

# Bedingungen für die Mastercard (Kreditkarte) der NATIONAL-BANK Aktiengesellschaft\*

## 1. Zahlungsverkehrsbezogene Anwendungen

### 1.1 Verwendungsmöglichkeiten

#### 1.1.1 Zu Zahlungsverkehrszwecken

Die Mastercard ist eine Kreditkarte. Die von der Bank ausgegebene Mastercard kann der Karteninhaber im Inland und als weitere Dienstleistung auch im Ausland im Rahmen des Mastercard-Verbundes einsetzen

- zum Bezahlen bei Vertragsunternehmen vor Ort an automatisierten Kassen oder online und
- darüber hinaus als weitere Dienstleistung zum Abheben von Bargeld an Geldautomaten sowie an Kassen von Kreditinstituten, dort zusätzlich gegen Vorlage eines Ausweispapiers (Bargeld-service).

Die Vertragsunternehmen sowie die Kreditinstitute und die Geldautomaten im Rahmen des Bargeld-services sind an den Akzeptanzsymbolen zu erkennen, die auf der Mastercard zu sehen sind. Soweit mit der Mastercard zusätzliche Leistungen (z. B. Hilfe in Notfällen, Versicherungen) verbunden sind, richtet sich dies nach den insoweit geltenden besonderen Regeln.

#### 1.1.2 Als Speichermedium für Zusatzanwendungen

Verfügt die an den Karteninhaber ausgegebene Mastercard über einen Chip, so kann die Mastercard auch als Speichermedium für Zusatzanwendungen

- der kartenausgebenden Bank nach Maßgabe des mit der Bank abgeschlossenen Vertrages (bankgenerierte Zusatzanwendung) oder
- eines Vertragsunternehmens nach Maßgabe des mit diesem abgeschlossenen Vertrages (unternehmensgenerierte Zusatzanwendung) verwendet werden.

### 1.2 Persönliche Geheimzahl („PIN“)

Für die Nutzung von automatisierten Kassen bei Vertragsunternehmen und von Geldautomaten kann dem Karteninhaber für seine Karte eine persönliche Geheimzahl („PIN“) zur Verfügung gestellt werden.

Die Karte kann an automatisierten Kassen sowie an Geldautomaten, an denen im Zusammenhang mit der Verwendung der Karte die PIN eingegeben werden muss, nicht mehr eingesetzt werden, wenn die PIN dreimal hintereinander falsch eingegeben wurde. Der Karteninhaber sollte sich in diesem Fall mit seiner Bank, möglichst mit der kontoführenden Stelle, in Verbindung setzen.

### 1.3 Autorisierung von Kartenzahlungen durch den Karteninhaber

#### 1.3.1 Bei Nutzung der Mastercard ist entweder

- ein Beleg zu unterschreiben, auf den das Vertragsunternehmen die Kartendaten übertragen hat, oder
- an Geldautomaten und automatisierten Kassen die PIN einzugeben.

Nach vorheriger Abstimmung zwischen Karteninhaber und Vertragsunternehmen kann der Karteninhaber – insbesondere zur Beschleunigung

eines Geschäftsvorfalles im Rahmen eines fernmündlichen Kontakts – ausnahmsweise darauf verzichten, den Beleg zu unterzeichnen und stattdessen lediglich seine Mastercard-Nummer angeben.

Beim Karteneinsatz an automatisierten Kassen kann von der Eingabe der PIN abgesehen werden:

- Zur Bezahlung von Verkehrsnutzungsentgelten oder Parkgebühren an unbeaufsichtigten automatisierten Kassen.
- Zur kontaktlosen Bezahlung von Kleinbeträgen. Hierbei ist die MasterCard mit Kontaktfunktion an ein Kartenlesegerät zu halten. Es gelten die von der Bank festgelegten Betrags- und Nutzungsgrenzen.

Bei Online-Bezahlvorgängen z. B. erfolgt die Authentifizierung des Karteninhabers, indem er auf Anforderung die gesondert vereinbarten Authentifizierungselemente einsetzt.

Authentifizierungselemente sind

- Wissensselemente (etwas, das der Karteninhaber weiß, z. B. Online-Passwort),
- Besitzelemente (etwas, das der Karteninhaber besitzt, z. B. mobiles Endgerät zur Erzeugung zum Empfang von einmal verwendbaren Transaktionsnummer [TAN] als Besitznachweis) oder
- Seinselemente (etwas, das der Karteninhaber ist, z. B. Fingerabdruck).

**1.3.2** Mit dem Einsatz der Karte erteilt der Karteninhaber die Zustimmung (Autorisierung) zur Ausführung der Kartenzahlung. Soweit dafür zusätzlich die Unterschrift, eine PIN oder ein sonstiges Authentifizierungselement gefordert wird, wird die Zustimmung erst mit deren Einsatz erteilt. Nach der Erteilung der Zustimmung kann der Karteninhaber die Kartenzahlung nicht mehr widerrufen. In dieser Autorisierung ist zugleich die ausdrückliche Zustimmung enthalten, dass die Bank die für die Ausführung der Kartenzahlung notwendigen personenbezogenen Daten des Karteninhabers verarbeitet, übermittelt und speichert.

#### 1.4 Sperrung eines verfügbaren Geldbetrages

Die Bank ist berechtigt, auf dem Konto des Karteninhabers einen im Rahmen der finanziellen Nutzungsgrenze (siehe Nummer I.7) verfügbaren Geldbetrag zu sperren, wenn

- der Zahlungsvorgang vom Zahlungsempfänger ausgelöst worden ist und
- der Karteninhaber auch der genauen Höhe des zu sperrenden Geldbetrags zugestimmt hat.

Den gesperrten Geldbetrag gibt die Bank unbeschadet sonstiger gesetzlicher oder vertraglicher Rechte unverzüglich frei, nachdem ihr der genaue Zahlungsbetrag mitgeteilt worden oder der Zahlungsauftrag zugegangen ist.

\* Nachfolgend als „Bank“ bezeichnet. Nähere Angaben zur Bank sind in ihrem „Preis- und Leistungsverzeichnis“ enthalten.

## 1.5 Ablehnung von Kartenzahlungen durch die Bank

Die Bank ist berechtigt, die Kartenzahlung abzulehnen, wenn

- sich der Karteninhaber nicht mit seiner PIN oder seinem sonstigen Authentifizierungselement legitimiert hat,
- der für die Kartenzahlung geltende Verfügungsrahmen der Karte oder die finanzielle Nutzungsgrenze nicht eingehalten ist oder
- die Karte gesperrt ist.

Hierüber wird der Karteninhaber über das Terminal, an dem die Karte eingesetzt wird, oder beim Online-Einsatz auf dem vereinbarten Weg unterrichtet.

## 1.6 Ausführungsfrist

Der Zahlungsvorgang wird vom Zahlungsempfänger ausgelöst. Nach Zugang des Zahlungsauftrages bei der Bank ist diese verpflichtet sicherzustellen, dass der Kartenzahlungsbetrag spätestens zu dem in ihrem „Preis- und Leistungsverzeichnis“ angegebenen Zeitpunkt beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht.

## 1.7 Finanzielle Nutzungsgrenze

1.7.1 Der Karteninhaber darf die Mastercard nur innerhalb des Verfügungsrahmens der Karte und nur in der Weise nutzen, dass ein Ausgleich der Kartenumsätze bei Fälligkeit gewährleistet ist. Der Karteninhaber kann mit seiner Bank eine Änderung seines Verfügungsrahmens der Karte vereinbaren.

1.7.2 Auch wenn der Karteninhaber die finanzielle Nutzungsgrenze nicht einhält, ist die Bank berechtigt, den Ersatz der Aufwendungen zu verlangen, die aus der Nutzung der Mastercard entstehen. Die Genehmigung einzelner Mastercard-Umsätze führt weder zur Einräumung eines Kredites noch zur Erhöhung eines zuvor eingeräumten Kredites, sondern erfolgt in der Erwartung, dass ein Ausgleich der Mastercard-Umsätze bei Fälligkeit gewährleistet ist.

1.7.3 Übersteigt die Buchung von Mastercard-Umsätzen ein vorhandenes Kontoguthaben oder einen vorher für das Konto eingeräumten Kredit, so führt die Buchung zu einer geduldeten Kontoüberziehung.

## 1.8 Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Karteninhabers

### 1.8.1 Unterschrift

Der Karteninhaber hat seine Karte nach Erhalt unverzüglich auf dem Unterschriftsfeld zu unterschreiben.

### 1.8.2 Sorgfältige Aufbewahrung der Karte

Die Karte ist mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um zu verhindern, dass sie abhanden kommt oder missbräuchlich verwendet wird. Sie darf insbesondere nicht unbeaufsichtigt im Kraftfahrzeug aufbewahrt werden. Denn jede Person, die im Besitz der Karte ist, hat die Möglichkeit, mit ihr missbräuchliche Verfügungen zu tätigen.

### 1.8.3 Geheimhaltung der PIN

Der Karteninhaber hat dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von seiner per-

sönlichen Geheimzahl („PIN“) erlangt. Sie darf insbesondere nicht auf der Karte vermerkt oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden. Jede Person, die die PIN kennt und in den Besitz der Karte kommt beziehungsweise die Mastercard-Nummer kennt, hat die Möglichkeit, mißbräuchliche Verfügungen zu tätigen (z. B. Geld an Geldautomaten abzuheben).

## 1.8.4 Schutz der Authentifizierungselemente für Online-Bezahlvorgänge

Der Karteninhaber hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um seine mit der Bank vereinbarten Authentifizierungselemente für Online-Bezahlvorgänge (siehe Nummer 1.3 letzter Unterabsatz dieser Bedingungen) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass die Authentifizierungselemente für Online-Bezahlvorgänge missbräuchlich verwendet oder in sonstiger Weise nicht autorisiert genutzt werden.

Zum Schutz der einzelnen Authentifizierungselemente für Online-Bezahlvorgänge hat der Karteninhaber vor allem Folgendes zu beachten:

- (a) Wissenselemente, wie z. B. das Online-Passwort, sind geheim zu halten; sie dürfen insbesondere
  - nicht mündlich (z. B. telefonisch oder persönlich) mitgeteilt werden,
  - nicht außerhalb von Online-Bezahlvorgängen in Textform (z. B. per E-Mail oder Messenger-Dienst) weiter gegeben werden,
  - nicht gesichert elektronisch gespeichert (z. B. Speicherung des Online-Passworts im Klartext im 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) oder zur Prüfung des Seinelements (z. B. mobiles Endgerät mit Anwendung für Kreditkartenzahlung und Fingerabdrucksensor) dient.
- (b) Besitzelemente, wie z. B. ein mobiles Endgerät, sind vor Missbrauch zu schützen insbesondere
  - ist sicherzustellen, dass unberechtigte Personen auf das mobile Endgerät des Karteninhabers (z. B. Mobiltelefon) nicht zugreifen können,
  - ist dafür Sorge zu tragen, dass andere Personen die auf dem mobilen Endgerät (z. B. Mobiltelefon) befindliche Anwendung für Kreditkartenzahlungen (z. B. Karten-App, Authentifizierungs-App) nicht nutzen können,
  - ist die Anwendung für Online-Bezahlvorgänge (z. B. Karten-App, Authentifizierungs-App) auf dem mobilen Endgerät des Teilnehmers zu deaktivieren, bevor der Teilnehmer den Besitz an diesem mobilen Endgerät aufgibt (z. B. durch Verkauf oder Entsorgung des Mobiltelefons) und
  - dürfen die Nachweise des Besitzelements (z. B. TAN) nicht außerhalb der Online-Bezahlvorgänge mündlich (z. B. per Telefon) oder in Textform (z. B. per E-

Mail, Messenger-Dienst) weiter gegeben werden.

- (c) Seinelemente, wie z. B. Fingerabdruck des Karteninhabers, dürfen auf einem mobilen Endgerät des Karteninhabers für Online-Bezahlvorgänge nur dann als Authentifizierungselement verwendet werden, wenn auf dem mobilen Endgerät, das für Online-Bezahlvorgänge das von der Bank ausgegebene Wissensselement (z. B. Online-Passwort) zu nutzen und nicht das auf dem mobilen Endgerät gespeicherte Seinelement.

#### 1.8.5 Kontrollpflichten bei Online-Bezahlvorgängen

Sollten bei Online-Bezahlvorgängen an den Karteninhaber Angaben zum Zahlungsvorgang (z. B. der Name des Vertragsunternehmens und der Verfügungsbetrag) mitgeteilt werden, sind diese Daten vom Karteninhaber auf Richtigkeit zu prüfen.

#### 1.8.6 Unterrichts- und Anzeigepflichten des Karteninhabers

- 1.8.6.1** Stellt der Karteninhaber den Verlust oder Diebstahl seiner Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte, PIN oder für Online-Bezahlvorgänge vereinbarter Authentifizierungselemente fest, so ist die Bank, und zwar möglichst die kontoführende Stelle, oder eine Repräsentanz des Mastercard-Verbundes unverzüglich zu unterrichten, um die Mastercard sperren zu lassen. Die Kontaktdaten, unter denen eine Sperranzeige abgegeben werden kann, werden dem Karteninhaber gesondert mitgeteilt. Der Karteninhaber hat jeden Diebstahl oder Missbrauch auch unverzüglich bei der Polizei anzuzeigen.

- 1.8.6.2** Hat der Karteninhaber den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt in den Besitz seiner Karte gelangt ist, eine missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte, PIN oder für Online-Bezahlvorgänge vereinbarter Authentifizierungselemente vorliegt, muss er ebenfalls unverzüglich eine Sperranzeige abgeben.

Für den Ersatz einer verlorenen, gestohlenen, missbräuchlich verwendeten oder sonst nicht autorisiert genutzten Karte berechnet die Bank dem Karteninhaber das im Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank ausgewiesene Entgelt, das allenfalls die ausschließlich und unmittelbar mit dem Ersatz verbundenen Kosten abdeckt. Satz 1 gilt nicht, wenn die Bank die Umstände, die zur Ausgabe der Ersatzkarte geführt haben, zu vertreten hat oder diese ihr zuzurechnen sind.

- 1.8.6.3** Befindet sich auf der Karte ein TAN-Generator oder eine Signaturfunktion für das Online Banking, so hat die Sperre der Karte auch eine Sperrung des Online Banking-Zugangs zur Folge.

- 1.8.6.4** Die Sperrung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung kommt nur gegenüber dem Unternehmen in Betracht, das die Zusatzanwendung in den Chip der Mastercard eingespeichert hat, und ist nur dann möglich, wenn das Unternehmen die Möglichkeit zur Sperrung seiner Zusatzanwendung vorsieht. Die Sperrung einer bankgenerierten Zusatzanwendung kommt nur

gegenüber der kartenausgebenden Bank in Betracht und richtet sich nach dem mit der kartenausgebenden Bank abgeschlossenen Vertrag.

- 1.8.6.5** Der Karteninhaber hat die Bank unverzüglich nach Feststellung einer nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Kartenverfügung zu unterrichten.

#### z. B. 1.9 Zahlungsverpflichtung des Karteninhabers

- 1.9.1** Die Bank ist gegenüber Vertragsunternehmen sowie den Kreditinstituten, die die Mastercard an ihren Geldautomaten akzeptieren, verpflichtet, die vom Karteninhaber mit der Karte getätigten Umsätze zu begleichen.

- 1.9.2** Die Bank unterrichtet den Karteninhaber mindestens einmal monatlich auf dem vereinbarten Weg über alle im Zusammenhang mit der Begleichung der Kartenumsätze entstehenden Aufwendungen. Die jeweilige Vorabankündigung (Pre-Notification) über den Einzug erfolgt über die Abrechnung mindestens 3 Bankarbeitstage vorher. Der Einzug vom vereinbarten Abrechnungskonto erfolgt sodann zu dem in der Vorabankündigung angegebenen Zeitpunkt. Der Betrag ist zu diesem Zeitpunkt fällig.

- 1.9.3** Einwendungen und sonstige Beanstandungen des Karteninhabers aus seinem Vertragsverhältnis zu dem Vertragsunternehmen, bei dem die Karte eingesetzt wurde, sind unmittelbar gegenüber dem Vertragsunternehmen geltend zu machen.

#### 1.10 Fremdwährungsumrechnung

Nutzt der Karteninhaber die Karte für Verfügungen, die nicht auf Euro lauten, wird das Konto gleichwohl in Euro belastet. Die Bestimmung des Kurses bei Fremdwährungsgeschäften ergibt sich aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank. Eine Änderung des in der Umrechnungsregelung genannten Referenzwechsellkurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Karteninhabers wirksam.

#### 1.11 Entgelte

- 1.11.1** Die vom Karteninhaber gegenüber der Bank geschuldeten Entgelte ergeben sich aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank.

- 1.11.2** Änderungen der Entgelte werden dem Karteninhaber spätestens zwei Monate vor dem Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Karteninhaber mit der Bank im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Online Banking), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Der Karteninhaber kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Karteninhabers gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die Bank in ihrem Angebot besonders hinweisen. Werden dem Karteninhaber Änderungen der Entgelte angeboten, kann er diese Geschäftsbeziehung vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungs-

recht wird ihn die Bank in ihrem Angebot besonders hinweisen.

Die Änderung von Entgelten für den Zahlungsdienstvertragsvertrag (Girovertrag) richtet sich nach Nummer 12 Absatz 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

**1.11.3** Bei Entgelten und deren Änderung für Zahlungen von Kontoinhabern, die keine Verbraucher sind, bleibt es bei den Regelungen in Nummer 12 Absätze 2 bis 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## **1.12 Erstattungs-, Berichtigungs- und Schadensersatzansprüche des Karteninhabers**

### **1.12.1 Erstattung bei nicht autorisierter Kartenverfügung**

Im Falle einer nicht autorisierten Kartenverfügung in Form

- der Abhebung von Bargeld oder
- der Verwendung der Karte zur Bezahlung bei einem Vertragsunternehmen

hat die Bank gegen den Karteninhaber keinen Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen. Die Bank ist verpflichtet, dem Karteninhaber den Betrag ungekürzt zu erstatten. Wurde der Betrag einem Konto belastet, bringt die Bank dieses wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die nicht autorisierte Kartenverfügung befunden hätte. Diese Verpflichtung ist spätestens bis zum Ende des Geschäftstags gemäß „Preis- und Leistungsverzeichnis“ zu erfüllen, der auf den Tag folgt, an welchem der Bank angezeigt wurde, dass die Kartenzahlung nicht autorisiert ist, oder die Bank auf andere Weise davon Kenntnis erhalten hat. Hat die Bank einer zuständigen Behörde berechnete Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Karteninhabers vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die Bank ihre Verpflichtung aus Satz 2 unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt.

### **1.12.2 Ansprüche bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung**

**1.12.2.1** Im Falle einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung in Form

- der Abhebung von Bargeld oder
- der Verwendung der Karte zur Bezahlung bei einem Vertragsunternehmen

kann der Karteninhaber von der Bank die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Verfügungsbetrages insoweit verlangen, als die Kartenverfügung nicht erfolgte oder fehlerhaft war. Wurde der Betrag einem Konto belastet, bringt die Bank dieses wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die nicht erfolgte oder fehlerhafte Kartenverfügung befunden hätte.

**1.12.2.2** Der Karteninhaber kann über Nummer 1.12.2.1 hinaus von der Bank die Erstattung der Entgelte und Zinsen insoweit verlangen, als ihm diese im Zusammenhang mit der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung der autorisierten Kartenverfügung in Rechnung gestellt oder seinem Konto belastet wurden.

**1.12.2.3** Geht der Zahlungsbetrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers erst nach

Ablauf der Ausführungsfrist in Nummer 1 ein (Verspätung), kann der Zahlungsempfänger von seinem Zahlungsdienstleister verlangen, dass dieser die Gutschrift des Zahlungsbetrages auf dem Konto des Zahlungsempfängers so vornimmt, als sei die Kartenzahlung ordnungsgemäß ausgeführt worden. Die Pflicht nach Satz 1 gilt nicht wenn der Karteninhaber kein Verbraucher ist.

**1.12.2.4** Wurde eine autorisierte Kartenverfügung nicht oder fehlerhaft ausgeführt, wird die Bank die Kartenverfügung auf Verlangen des Karteninhabers nachvollziehen und ihn über das Ergebnis unterrichten.

### **1.12.3 Schadensersatzansprüche des Karteninhabers aufgrund einer nicht autorisierten oder einer nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung**

Im Falle einer nicht autorisierten Kartenverfügung oder im Falle einer nicht erfolgten, fehlerhaften oder verspäteten Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung kann der Karteninhaber von der Bank einen Schaden, der nicht bereits von den Nummern 1.12.1 und 1.12.2 erfasst ist, ersetzt verlangen. Dies gilt nicht, wenn die Bank die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Die Bank hat hierbei ein Verschulden, das einer zwischen-geschalteten Stelle zur Last fällt, wie eigenes Verschulden zu vertreten, es sei denn, dass die wesentliche Ursache bei einer zwischen-geschalteten Stelle liegt, die der Karteninhaber vorgegeben hat. Handelt es sich bei dem Kontoinhaber nicht um einen Verbraucher oder erfolgt der Einsatz der Karte in einem Land außerhalb Deutschlands und des Europäischen Wirtschaftsraumes<sup>1</sup>, beschränkt sich die Haftung der Bank für das Verschulden einer an der Abwicklung des Zahlungsvorgangs beteiligten Stelle auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung einer solchen Stelle. Hat der Karteninhaber durch ein schuldhaftes Verhalten zur Entstehung des Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang Bank und Karteninhaber den Schaden zu tragen haben. Die Haftung nach dieser Nummer ist auf EUR 12.500 je Kartenverfügung begrenzt.

Diese betragsmäßige Haftungsbeschränkung gilt nicht

- für nicht autorisierte Kartenverfügungen,
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Bank,
- für Gefahren, die die Bank besonders übernommen hat, und
- für den dem Kontoinhaber entstandenen Zins-schaden, soweit der Karteninhaber Verbraucher ist.

### **1.12.4 Frist für die Geltendmachung von Ansprüchen nach den Nummern 1.12.1 bis 1.12.3**

<sup>1</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich (einschließlich Französisch-Guayana, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Réunion), Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern.

Ansprüche gegen die Bank nach den Nummern 1.12.1 bis 1.12.3 sind ausgeschlossen, wenn der Karteninhaber die Bank nicht spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung mit der Kartenverfügung darüber unterrichtet hat, dass es sich um eine nicht autorisierte, nicht erfolgte oder fehlerhafte Kartenverfügung handelt. Der Lauf der 13-monatigen Frist beginnt nur, wenn die Bank den Karteninhaber über die aus der Kartenverfügung resultierende Belastungsbuchung entsprechend dem für Umsatzinformationen vereinbarten Weg, spätestens innerhalb eines Monats nach der Belastungsbuchung, unterrichtet hat; anderenfalls ist für den Fristbeginn der Tag der Unterrichtung maßgeblich. Haftungsansprüche nach Nummer 1.12.3 kann der Karteninhaber auch nach Ablauf der Frist in Satz 1 geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung dieser Frist verhindert war.

### **1.12.5 Erstattungsanspruch bei autorisierter Kartenverfügung ohne genaue Betragsangabe und Frist für die Geltendmachung des Anspruchs**

**1.12.5.1** Der Karteninhaber kann von der Bank die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Verfügungsbetrages verlangen, wenn er eine Kartenverfügung bei einem Vertragsunternehmen in der Weise autorisiert hat, dass

- bei der Autorisierung der genaue Betrag nicht angegeben wurde und
- der Zahlungsvorgang den Betrag übersteigt, den der Karteninhaber entsprechend seinem bisherigen Ausgabeverhalten, dem Inhalt des Kartenvertrages und den jeweiligen Umständen des Einzelfalles hätte erwarten können; mit einem etwaigen Währungsumtausch zusammenhängende Gründe bleiben außer Betracht, wenn der vereinbarte Referenzwechselkurs zugrunde gelegt wurde.

Der Karteninhaber ist verpflichtet, gegenüber der Bank die Sachumstände darzulegen, aus denen er seinen Erstattungsanspruch herleitet.

**1.12.5.2** Der Anspruch auf Erstattung ist ausgeschlossen, wenn er nicht innerhalb von acht Wochen nach dem Zeitpunkt der Belastung des Umsatzes auf dem Abrechnungskonto gegenüber der Bank geltend gemacht wird.

### **1.12.6 Haftungs- und Einwendungsausschluss**

Ansprüche des Karteninhabers gegen die Bank nach den Nummern 1.12.1 bis 1.12.5 sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände

- auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das die Bank keinen Einfluss hat und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können, oder
- von der Bank aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung herbeigeführt wurden.

### **1.13 Haftung des Karteninhabers für nicht autorisierte Kartenverfügungen**

#### **1.13.1 Haftung des Karteninhabers bis zur Sperranzeige**

**1.13.1.1** Verliert der Karteninhaber seine Karte oder PIN, werden sie ihm gestohlen, kommen sie ihm sonst abhanden oder werden die Karte oder die für

Online-Bezahlvorgänge vereinbarten Authentifizierungselemente sonst missbräuchlich verwendet und kommt es dadurch zu nicht autorisierten Kartenverfügungen in Form

- der Abhebung von Bargeld oder
  - der Verwendung der Karte zur Bezahlung bei einem Vertragsunternehmen,
- so haftet der Karteninhaber für Schäden, die bis zum Zeitpunkt der Sperranzeige verursacht werden, in Höhe von maximal EUR 50, ohne dass es darauf ankommt, ob den Karteninhaber an dem Verlust, Diebstahl oder sonstigen Abhandenkommen oder sonstigem Missbrauch ein Verschulden trifft.

**1.13.1.2** Der Karteninhaber haftet nicht nach Absatz 1, wenn

- es ihm nicht möglich gewesen ist, den Verlust, den Diebstahl, das Abhandenkommen oder eine sonstige missbräuchliche Verwendung der Karte oder der für Online-Bezahlvorgänge vereinbarten Authentifizierungselemente vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang zu bemerken, oder
- der Verlust der Karte durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung der Bank oder eine sonstige Stelle, an die Tätigkeiten der Bank ausgelagert wurden, verursacht worden ist.

**1.13.1.3** Handelt es sich bei dem Kontoinhaber nicht um einen Verbraucher oder erfolgt der Einsatz der Karte in einem Land außerhalb Deutschlands und des Europäischen Wirtschaftsraumes<sup>2</sup>, trägt der Kontoinhaber den aufgrund nicht autorisierter Kartenverfügungen entstehenden Schaden nach den Nummern 1.13.1.1 auch über einen Betrag von maximal EUR 50 hinaus, wenn der Karteninhaber die ihm nach diesen Bedingungen obliegenden Pflichten fahrlässig verletzt hat. Hat die Bank durch eine Verletzung ihrer Pflichten zur Entstehung des Schadens beigetragen, haftet die Bank für den entstandenen Schaden im Umfang des von ihr zu vertretenden Mitverschuldens.

**1.13.1.4** Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Verfügungen und hat der Karteninhaber in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kontoinhaber den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Karteninhabers kann insbesondere dann vorliegen, wenn

- er den Verlust oder den Diebstahl der Karte oder die missbräuchliche Verfügung der Karte oder der Mastercard-Repräsentanz schuldhaft nicht unverzüglich mitgeteilt hat, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat,
- die persönliche Geheimzahl oder das vereinbarte Wissensselement für Online-Bezahlvorgänge (z. B. Online-Passwort) auf der Karte verwahrt war (z. B. im Originalbrief, in dem sie dem Karteninhaber mitgeteilt wurde) oder
- die persönliche Geheimzahl oder das vereinbarte Wissensselement für Online-Bezahlvorgänge (z. B. Online-Passwort) einer

<sup>2</sup> Zur Definition der EWR-Staaten siehe Fußnote 1.

anderen Person mitgeteilt und der Missbrauch dadurch verursacht wurde.

**1.13.1.5** Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den der Verfügungsrahmen gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf den für die Karte geltenden Verfügungsrahmen.

**1.13.1.6** Der Karteninhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Absätzen 1.13.1.1, 1.13.1.3 und 1.13.1.4 verpflichtet, wenn der Karteninhaber die Sperranzeige nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

**1.13.1.7** Abweichend von den Absätzen 1.13.1.1, 1.13.1.3 und 1.13.1.4 ist der Karteninhaber nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die Bank vom Karteninhaber eine starke Kundenauthentifizierung im Sinne des §1 Absatz 24 Zahlungsdienstleistungsgesetz (ZAG) nicht verlangt hat oder Zahlungsempfänger oder sein Zahlungsdienstleister diese nicht akzeptiert hat, obwohl die Bank zur starken Kundenauthentifizierung nach §55 ZAG verpflichtet war. Eine starke Kundenauthentifizierung erfordert die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Authentifizierungselementen aus den Kategorien Wissen (etwas, das der Karteninhaber weiß, z. B. PIN oder Online-Passwort), Besitz (etwas, das der Karteninhaber besitzt, z. B. Kreditkarte oder mobiles Endgerät) oder Sein (etwas, das der Karteninhaber ist, z. B. Fingerabdruck).

**1.13.1.8** Die Absätze 1.13.1.2, 1.13.1.5 bis 1.13.1.7 finden keine Anwendung, wenn der Karteninhaber in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

**1.13.2 Haftung des Karteninhabers ab Sperranzeige**  
Sobald der Verlust oder Diebstahl der Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte, PIN oder für Online-Bezahlvorgänge vereinbarter Authentifizierungselemente gegenüber der Bank oder einer Mastercard-Repräsentanz angezeigt wurde, übernimmt die Bank alle danach durch Verfügungen in Form

- der Abhebung von Bargeld oder
- der Verwendung der Karte zur Bezahlung bei einem Vertragsunternehmen

entstehenden Schäden. Handelt der Karteninhaber in betrügerischer Absicht, trägt der Kontoinhaber auch die nach der Sperranzeige entstehenden Schäden.

#### **1.14 Gesamtschuldnerische Haftung mehrerer Antragsteller**

**1.14.1** Für die Verbindlichkeiten aus einer gemeinsam beantragten Mastercard haften die Antragsteller als Gesamtschuldner, d. h. die Bank kann von jedem Antragsteller die Erfüllung sämtlicher Ansprüche fordern.

**1.14.2** Jeder Antragsteller kann das Vertragsverhältnis nur mit Wirkung für alle Antragsteller jederzeit durch Kündigung beenden.

**1.14.3** Jeder Antragsteller hat dafür Sorge zu tragen, dass die an ihn ausgegebene Karte mit Wirksamwerden der Kündigung unverzüglich an die Bank

zurückgegeben wird. Die Aufwendungen, die aus der weiteren Nutzung einer Karte bis zu ihrer Rückgabe an die Bank entstehen, haben die Antragsteller ebenfalls gesamtschuldnerisch zu tragen. Unabhängig davon wird die Bank zumutbare Maßnahmen ergreifen, um Mastercard-Verfügungen nach der Kündigung des Mastercard-Vertragsverhältnisses zu unterbinden.

#### **1.15 Eigentum und Gültigkeit der Karte**

**1.15.1** Die Karte bleibt im Eigentum der Bank. Sie ist nicht übertragbar. Die Karte ist nur für den auf der Karte angegebenen Zeitraum gültig.

**1.15.2** Mit der Aushändigung einer neuen, spätestens aber nach Ablauf der Gültigkeit, ist die Bank berechtigt, die alte Karte zurückzuverlangen. Endet die Berechtigung, die Karte zu nutzen, vorher (z. B. durch Kündigung des Mastercard-Vertrages), so hat der Karteninhaber die Karte unverzüglich an die Bank zurückzugeben. Auf der Mastercard befindliche unternehmensgenerierte Zusatzanwendungen hat der Karteninhaber bei dem Unternehmen, das die Zusatzanwendung auf die Mastercard aufgebracht hat, unverzüglich entfernen zu lassen. Die Möglichkeit zur weiteren Nutzung einer bankgenerierten Zusatzanwendung richtet sich nach dem Vertragsverhältnis zwischen dem Karteninhaber und der kartenausgebenden Bank.

**1.15.3** Die Bank behält sich das Recht vor, auch während der Laufzeit einer Karte diese gegen eine neue auszutauschen. Kosten entstehen dem Karteninhaber dadurch nicht.

#### **1.16 Kündigungsrecht des Karteninhabers**

Der Karteninhaber kann den Mastercard-Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

#### **1.17 Kündigungsrecht der Bank**

**1.17.1** Die Bank kann den Mastercard-Vertrag unter Einhaltung einer angemessenen, mindestens zwei-monatigen Kündigungsfrist kündigen. Die Bank wird den Master-Card-Vertrag mit einer längeren Kündigungsfrist kündigen, wenn dies unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Karteninhabers geboten ist.

**1.17.2** Die Bank kann den Mastercard-Vertrag fristlos kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, durch den die Fortsetzung des Mastercard-Vertrages auch unter angemessener Berücksichtigung der berechtigten Belange des Karteninhabers für die Bank unzumutbar ist.

Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn der Karteninhaber unrichtige Angaben über seine Vermögenslage gemacht hat und die Bank hierauf die Entscheidung über den Abschluss des Mastercard-Vertrages gestützt hat oder wenn eine wesentliche Verschlechterung seiner Vermögenslage eintritt oder einzutreten droht und dadurch die Erfüllung der Verbindlichkeiten aus dem Mastercard-Vertrag gegenüber der Bank gefährdet ist.

#### **1.18 Folgen der Kündigung**

Mit Wirksamwerden der Kündigung darf die Mastercard nicht mehr benutzt werden. Die Karte ist unverzüglich und unaufgefordert an die Bank

zurückzugeben. Auf der Karte befindliche unternehmensgenerierte Zusatzanwendungen hat der Karteninhaber bei dem Unternehmen, das die Zusatzanwendung auf die Mastercard aufgebracht hat, unverzüglich entfernen zu lassen. Die Möglichkeit zur weiteren Nutzung einer bankgenerierten Zusatzanwendung richtet sich nach den für jene Zusatzanwendung geltenden Regeln.

## 1.19 Einziehung und Sperre der Mastercard

**1.19.1** Die Bank darf die Karte sperren und den Einzug der Karte (z. B. an Geldautomaten) veranlassen, wenn

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

Die Bank wird den Kontoinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre über diese unterrichten. Die Bank wird die Karte entsperren oder diese durch eine neue Karte ersetzen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Auch hierüber unterrichtet sie den Karteninhaber unverzüglich.

**1.19.2** Befindet sich auf der Karte für das Online Banking ein TAN-Generator oder eine Signaturfunktion, so hat die Sperre der Karte auch eine Sperrung des Online Banking-Zugangs zur Folge.

**1.19.3** Hat der Karteninhaber auf einer eingezogenen Karte eine Zusatzanwendung gespeichert, so hat der Einzug der Karte zur Folge, dass er die Zusatzanwendung nicht mehr nutzen kann. Zum Zeitpunkt der Einziehung in der Karte gespeicherte unternehmensgenerierte Zusatzanwendungen kann der Karteninhaber von der Bank herausverlangen, nachdem diese die Karte von der Stelle, die die Karte eingezogen hat, zur Verfügung gestellt bekommen hat. Die Bank ist berechtigt, das Herausgabeverlangen in Bezug auf die unternehmensgenerierten Zusatzanwendungen dadurch zu erfüllen, dass sie dem Karteninhaber die um die Zahlungsverkehrsfunktionen bereinigte Karte aushändigt. Die Möglichkeit zur weiteren Nutzung einer auf der Karte befindlichen bankgenerierten Zusatzanwendung richtet sich nach den für jene Zusatzanwendung geltenden Regeln.

## 2. Zusatzanwendungen

### 2.1 Speicherung von Zusatzanwendungen auf der Karte

**2.1.1** Der auf der Kreditkarte befindliche Chip kann auch als Speichermedium für eine bankgenerierte Zusatzanwendung (z. B. in Form eines Jugendschutzmerkmals) oder für eine unternehmensgenerierte Zusatzanwendung (z. B. in Form eines elektronischen Fahrscheins) genutzt werden.

**2.1.2** Die Nutzung einer bankgenerierten Zusatzanwendung richtet sich nach dem Rechtsverhältnis des Karteninhabers zur kartenausgebenden Bank.

**2.1.3** Eine unternehmensgenerierte Zusatzanwendung kann der Karteninhaber nach Maßgabe des mit dem Unternehmen geschlossenen Vertrages nutzen. Es obliegt der Entscheidung des Karten-

inhabers, ob er seine Karte zur Speicherung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung nutzen möchte. Die Speicherung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung auf der Karte erfolgt am Terminal des Unternehmens nach Absprache zwischen dem Karteninhaber und dem Unternehmen. Banken nehmen vom Inhalt der am Unternehmensterminal kommunizierten Daten keine Kenntnis.

### 2.2 Verantwortlichkeit des Unternehmens für den Inhalt einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung

Die kartenausgebende Bank stellt mit dem Chip auf der Karte lediglich die technische Plattform zur Verfügung, die es dem Karteninhaber ermöglicht, in der Mastercard unternehmensgenerierte Zusatzanwendungen zu speichern. Eine Leistung, die das Unternehmen über die unternehmensgenerierte Zusatzanwendung gegenüber dem Karteninhaber erbringt, richtet sich ausschließlich nach dem Inhalt des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und dem Unternehmen.

### 2.3 Reklamationsbearbeitung bei Zusatzanwendungen

**2.3.1** Einwendungen, die den Inhalt einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung betreffen, hat der Karteninhaber ausschließlich gegenüber dem Unternehmen geltend zu machen, das die Zusatzanwendung in die Karte eingespeichert hat. Das Unternehmen bearbeitet derartige Einwendungen auf Basis der bei ihm gespeicherten Daten. Der Karteninhaber darf die Mastercard zum Zwecke der Reklamationsbearbeitung nicht dem Unternehmen aushändigen.

**2.3.2** Einwendungen, die den Inhalt einer bankgenerierten Zusatzanwendung betreffen, hat der Kontoinhaber ausschließlich gegenüber der Bank geltend zu machen.

### 2.4 Keine Angabe der von der Bank an den Karteninhaber ausgegebenen PIN bei unternehmensgenerierten Zusatzanwendungen

**2.4.1** Bei der Speicherung, inhaltlichen Änderung oder Nutzung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung auf der Kreditkarte wird die von der kartenausgebenden Bank an den Karteninhaber ausgegebene PIN nicht eingegeben.

**2.4.2** Sofern das Unternehmen, das eine unternehmensgenerierte Zusatzanwendung in die Mastercard eingespeichert hat, dem Karteninhaber die Möglichkeit eröffnet, den Zugriff auf diese Zusatzanwendung mit einem separaten, von ihm wählbaren Legitimationsmedium abzusichern, so darf der Karteninhaber zur Absicherung der unternehmensgenerierten Zusatzanwendung nicht die PIN verwenden, die ihm von der kartenausgebenden Bank für die Nutzung der Zahlungsverkehrsanwendungen zur Verfügung gestellt worden ist.

### 2.5 Sperrmöglichkeit von Zusatzanwendungen

Die Sperrung einer unternehmensgenerierten Zusatzanwendung kommt nur gegenüber dem Unternehmen in Betracht, das die Zusatzanwendung in den Chip der Mastercard eingespeichert hat, und ist nur dann möglich, wenn das

Unternehmen die Möglichkeit zur Sperrung seiner Zusatzanwendung vorsieht. Die Sperrung von bankgenerierten Zusatzanwendungen kommt nur gegenüber der Bank in Betracht und richtet sich nach dem mit der Bank geschlossenen Vertrag.

### **3. Mastercard® Identity Check™**

#### **3.1 Einleitung**

Mastercard® Identity Check™ ist ein Verfahren, um das Bezahlen im Internet sicherer zu machen, indem die Identität des Karteninhabers anhand persönlicher Daten geprüft wird. Voraussetzung dafür ist, dass auch der Online-Händler an diesem Verfahren teilnimmt. Beim Bezahlvorgang bestätigt der Karteninhaber entweder per Touch-ID/Fingerprint bzw. per PIN über die App „Transakt“ oder mittels Eingabe einer auf den Einzelumsatz bezogenen Transaktionsnummer (mobileTAN), dass er die Zahlung beauftragt.

Für die Teilnahme an Mastercard® Identity Check™ wird ein mobiles Endgerät mit der Möglichkeit der Nutzung der App „Transakt“ oder ein Endgerät mit der Möglichkeit des SMS-Empfangs benötigt. Zur Teilnahme am Verfahren ist eine Registrierung erforderlich.

Insbesondere die Geheimhaltungs- und Schutzpflichten gemäß Nummern 1.8.3 und 1.8.4 sind ebenfalls für das Mastercard® Identity Check™-Verfahren einzuhalten.

#### **3.2 Registrierung**

Für die Teilnahme an Mastercard® Identity Check™ müssen sich Karteninhaber über die Homepage ihres kartenausgebenden Instituts registrieren. Erst nach Registrierung ist ein Online-Einkauf mit Mastercard® Identity Check™ möglich. Im Rahmen des Registrierungsvorgangs fordert der Karteninhaber zunächst einen Identifikationscode an. Die Übermittlung des Identifikationscodes erfolgt per SMS (nach Eingabe bestimmter persönlicher Daten sowie der Mobilfunknummer). Nach Eingabe des Identifikationscodes legt der Karteninhaber fest, mit welcher Variante des Identity-Check-Verfahrens er sich künftig legitimieren möchte.

#### **3.2.1 App-Verfahren „Transakt“**

Im Registrierungsprozess für das App-Verfahren wird der Karteninhaber aufgefordert, die App „Transakt“ über den IOS App Store oder Google Play Store herunterzuladen auf sein Smartphone oder Tablet. Zum Verknüpfen der Kreditkarte mit der App ist der auf der Registrierungsseite angezeigte QR-Code zu scannen oder alternativ der angezeigte Zahlencode in die App manuell einzugeben. Hierzu ist in der App der Menüpunkt „Kreditkarte hinzufügen“ zu öffnen und der dortigen Prozessbeschreibung zu folgen. Im Anschluss vergibt der Karteninhaber noch eine selbstgewählte PIN oder kann alternativ die Funktion Touch ID / Fingerabdruckererkennung seines mobilen Gerätes auswählen, um die späteren Zahlungsbestätigungen entsprechend durchzuführen. Die Nutzung der App ist auch offline möglich. Muss die App z. B. aufgrund eines Gerätewechsels neu installiert werden oder wurde die PIN zur Nutzung der App vergessen, muss eine erneute Registrierung durchgeführt werden.

#### **3.2.2 mobileTAN-Verfahren**

Im Rahmen des Registrierungsprozesses für das mobileTAN-Verfahren gibt der Karteninhaber die Rufnummer seines Mobiltelefons an, an das die zur Zahlungsfreigabe erforderliche TAN übermittelt werden soll. Dazu muss auch eine Sicherheitsfrage festgelegt werden, die ggf. als zusätzliche Absicherung beim Einkauf angefragt werden kann. Ändert sich die für das mobile-TAN-Verfahren genutzte Mobilfunknummer oder wurde die Antwort der Sicherheitsfrage vergessen, muss eine erneute Registrierung durchgeführt werden.

Die Nutzung der gesicherten Authentifizierung für Online-Transaktionen steht so unmittelbar nach Registrierung zur Verfügung.

#### **3.3 Kosten**

Während der Registrierung und beim Laden und Nutzen der App „Transakt“ können Entgelte des jeweils genutzten Mobilfunk- oder Internetanbieters anfallen. Falls das kartenausgebende Institut für die Nutzung des mobileTAN-Verfahrens Entgelte erhebt, wird der Karteninhaber darüber im Rahmen des Registrierungsprozesses informiert.

#### **3.4 Sorgfaltsanforderungen an den Karteninhaber**

Der Karteninhaber hat dafür Sorge zu tragen, dass kein Dritter zur Durchführung von gesicherten Online-Transaktionen Zugang zu seinem mobilen Gerät erlangt. Das kartenausgebende Institut wird seine Kunden niemals per Email oder Anruf zur Registrierung oder Bekanntgabe ihrer Registrierungsdaten auffordern. Das Gerät, mit dem eine TAN empfangen wird sollte nicht gleichzeitig für die Online-Transaktion genutzt werden (physische Trennung der Kommunikationskanäle).

Der Karteninhaber hat die Übereinstimmung der ihm von seinem kartenausgebenden Institut übermittelten Transaktionsdaten mit den von ihm für die Transaktion vorgesehenen Daten abzugleichen. Bei Unstimmigkeiten ist die Transaktion abubrechen und das kartenausgebende Institut zu informieren.

#### **3.5 Abmeldung Mastercard® Identity Check™**

**3.5.1** Der Karteninhaber kann sich von der Teilnahme am Verfahren in Textform (First Data GmbH, Marienbader Platz 1, 61348 Bad Homburg v. d. Höhe) oder telefonisch (+49(0)69 / 7933-2555) abmelden.

**3.5.2** Wenn sich der Karteninhaber abgemeldet hat, ist es ihm nicht mehr möglich, seine Kreditkarte für Online-Transaktionen bei teilnehmenden Händlern einzusetzen. Dazu ist eine Neuregistrierung für Mastercard® Identity Check™ erforderlich.

#### **3.6 Drittdienstleister**

Das kartenausgebende Institut hat mit der Implementierung von Mastercard® Identity Check™ die First Data GmbH mit Sitz in Bad Homburg, Deutschland, als seinen Dienstleister beauftragt. First Data GmbH setzt die Netcetera AG mit Sitz in Zürich, Schweiz und deren Subdienstleister Entersekt als Dienstleister ein, wobei Entersekt keine personenbezogenen Daten des Karteninhabers erhält und speichert. Die Registrierung für Mastercard® Identity Check™



erfolgt direkt bei Netcetera, wo die Daten des Karteninhabers aus dem Registrierungsprozess hinterlegt werden. Nimmt ein Händler am Mastercard® Identity Check™-Verfahren teil, übernimmt Netcetera die Authentifizierung des Karteninhabers und teilt dem Händler mit, ob der Authentifizierungsprozess erfolgreich war. Netcetera verfügt auf Grund einer entsprechenden Zertifizierung über ein angemessenes Datenschutzniveau im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). First Data GmbH hat mit Netcetera die EU-Standardvertragsklauseln zum Datenschutz vereinbart.

#### 4. Änderungen der Geschäftsbedingungen

Änderungen dieser Geschäftsbedingungen werden dem Karteninhaber spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Karteninhaber mit der Bank im Rahmen seiner Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Online Banking), können die Änderungen auch auf diesem Weg angeboten werden. Der Karteninhaber kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Karteninhabers gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die Bank in ihrem Angebot besonders hinweisen.

Werden dem Kunden Änderungen dieser Bedingungen angeboten, kann er diese Geschäftsbeziehung vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die Bank in ihrem Angebot besonders hinweisen.

#### 5. Beschwerde- und Alternative Streitbeilegungsverfahren

Der Karteninhaber hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

- Der Karteninhaber kann sich mit einer Beschwerde an die im Preis- und Leistungsverzeichnis genannte Kontaktstelle der Bank wenden. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.
- Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f. des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Karteninhaber, die nicht Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von

Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Telefax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de) zu richten.

- Ferner besteht für den Karteninhaber die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstleistungsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) zu beschweren.
- Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.