



Stand: 07-2009

## **Kundeninformation mit Erläuterungen zu den Änderungen unserer Geschäftsbedingungen zum 31. Oktober 2009**

Sehr geehrte Kundin,  
sehr geehrter Kunde,

die Umsetzung der EU-Zahlungsdiensterichtlinie und der EU-Verbraucherkreditrichtlinie in deutsches Recht erfordert eine umfangreiche Anpassung unserer Vertragsbedingungen. Daher gelten ab dem 31. Oktober 2009 neue Kundenbedingungen. Das betrifft die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr, für die VR-BankCard und für die VR-ServiceCard und die Sonderbedingungen für das Online-Banking. Zudem gelten ab dem 31. Oktober 2009 die neuen Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr. Erläuterungen zu den wesentlichen Änderungen können Sie dieser Kundeninformation entnehmen. Unsere Entgelte, die Annahme- und Ausführungsfristen für Zahlungsaufträge und unsere Geschäftstage entnehmen Sie bitte – wie gewohnt – dem „Preisaushang“ und dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“.

Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass die folgenden Ausführungen auch Erläuterungen zu Bedingungstexten für Produkte enthalten können, deren Nutzung Sie aktuell nicht mit uns vereinbart haben. In diesem Fall sind die entsprechenden Ausführungen sowie die dazugehörigen Kundenbedingungen für Sie gegenstandslos. Die Bedingungen entfalten erst im Zusammenwirken mit den jeweiligen Produktverträgen (z. B. Karten-Vereinbarung, Online-Banking-Vereinbarung) ihre Wirkung.

### **I. Zielsetzung der neuen gesetzlichen Regelungen**

- Einheitlicher Rechtsrahmen für Zahlungsdienste  
Auf der Grundlage des neuen einheitlichen Zahlungsverkehrsrechts können Sie zukünftig Ihre bargeldlosen Zahlungen im EU-Binnenmarkt noch einfacher durchführen.
- Mehr Transparenz für unsere Kunden  
Die Bank soll zur jeweiligen Zahlungsdienstleistung - Überweisung, Lastschrift, Kartenzahlung - in den Vertragsbedingungen alle für den Kunden relevanten Regeln darstellen. Die Bedingungen werden damit noch mehr als zuvor zum informativen „Leitfaden“ für Sie als Kunden.

- Schnellere Ausführung Ihrer Zahlungen  
Für Zahlungen im EU-Binnenmarkt in EWR-Währungen gelten neue gesetzliche Ausführungsfristen. Bis zum Jahr 2012 können diese noch drei Geschäftstage (elektronische Einreichung) bzw. vier Geschäftstage (beleghafte Einreichung) betragen. Um diese kurzen Fristen einzuhalten, dürfen wir Ihre Zahlungen allein anhand von Kontonummer/Bankleitzahl bzw. IBAN<sup>1</sup>/BIC<sup>2</sup> (Kundenkennungen) ausführen.
- Klare Verantwortlichkeiten  
Sollte eine Zahlung ausnahmsweise nicht termingerecht oder fehlerhaft erfolgen, enthält das neue Zahlungsrecht klare Haftungsregeln, die auch in unseren Geschäftsbedingungen wiedergegeben bzw. ausgestaltet werden. Wichtig für Sie ist, dass spätestens nach Ablauf von 13 Monaten nach der Belastungsbuchung einer Zahlung grundsätzlich keine Erstattungs- oder Schadensersatzansprüche mehr bestehen. Bei etwaigen Meinungsverschiedenheiten können Sie sich – wie bisher – auch an die in unserem „Preis- und Leistungsverzeichnis“ näher bezeichneten Streitschlichtungs- und Beschwerdestellen wenden.

## II. Erläuterungen zu den Änderungen in den jeweiligen Kundenbedingungen

### 1. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- In Nummer 1 Abs. 2 AGB wird der Mechanismus zur Änderung von Vertragsbedingungen entsprechend der neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen geregelt. Ihre Widerspruchsfrist für Änderungen in den Geschäftsbedingungen verlängert sich dadurch von bisher sechs Wochen auf zukünftig zwei Monate. Bei Änderungen von Bedingungen zu Zahlungsdiensten (z. B. Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr) haben Sie zudem ein fristloses und kostenfreies Sonderkündigungsrecht im Hinblick auf den von der Änderung betroffenen Zahlungsdiensterahmenvertrag (z. B. laufendes Konto).
- Die bisherige Regelung in Nummer 7 Abs. 3 AGB zur Genehmigung von Belastungsbuchungen aus Einzugsermächtigungslastschriften durch Schweigen auf den Rechnungsabschluss wird zur besseren Verständlichkeit in die Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr (Abschnitt A. „Einzugsermächtigungsverfahren“, dort Nummer 2.4) verlagert. Inhaltliche Änderungen sind damit nicht verbunden.
- In Nummer 12 Absätze 1 bis 3 AGB wird unter Beachtung der Rechtsprechung klargestellt, dass wir nur im Rahmen des gesetzlich Erlaubten Entgelte berechnen.

---

<sup>1</sup> International Bank Account Number (Internationale Bankkontonummer).

<sup>2</sup> Bank Identifier Code (Bank-Identifizierungs-Code).

- Die Änderung von Zinsen richtet sich nach Nummer 12 Abs. 4 AGB. Danach werden wir Ihnen Änderungen von Zinsen mitteilen. Bei einer Erhöhung können Sie, sofern nichts anderes vereinbart ist, die davon betroffene Kreditvereinbarung innerhalb von sechs Wochen nach der Bekanntgabe der Änderung mit sofortiger Wirkung kündigen. Kündigen Sie, so werden die erhöhten Zinsen für den gekündigten Kreditvertrag nicht zugrunde gelegt. Zur Abwicklung werden wir Ihnen eine angemessene Frist einräumen.
- Die Änderung von Entgelten bei typischerweise dauerhaft in Anspruch genommenen Leistungen (z. B. Konto- und Depotführung) richtet sich zukünftig nach Nummer 12 Abs. 5 AGB. Solche Änderungen werden wir Ihnen zukünftig spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform anbieten. Ihre Zustimmung gilt als erteilt, wenn Sie uns Ihre Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen anzeigen. Ihre Widerspruchsfrist verlängert sich damit von sechs Wochen auf zwei Monate.
- Bei Verbraucherdarlehensverträgen und Zahlungsdiensterahmenverträgen (z. B. laufendes Konto) mit Verbrauchern für Zahlungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in Euro oder einer EWR-Währung richten sich die Zinsen und Entgelte nach den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen und den Sonderbedingungen sowie den ergänzenden gesetzlichen Vorschriften (Nummer 12 Abs. 7 AGB).
- Die Angabe des Nettokreditbetrags in Nummer 13 Abs. 2 Satz 5 AGB, wonach der Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten auch dann besteht, wenn der Kreditvertrag keine oder keine abschließende Angabe über Sicherheiten enthält, ist von 50.000 Euro auf 75.000 Euro entsprechend dem zukünftig geltenden Anwendungsbereich des novellierten Verbraucherkreditrechts angepasst worden.
- Das Kündigungsrecht der Bank in Nummer 19 Abs. 1 AGB ist dahingehend modifiziert worden, dass für die Kündigung eines Zahlungsdiensterahmenvertrages (z. B. laufendes Konto) und eines Depots die Kündigungsfrist nunmehr mindestens zwei Monate (vorher sechs Wochen) beträgt.

## **2. Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr**

Die Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr sind aufgrund der gesetzlichen Vorgaben umfassend überarbeitet worden. Da das neue Recht Inlandsüberweisungen und grenzüberschreitende Überweisungen im EWR gleich behandelt, unterscheiden unsere Kundenbedingungen nur noch zwischen Überweisungen im EWR in Euro oder einer anderen EWR-Währung und Drittstaatsverhalten (z.B. Überweisungen in die USA oder Überweisungen in japanischen Yen). Hervorzuheben sind folgende Regeln:

- Nummer 1.2 bestimmt die für die Ausführung von Überweisungen maßgeblichen Kundenkennungen, also z. B. Kontonummer und Bankleitzahl.
- Die Autorisierung eines Überweisungsauftrags erfolgt gemäß Nummer 1.3 entweder durch Unterschrift oder in anderweitig mit uns vereinbarter Art und Weise - z. B. im Online-Banking mittels PIN und TAN.
- Nummer 1.4 der Überweisungsbedingungen regelt den Zugang des Überweisungsauftrags bei der Bank, der insbesondere für den Beginn der Ausführungsfrist maßgeblich ist. Die Länge der Ausführungsfrist ergibt sich aus unserem „Preis- und Leistungsverzeichnis“.

Der Zugang Ihrer Überweisung erfolgt durch den Eingang Ihres Auftrags in den dafür vorgesehenen Empfangsvorrichtungen (z. B. mit Abgabe des Auftrags in unseren Geschäftsräumen oder mit dessen Eingang auf dem Online-Banking-Server). Fällt der Zeitpunkt des Eingangs des Überweisungsauftrags nicht auf einen unserer Geschäftstage, so gilt der Überweisungsauftrag erst am darauffolgenden Geschäftstag als zugegangen. Die Geschäftstage können Sie unserem „Preis- und Leistungsverzeichnis“ entnehmen. Danach sind grundsätzlich alle Werktage, außer Sonnabende und 24. und 31. Dezember Geschäftstage.

Bitte beachten Sie, dass Zahlungsaufträge bis zu dem an unseren Empfangsvorrichtungen oder im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Zweigstelle angegebenen Annahmezeitpunkt bei uns eingegangen sein müssen, damit sie noch für diesen Geschäftstag als zugegangen gelten. Nach dem Zugang des Überweisungsauftrags kann dieser grundsätzlich nicht mehr widerrufen werden. Bis zu diesem Zeitpunkt ist ein Widerruf durch Erklärung uns gegenüber möglich (vgl. Nummer 1.5).

- Wie schon die bisherigen Überweisungsbedingungen definieren die Nummern 2.1 und 3.1 die Angaben, die wir von Ihnen benötigen, um eine Überweisung ausführen zu können. Sollte uns eine Ausführung aus den in Nummer 1.6 Absatz 1 genannten Gründen (Ausführungsbedingungen) nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber unterrichten.
- Die Nummern 2.3 und 3.3 der Bedingungen regeln Ihre Erstattungs- und Schadensersatzansprüche. In den Nummern 2.3.4 und 3.3. der Überweisungsbedingungen wird von der in § 675e des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) vorgesehene Möglichkeit Gebrauch gemacht, von den neuen gesetzlichen Regelungen abzuweichen und das bisher bekannte Haftungsregime fortzusetzen.

### 3. Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr

Gemäß den neuen gesetzlichen Vorgaben sind die vom Kunden als Lastschriftschuldner (Zahler) genutzten Lastschriftverfahren vertraglich ausführlich zu dokumentieren. Daher haben wir die neuen Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr geschaffen, die die folgenden vier Verfahren unterscheiden:

- (A) „Zahlungen mittels Lastschrift im Einzugsermächtigungsverfahren“
- (B) „Zahlungen mittels Lastschrift im Abbuchungsauftragsverfahren“
- (C) „Zahlungen mittels Lastschrift im SEPA-Basis-Lastschriftverfahren“
- (D) „Zahlungen mittels Lastschrift im SEPA-Firmen-Lastschriftverfahren“

Die Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr umfassen die bereits heute bestehenden beiden Lastschriftverfahren, das Einzugsermächtigungsverfahren und das Abbuchungsauftragsverfahren sowie die beiden neuen europäischen Lastschriftverfahren, das SEPA-Basis-Lastschriftverfahren und das SEPA-Firmen-Lastschriftverfahren. Auf der Grundlage des neuen europäischen Rechtsrahmens besteht somit zukünftig auch die Möglichkeit, innerhalb des gesamten EU-Binnenmarktes Lastschriftzahlungen vorzunehmen. Das SEPA-Firmen-Lastschriftverfahren können Sie allerdings nur nutzen, wenn Sie kein Verbraucher sind.

Die Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr beschreiben insbesondere – dem Ablauf des jeweiligen Lastschriftverfahrens entsprechend – die Autorisierung, den Einzug, den Zahlungsvorgang und die Einlösung von Lastschriften. Darüber hinaus regeln sie Ihre Erstattungs- und Schadensersatzansprüche.

Die wesentlichen Merkmale dieser Lastschriftverfahren sind folgende:

#### 3.1 Einzugsermächtigungslastschriftverfahren

Mit dem Einzugsermächtigungslastschriftverfahren können Sie über uns an einen Zahlungsempfänger Zahlungen in Euro bewirken. Hierzu ermächtigen Sie den Zahlungsempfänger, Geldbeträge von Ihrem Konto per Lastschrift einzuziehen (Einzugsermächtigung). Der Zahlungsempfänger löst den jeweiligen Zahlungsvorgang aus, indem er uns über seinen Zahlungsdienstleister die Lastschriften vorlegt.

Sie autorisieren die Zahlung nachträglich durch Genehmigung der entsprechenden Lastschriftbelastungsbuchung auf Ihrem Konto. Der Belastungsbuchung aus einer Einzugsermächtigungslastschrift können Sie bis zur Genehmigung widersprechen. Die Genehmigung gilt – wie schon bisher in der Nummer 7 Abs. 3 AGB geregelt – spätestens dann als erteilt, wenn Sie nicht der Belastungsbuchung binnen sechs Wochen ab Zugang des die Belastungsbuchung enthaltenden Rechnungsabschlusses widersprechen (vgl. hierzu Nummer A.2.4, Einzugsermächtigungsverfahren).

#### 3.2 Abbuchungsauftragslastschriftverfahren

Auch mit dem Abbuchungsauftragslastschriftverfahren können Sie über uns an einen Zahlungsempfänger Zahlungen in Euro bewirken. Für die Ausführung von Zahlungen mittels Abbuchungsauftragslastschrift müssen Sie uns – im Unterschied zur Einzugsermächtigunglastschrift - unmittelbar anweisen, die Abbuchungsauftragslastschrift Ihrem Konto zu belasten und den Lastschriftbetrag an den Dienstleister des Zahlungsempfängers zu übermitteln (Abbuchungsauftrag).

Der Zahlungsempfänger löst den jeweiligen Zahlungsvorgang aus, indem er uns über seinen Zahlungsdienstleister die Abbuchungsauftragslastschrift vorlegt. Liegt uns ein Abbuchungsauftrag vor, können Sie der Kontobelastung mit einer Abbuchungsauftragslastschrift nicht widersprechen, d.h. Sie können keine Erstattung des Ihrem Konto belasteten Lastschriftbetrages verlangen (vgl. Nummer B.2.5, Abbuchungsauftragsverfahren).

### 3.3 SEPA-Basis-Lastschriftverfahren

Das neue Zahlungsverkehrsrecht schafft die einheitlichen Rahmenbedingungen für ein Lastschriftverfahren, das Sie im EU-Binnenmarkt nutzen können. Mit dem SEPA-Basis-Lastschriftverfahren können Sie über uns an den Zahlungsempfänger Zahlungen in Euro innerhalb des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums („Single Euro Payments Area“, SEPA) bewirken.

Für die Ausführung von Zahlungen mittels SEPA-Basislastschrift müssen der Zahlungsempfänger und dessen Zahlungsdienstleister das SEPA-Basis-Lastschriftverfahren nutzen. Zudem müssen Sie dem Zahlungsempfänger vor dem Zahlungsvorgang ein entsprechendes „SEPA-Lastschriftmandat“ erteilen. Die Inhalte des Mandats ergeben sich aus Nummer C.2.2.1, SEPA-Basis-Lastschriftverfahren.

Der Zahlungsempfänger löst den jeweiligen Zahlungsvorgang aus, indem er uns über seinen Zahlungsdienstleister die SEPA-Basislastschriften vorlegt.

Sollten Sie einmal mit einem Zahlungseinzug durch eine SEPA-Basislastschrift des Zahlungsempfängers nicht einverstanden sein, können Sie von uns binnen einer Frist von 8 Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastungsbuchung auf Ihrem Konto ohne Angabe von Gründen die Erstattung des belasteten Lastschriftbetrages verlangen (vgl. Nummer C.2.5, SEPA-Basis-Lastschriftverfahren).

### 3.4 SEPA-Firmen-Lastschriftverfahren

Das SEPA-Firmen-Lastschriftverfahren ist speziell auf die Bedürfnisse von Firmenkunden zugeschnitten, um insbesondere eine frühe Finalität von Zahlungen zu erzielen. Das Verfahren können Sie daher nur nutzen, wenn Sie kein Verbraucher sind. Nur dann kommt Abschnitt D. der Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr zur Anwendung. Für Verbraucher hingegen kommt Abschnitt D. der Sonderbedingungen für den Lastschriftverkehr nicht zur Anwendung.

Mit dem SEPA-Firmen-Lastschriftverfahren können Sie über uns an einen Zahlungsempfänger Zahlungen in Euro innerhalb des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums („Single Euro Payments Area“, SEPA) bewirken.

Für die Ausführung von Zahlungen mittels SEPA-Firmenlastschrift müssen der Zahlungsempfänger und dessen Zahlungsdienstleister das SEPA-Firmen-Lastschriftverfahren nutzen. Zudem müssen Sie dem Zahlungsempfänger vor dem Zahlungsvorgang ein „SEPA-Firmenlastschrift-Mandat“ erteilen und uns über die Erteilung des Mandats unterrichten. Die Inhalte des Mandats ergeben sich aus Nummer D.2.2.1, SEPA-Firmen-Lastschriftverfahren.

Der Zahlungsempfänger löst den jeweiligen Zahlungsvorgang aus, indem er uns über seinen Zahlungsdienstleister die SEPA-Firmenlastschriften vorlegt.

Bei einer autorisierten Zahlung aufgrund einer SEPA-Firmenlastschrift können Sie von uns keine Erstattung des Ihrem Konto belasteten Lastschriftbetrages verlangen. Deshalb haben wir dem ersten Lastschrifteinzug ein besonderes Bestätigungsverfahren vorgeschaltet (vgl. Nummer D.2.2.2, SEPA-Firmen-Lastschriftverfahren).

#### **4. Sonderbedingungen für die VR-BankCard und die VR-ServiceCard**

In den Sonderbedingungen für die VR-BankCard und für die VR-ServiceCard werden vor allem die Regelungen zur Sperrung der Karte, zum sorgfältigen Umgang mit der Karte und der Geheimzahl (PIN) sowie zur Haftung bei missbräuchlicher Verfügung mit der Karte an das neue Zahlungsverkehrsrecht angepasst. Hervorzuheben sind:

- Die Regelungen unter Nummer A.II.5. der Bedingungen zur Sperre und zur Einziehung der Karte sind den gesetzlichen Vorgaben in § 675k Abs. 2 BGB entsprechend neu gestaltet. Danach sind wir berechtigt, die Karte unter bestimmten Voraussetzungen zu sperren. Selbstverständlich werden wir Sie unverzüglich unterrichten, falls wir beispielsweise eine Sperre der Karte aus Sicherheitsgründen vornehmen müssen.
- Zur Umsetzung der Vorgaben in § 675l BGB haben wir Ihre Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten unter Nummer A.II.6 der Bedingungen neu geregelt. Sollten Sie den Verlust oder Diebstahl Ihrer Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte oder PIN feststellen, teilen Sie dies uns bzw. dem Zentralen Sperrannahmedienst unverzüglich mit. Im Wesentlichen entspricht diese Regelung den schon aktuell definierten Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten.
- Unter Nummer A.II.13 der Kundenbedingungen haben wir die neue gesetzliche Regelung des § 675v BGB abgebildet. Danach gilt grundsätzlich, dass Sie nach

der Verlustanzeige Ihrer Karte keine Haftung mehr für die danach eintretenden Schäden auf Grund einer missbräuchlichen Nutzung Ihrer Karte trifft. Bei Schäden vor der Sperranzeige verzichten wir grundsätzlich auf die gesetzlich eigentlich vorgesehene Schadensbeteiligung durch den Kunden in Höhe von maximal 150 Euro und übernehmen auch diese Schäden. Selbst bei grober Fahrlässigkeit ist Ihre Haftung auf den für die Karte geltenden Verfügungsrahmen beschränkt.

## **5. Sonderbedingungen für das Online-Banking**

In den Sonderbedingungen für das Online-Banking werden vor allem die Regelungen zur Sperrung, zum sorgfältigen Umgang mit PIN/TAN bzw. dem Signaturmedium sowie zur Haftung bei missbräuchlichen Online-Banking-Verfügungen an das neue Zahlungsverkehrsrecht angepasst. Hervorzuheben sind:

- Die Bedingungen regeln sowohl das Online-Banking mit PIN und TAN als auch mit elektronischer Signatur (Nummer 2.).
- Nummer 5. der Bedingungen konkretisiert die Voraussetzungen, unter denen Aufträge im Online-Banking ausgeführt werden. Liegen diese Ausführungsvoraussetzungen nicht vor, können wir den Auftrag ablehnen. In diesem Fall werden wir Sie informieren.
- In Nummer 7. der Bedingungen definieren wir – in Umsetzung des § 675I BGB – Ihre Sorgfaltspflichten als Teilnehmer am Online-Banking. Wie schon bisher, gehört es zu Ihren wesentlichen Sorgfaltspflichten, z. B. die PIN geheim zu halten und z. B. die TAN-Liste sicher aufzubewahren, um eine missbräuchliche Nutzung des Online-Banking zu verhindern.
- Unter Nummer 10.2 der Bedingungen haben wir die neue gesetzliche Regelung des § 675v BGB abgebildet. Danach gilt grundsätzlich, dass Sie nach der Sperranzeige keine Haftung mehr für die danach eintretenden Schäden auf Grund einer missbräuchlichen Nutzung des Online-Banking trifft. Vor der Sperranzeige ist Ihre Haftung grundsätzlich auf 150 Euro begrenzt. Diese Grenze gilt allerdings nicht, wenn Sie Ihre Sorgfaltspflichten beim Online-Banking vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzen.