestimmungen für elektronische Dienstleistungen.

3.4.3. Ablehnung oder spätere Ausführung von Aufträgen

Die Bank ist nicht verpflichtet, Aufträge auszuführen, für die keine Deckung bzw. Kreditlimite vorhanden ist. Liegen vom Zahlungsdienstnutzer verschiedene Aufträge vor, deren Gesamtbetrag sein verfügbares Guthaben oder den ihm gewährten Kredit übersteigt, so kann die Bank nach eigenem Ermessen allfällig unter Berücksichtigung des Auftragsdatums und des zeitlichen Eingangs bestimmen, welche Aufträge ganz oder teilweise auszuführen sind. Die Bank behält sich vor, einen Zahlungsauftrag später auszuführen oder abzulehnen, sofern die benötigten Informationen nicht korrekt vorliegen oder andere rechtliche oder regulatorische Gründe gegen eine Ausführung sprechen. Der Kunde wird von der Bank über die Gründe der Ablehnung informiert, sofern dies nicht gegen sonstige Rechtsvorschriften und/oder gegen gerichtliche oder behördliche Anordnungen verstösst. Die Art der Mitteilung ist nicht an eine bestimmte Form gebunden. Die Bank ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, einen Zahlungsauftrag trotz mangelhafter oder fehlender Angaben auszuführen, sofern die Angaben von der Bank zweifelsfrei ergänzt oder berichtigt werden können.

Für Verzögerungen bei der Ausführung von Aufträgen, welche im Zusammenhang mit der Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen (insbesondere gemäss Sorgfaltspflichtgesetz) stehen, kann die Bank nicht haftbar gemacht werden. Der Eingang ungewöhnlicher Beträge berechtigt die Bank, nach Abklärung der näheren Umstände im eigenen Ermessen darüber zu entscheiden, ob eine Gutschrift auf das Kundenkonto oder eine Rücküberweisung vorgenommen wird. Im Übrigen behält sich die Bank vor, selbst bereits gutgeschriebene Vermögenswerte an eine auftraggebende Bank zurück zu überweisen, falls sie nicht innert nützlicher Frist ausreichend über den Hintergrund und die Herkunft der Vermögenswerte dokumentiert worden ist.

Schliesslich ist die Bank nicht dazu verpflichtet, Aufträge auszuführen, welche unter Verwendung elektronischer Mittel erteilt wurden, sofern keine entsprechende spezielle Vereinbarung getroffen wurde. Die Bank kann dem Zahlungsdienstnutzer die Kosten für die Information über abgelehnte

Zahlungsaufträge in Rechnung stellen, sofern die Ablehnung sachlich gerechtfertigt ist.

3.5. Sammelauftrag

Bei einem Sammelauftrag müssen sämtliche Voraussetzungen zur Ausführung bei jedem einzelnen Zahlungsauftrag erfüllt sein. Andernfalls kann der gesamte Sammelauftrag durch die Bank unverarbeitet zurückgewiesen werden.

3.6. Auftragserteilung, Annahmeschlusszeiten und Widerruf

Ein Zahlungsvorgang gilt nur dann als autorisiert, wenn der Zahler dem Zahlungsvorgang zugestimmt hat. Der Zahler erteilt Zahlungsaufträge in der Regel schriftlich. Durch die rechtsgültige Unterschrift gilt der Auftrag als autorisiert. Für die Verwendung von elektronischen und anderen Kommunikationsmitteln gelten spezielle Bestimmungen. Diese gelten in diesem Rahmen als autorisiert.

Der Zahlungsdienstnutzer kann den Zahlungsauftrag bis zum Zeitpunkt des Eingangs bei der Bank des Zahlers widerrufen. Als Zeitpunkt des Eingangs gilt der Zeitpunkt, an welchem der Zahlungsauftrag bei der Bank des Zahlers eingeht. Fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag der Bank, so gilt er als am ersten darauf folgenden Geschäftstag als eingegangen. Die Annahmeschlusszeiten werden dem Zahlungsdienstnutzer in geeigneter Form bekannt gegeben. Erfolgt die Einlieferung des Zahlungsauftrages durch den Zahlungsdienstnutzer nach Ablauf der entsprechenden Annahmeschlusszeit, kann die Zahlung in der Regel erst am nächstfolgenden Geschäftstag ausgeführt werden. Die Bank behält sich jedoch vor, auch Aufträge, welche nach der Annahmeschlusszeit eingegangen sind, sofort auszuführen. Wünscht der Zahler die Ausführung des Auftrags auf einen späteren Zeitpunkt, so gilt dieser als Zeitpunkt des Eingangs. Der Zahler kann in diesem Fall den Widerruf spätestens bis zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Zeitpunkt widerrufen. Im Fall einer Lastschrift kann der Zahler den Zahlungsauftrag jedoch unbeschadet etwaiger Erstattungsansprüche spätestens bis zum Ende des Geschäftstages vor einem allfällig vereinbarten Belastungstag widerrufen.

Den Widerruf eines Zahlungsauftrages kann die Bank dem Zahler in Rechnung stellen.

3.7. Entgelte für Zahlungen

Die Zahlungsdienstleistung kann mit Gebühren belastet werden. Diese Gebühren sowie eine allfällige Aufschlüsselung sind in der Gebührenübersicht ersichtlich. Vorbehalten bleiben zudem zusätzliche Entgelte gemäss diesen Bestimmungen für Zahlungsdienste (insbesondere Ziffern 3.4.3, 3.6 und

4.7.9). Die Bank kann für die Erfüllung sonstiger Nebenpflichten Entgelte in Rechnung stellen. Diese Entgelte werden an den tatsächlichen Kosten ausgerichtet.

3.8. Währungsumrechnung

Die Zahlungen erfolgen in der vom Zahlungsdienstnutzer gewünschten Währung. Die Gutschrift und die Belastung von Beträgen in Fremdwährung erfolgen in Schweizer Franken und zwar zum aktuellen Kurs jenes Zeitpunktes, an welchem der entsprechende Betrag bei der Bank verbucht wird. Vorbehalten bleiben besondere Anweisungen des Zahlungsdienstnutzers (z.B. Kurs mit der Bank vorgängig fixiert) oder das Bestehen eines entsprechenden Fremdwährungskontos. Wenn der Kunde nur Konten in Fremdwährungen besitzt, kann die Bank in einer dieser Währungen gutschreiben bzw. belasten.

3.9. Änderungen und Kündigung des Rahmenvertrages

3.9.1. Änderungen des Rahmenvertrages

Die Bank behält sich jederzeitige Änderungen des Rahmenvertrages vor. Änderungen des Rahmenvertrages werden schriftlich spätestens 60 Tage vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung vorgeschlagen. Änderungen des Rahmenvertrages gelten als erteilt, wenn der Zahlungsdienstnutzer der Bank seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten Bedingungen angezeigt hat. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Rahmenvertrag vor dem vorgeschlagenen Tag der Anwendung der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen.

Die Zinssätze oder Wechselkurse können von der Bank jederzeit geändert werden und werden dem Zahlungsdienstnutzer in geeigneter Form mitgeteilt.

3.9.2. Vertragslaufzeit

Dieser Rahmenvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

3.9.3. Kündigungsfristen und Kündigungsmöglichkeiten

Der Zahlungsdienstnutzer kann den Rahmenvertrag jederzeit fristlos kündigen. Der Rahmenvertrag kann vom Zahlungsdienstnutzer nach Ablauf von 12 Monaten kostenlos gekündigt werden. In allen anderen Fällen können Entgelte erhoben werden, die angemessen und an den Kosten ausgerichtet sind.

Die Bank kann den auf unbestimmte Zeit geschlossenen Rahmenvertrag unter Einhaltung einer Frist von 60 Tagen kündigen. Die Bank kann den

Rahmenvertrag unter besonderen Umständen jedoch jederzeit kündigen.

3.10. Kommunikationssprache und Mittel

Massgebliche Sprache für die Vertragsbeziehung zwischen der Bank und dem Zahlungsdienstnutzer ist Deutsch. Der Kunde kann mit der Bank jedoch jederzeit auch in Englisch oder – sofern mit ihm vereinbart – in einer anderen Sprache kommunizieren. Vertragsunterlagen und Dokumente werden grundsätzlich in deutscher Sprache erstellt, es sei denn, dass auch hier etwas anderes zwischen der Bank und dem Zahlungsdienstnutzer vereinbart wird.

Die Bank wird mit dem Zahlungsdienstnutzer in der Regel per Brief kommunizieren. Aufträge und Mitteilungen über andere Kommunikationswege werden nur auf der Grundlage einer separaten schriftlichen Vereinbarung entgegengenommen. Liegt eine solche vor und wendet sich der Kunde auf einem dieser Kommunikationskanäle an die Bank, so behält sich die Bank ebenfalls vor, in gleicher Art und Weise mit der Kunde Verbindung aufzunehmen.

Bezüglich elektronischer Dienstleistungen gelten die besonderen Vereinbarungen für diese Dienstleistungen.

3.11. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die zwischen dem Zahlungsdienstnutzer und der Bank bestehenden Rechtsbeziehungen unterstehen dem liechtensteinischen Recht. Schaan ist Erfüllungsort, Vaduz ist Betreibungsort für Zahlungsdienstnutzer mit ausländischem Wohnort oder Sitz und ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Verfahren. Die Bank hat indessen auch das Recht, den Zahlungsdienstnutzer bei jedem zuständigen Gericht oder jeder zuständigen Behörde zu belangen.

3.12. Beschwerdeverfahren / Streitbeilegungsverfahren

Zur Beilegung von Streitfällen zwischen der Bank und Zahlungsdienstnutzern ist in Liechtenstein die Schlichtungsstelle zuständig. Sie vermittelt im Streitfall zwischen den Parteien auf geeignete Weise und versucht auf diese Weise eine Einigung zwischen den Parteien herbeizuführen.

3.13. Gültigkeit

Diese Bestimmungen für Zahlungsdienste treten am 1. November 2009 in Kraft.

4. Zahlungen im Inland und innerhalb des EWR

4.1. Begrenzung der Nutzung eines Zahlungsinstruments

Für gewisse Zahlungsinstrumente können gemäss den separaten Vereinbarungen Ausgabenobergrenzen sowie die Voraussetzungen zur Sperrung festgelegt werden.

Die Bank behält sich das Recht vor, ein Zahlungsinstrument zu sperren, wenn objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments dies rechtfertigen, der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht oder im Fall eines Zahlungsinstruments mit einer Kreditlinie ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Zahler seiner Zahlungspflicht nicht nachkommen kann.

In diesen Fällen wird die Bank den Zahler möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperrung des Zahlungsinstruments in einer vereinbarten Form von der Sperrung und den Gründen hierfür unterrichten, es sei denn, dies würde objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder gegen einschlägige Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten des EWR und/oder gegen gerichtliche oder behördliche Anordnungen verstossen.

4.2. Transferierte und eingegangene Beträge

Die Bank des Zahlungsempfängers darf ihre Entgelte von dem transferierten Betrag abziehen, bevor sie ihn dem Zahlungsempfänger gutschreibt. In diesem Fall werden der vollständige Betrag des Zahlungsvorgangs und die Entgelte in den Informationen für den Zahlungsempfänger getrennt ausgewiesen.

4.3. Ausführungsfrist und Wertstellung

Für Zahlungen in Euro, Zahlungsvorgänge in CHF innerhalb Liechtenstein sowie bei grenzüberschreitenden Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR mit einer Währungsumrechnung einer Währung eines Mitgliedstaates des EWR in Euro beträgt bis zum 31.12.2011 die maximale Ausführungsfrist 3 Geschäftstage. Als Ausführungsfrist ist dabei der Zeitraum gemeint, innerhalb welchem der Betrag dem Zahlungsempfänger gutgeschrieben wird. Ab dem 01.01.2012 wird diese Frist auf einen Tag verkürzt. Für in Papierform ausgelöste Zahlungsvorgänge werden diese Fristen um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

Für andere Zahlungen innerhalb des EWR gilt eine maximale Ausführungsfrist von 4 Tagen.

4.4. Wertstellungsdatum und Verfügbarkeit von Geldbeträgen

Das Datum der Wertstellung einer Gutschrift auf dem Zahlungskonto des Zahlungsempfängers ist spätestens der Geschäftstag, an dem der Betrag, der

Gegenstand des Zahlungsvorgangs ist, dem Konto der Bank des Zahlungsempfängers gutgeschrieben wird.

Das Datum der Wertstellung einer Belastung auf dem Zahlungskonto des Zahlers ist frühestens der Zeitpunkt, an dem dieses Zahlungskonto mit dem Betrag belastet wird, der Gegenstand des Zahlungsvorgangs ist.

4.5. Kein Datenabgleich beim Zahlungseingang / Rücküberweisung

Die Bank schreibt eine eingehende Zahlung einzig anhand des im Zahlungsauftrag angegebenen Kundenidentifikators gut. Die Bank verweist deshalb darauf, dass ein Abgleich mit Name und Adresse des begünstigten Kunden in der Regel nicht stattfindet. Die Bank behält sich jedoch vor, diesen Abgleich nach eigenem Ermessen trotzdem vorzunehmen und den Zahlungsauftrag bei Nichtübereinstimmungen zurückzuweisen. Bei einer solchen Rückweisung ist die Bank berechtigt, das Finanzinstitut des Auftraggebers über die Nichtübereinstimmungen zu informieren.

Der auftraggebende Kunde ist einverstanden, dass die Gutschrift durch die Bank des Begünstigten einzig anhand des angegebenen Kundenidentifikators und ohne Abgleich derselben mit Name und Adresse des Begünstigten erfolgt. Die Bank des Begünstigten kann sich ebenfalls vorbehalten, diesen Abgleich nach eigenem Ermessen dennoch vorzunehmen und den Zahlungsauftrag bei Nichtübereinstimmungen zurückzuweisen. Zahlungseingänge, bei denen keine oder eine nicht bestehende IBAN angegeben ist, werden grundsätzlich an die Bank des Auftraggebers zurückgewiesen. Das Gleiche gilt, wenn andere Gründe eine Gutschrift verhindern (wie z.B. gesetzliche oder regulatorische Vorschriften, behördliche Verfügungen, aufgehobenes Konto). Die Bank ist in diesem Zusammenhang berechtigt, allen an der Transaktion beteiligten Parteien (inkl. dem Auftraggeber) den Grund der nicht erfolgten Gutschrift bekannt zu geben.

4.6. Entgelte

Ist mit einem Zahlungsvorgang keine Währungsumrechnung verbunden, so haben Zahlungsempfänger und Zahler die von ihrem jeweiligen Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte zu tragen. Die Bank stellt dem Zahlungsdienstnutzer die Bestimmungen für Zahlungsdienste, sowie die darin vorgesehenen Informationen jederzeit auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger kostenlos zur Verfügung.

Für vom Zahlungsdienstnutzer gewünschte und darüber hinausgehende Informationen oder für deren häufigere Bereitstellung oder für ihre Übermittlung über andere als die vorgesehenen

Kommunikationsmittel, kann die Bank ein Entgelt verlangen.

4.7. Schutzmassnahmen / Haftung und Erstattung

4.7.1. Pflichten des Zahlungsdienstnutzers

Der zur Nutzung eines Zahlungsinstruments berechtigte Zahlungsdienstnutzer muss:

– bei der Nutzung des entsprechenden Zahlungsinstruments die besonderen Vereinbarungen für dessen Ausgabe und Nutzung einhalten; und– den Verlust, den Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung des Zahlungsinstruments unverzüglich der Bank oder einer anderen bezeichneten Stelle gemäss den besonderen Vereinbarungen anzeigen, sobald er davon Kenntnis erhält.

Der Zahlungsdienstnutzer trifft unmittelbar nach Erhalt eines Zahlungsinstruments insbesondere alle zumutbaren Vorkehrungen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

4.7.2. Sperrung eines Zahlungsinstrumentes siehe oben Ziffer 4.1.

4.7.3. Anzeige nicht autorisierter oder fehlerhaft ausgeführter Zahlungsvorgänge

Der Kunde muss die Bank unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs schriftlich unterrichten, der zur Entstehung eines Anspruchs – einschliesslich eines solchen nach den Ziffern 4.7.7, 4.7.8 und 4.7.10 geführt hat, jedoch spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung. Für Zahlungsdienstnutzer, welche keine Konsumenten sind, gilt eine Frist von 30 Tagen nach dem Tag der Belastung.

4.7.4. Nachweis der Authentifizierung und Ausführung von Zahlungsvorgängen

Bestreitet der Kunde, einen ausgeführten Zahlungsvorgang autorisiert zu haben, oder macht er geltend, dass der Zahlungsvorgang nicht ordnungsgemäss ausgeführt wurde, so muss die Bank nachweisen, dass der Zahlungsvorgang authentifiziert war, ordnungsgemäss aufgezeichnet und verbucht und nicht durch einen technischen Zusammenbruch oder eine andere Panne beeinträchtigt wurde.

Bestreitet ein Kunde, einen ausgeführten Zahlungsvorgang autorisiert zu haben, so reicht die von der Bank aufgezeichnete Nutzung eines Zahlungsinstruments für sich gesehen nicht notwendigerweise aus, um nachzuweisen, dass der Zahler entweder den Zahlungsvorgang autorisiert oder aber in betrügerischer Absicht gehandelt oder eine

oder mehrere seiner Pflichten nach 4.7.1 vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt hat.

4.7.5. Haftung der Bank für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

Die Bank des Zahlers erstattet diesem im Falle eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs den Betrag des nicht autorisierten Zahlungsvorgangs und bringt gegebenenfalls das belastete Zahlungskonto wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte. Vorbehalten bleibt Ziffer 4.7.3.

4.7.6. Haftung des Zahlers bei nicht autorisierter Nutzung des Zahlungsinstruments

Abweichend von Ziffer 4.7.5 trägt der Zahler bis höchstens 150 EUR bzw. Gegenwert in CHF den Schaden, der infolge eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs, der durch Nutzung eines verlorenen oder gestohlenen Zahlungsinstruments oder — in dem Fall, dass der Zahler die personalisierten Sicherheitsmerkmale nicht sicher aufbewahrt hat — infolge der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments entsteht.

Der Zahler trägt alle Schäden, die in Verbindung mit nicht autorisierten Zahlungsvorgängen entstanden sind, wenn er sie herbeigeführt hat, indem er in betrügerischer Absicht gehandelt oder eine oder mehrere seiner Pflichten nach Ziffer 4.7.1 vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt hat. In diesen Fällen findet Abs. 1 des vorliegenden Artikels keine Anwendung. Nach der Anzeige gemäss Ziffer 4.7.1 trägt der Zahler keine finanziellen Folgen aus der Nutzung des verlorenen, gestohlenen oder missbräuchlich verwendeten Zahlungsinstruments, es sei denn, er hat in betrügerischer Absicht gehandelt.

4.7.7. Fehler bei Ausführung eines vom Zahler ausgelösten Zahlungsauftrages

Wird ein Zahlungsauftrag vom Zahler ausgelöst, so haftet seine Bank vorbehaltlich von Ziffer 4.7.3, 4.7.9 Abs. 2 – 4, und 4.8 gegenüber dem Zahler für die ordnungsgemässe Ausführung des Zahlungsvorgangs, es sei denn, die Bank kann gegenüber dem Zahler und gegebenenfalls der Bank des Zahlungsempfängers nachweisen, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorgangs ist, gemäss Ziffer 4.3 bei der Bank des Zahlungsempfängers eingegangen ist; in diesem Fall haftet die Bank des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemässe Ausführung des Zahlungsvorgangs.

4.7.8. Fehler bei Ausführung eines vom Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsauftrages

Wird ein Zahlungsauftrag vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, so haftet dessen Bank grundsätzlich vorbehaltlich der Ziffern 4.7.3, 4.7.9 Abs. 2 – 4 und 4.8 gegenüber dem Zahlungsempfänger:

- für die ordnungsgemässe Übermittlung des Zahlungsauftrages an die Bank des Zahlers sowie
- für die Bearbeitung des Zahlungsvorganges entsprechend seinen Pflichten nach Ziffer 4.4.

4.7.9. Fehlerhafter Kundenidentifikator

Wird ein Zahlungsauftrag in Übereinstimmung mit dem Kundenidentifikator ausgeführt, so gilt der Zahlungsauftrag im Hinblick auf den durch den Kundenidentifikator bezeichneten Zahlungsempfänger als korrekt ausgeführt (siehe dazu auch Ziffer 3.4.3). Ist der vom Zahlungsdienstnutzer angegebene Kundenidentifikator fehlerhaft, so haftet die Bank nicht gemäss Ziffer 4.7.7, 4.7.8 und 4.7.10 für die fehlerhafte oder nicht erfolgte Ausführung des Zahlungsvorgangs. Die Bank des Zahlers bemüht sich jedoch, soweit ihr dies vernünftigerweise zugemutet werden kann, den Geldbetrag, der Gegenstand des Zahlungsvorgangs war, wiederzuerlangen. Die Bank kann dem Zahlungsdienstnutzer für die Wiederbeschaffung ein Entgelt in Rechnung stellen.

Macht der Zahlungsdienstnutzer weitergehende Angaben als in Ziffer 3.4.2 festgelegt, so haftet die Bank nur für die Ausführung von Zahlungsvorgängen in Übereinstimmung mit dem vom Zahlungsdienstnutzer angegebenen Kundenidentifikator.

4.7.10. Zusätzliche Entschädigungen

Weitere Ansprüche können sich aus gesetzlichen oder besonderen vertraglichen Regelungen ergeben.

4.8. Haftungsausschluss

Die Haftung im Zusammenhang mit der Autorisierung und Ausführung von Zahlungsvorgängen erstreckt sich nicht auf ungewöhnliche und unvorhersehbare Ereignisse, auf die diejenige Partei, die sich auf diese Ereignisse beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können, oder auf Fälle, in denen die Bank durch andere rechtliche Verpflichtungen des einzelstaatlichen oder des Gemeinschaftsrechts gebunden ist.

4.9. Erstattung eines von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Zahler hat gegen die Bank einen Anspruch auf Erstattung eines autorisierten, von einem oder über

einen Zahlungsempfänger angewiesenen und bereits ausgeführten Zahlungsvorgangs, sofern:

- bei der Autorisierung der genaue Betrag des Zahlungsvorgangs nicht angegeben wurde und
- der Betrag des Zahlungsvorgangs den Betrag übersteigt, den der Zahler entsprechend seinem bisherigen Ausgabeverhalten, und den jeweiligen Umständen des Einzelfalls vernünftigerweise hätte erwarten können.

Auf Verlangen der Bank hat der Zahler die Sachumstände in Bezug auf diese Voraussetzungen darzulegen. Erstattet wird der vollständige Betrag des ausgeführten Zahlungsvorgangs. Der Zahler hat keinen Anspruch auf Erstattung, wenn er seine Zustimmung zur Durchführung des Zahlungsvorgangs unmittelbar der Bank gegeben hat und ihm gegebenenfalls die Informationen über den anstehenden Zahlungsvorgang in einer vereinbarten Form mindestens vier Wochen vor dem Fälligkeitstermin von der Bank oder vom Zahlungsempfänger mitgeteilt oder zugänglich gemacht wurden.

Der Zahler hat die Erstattung eines autorisierten und von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgang innerhalb von acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des betreffenden Geldbetrags zu verlangen.

Die Bank erstattet innerhalb von zehn Geschäftstagen nach Erhalt eines Erstattungsverlangens entweder den vollständigen Betrag des Zahlungsvorgangs oder teilt dem Zahler die Gründe für die Ablehnung der Erstattung unter Angabe der Schlichtungsstellen mit, an die sich der Zahler wenden kann, wenn er diese Begründung nicht akzeptiert.