

# Immobilienfinanzierung

Geschäftsbedingungen

# Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Informationen	3
Allgemeine Darlehensbedingungen für Immobilienfinanzierungen	3
Allgemeine Geschäftsbedingungen	6
Vereinbarungen zum Internetbanking inkl. Post-Box (gültig bis 13.09.2019)	9
Vereinbarungen zum Internetbanking inkl. Post-Box (gültig ab 14.09.2019)	12

## A. Allgemeine Informationen

### Grundlegende vorvertragliche Informationen für Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen

#### 1. Name und Anschrift der ING-DiBa AG

ING-DiBa AG, Theodor-Heuss-Allee 2, 60486 Frankfurt am Main  
Telefon: 069/50 50 90 69, E-mail: info@ing.de  
(nachfolgend „ING“ genannt)

#### 2. Gesetzlich Vertretungsberechtigte der ING-DiBa AG

Vorstand: Nick Jue (Vorsitzender), Bernd Geilen (stellv. Vorsitzender), Željko Kaurin, Dr. Joachim von Schorlemer, Norman Tambach

#### 3. Name und Anschrift des für die ING-DiBa AG handelnden Vermittlers/Dienstleisters

Wenn ein Dritter beim Zustandekommen des Vertrags mitgewirkt hat, finden Sie Informationen hierzu im Vertragsangebot unter der Überschrift „Darlehensvermittler“.

#### 4. Hauptgeschäftstätigkeit der ING-DiBa AG

Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb von Bankgeschäften aller Art sowie den damit zusammenhängenden Handelsgeschäften aller Art.

#### 5. Zuständige Aufsichtsbehörden

Europäische Zentralbank, Sonnemannstraße 20, 60314 Frankfurt am Main sowie Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, und Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main (Internet: www.bafin.de). Die ING-DiBa AG wird bei der BaFin unter BAKNR 100088 geführt.

#### 6. Eintragung (der Hauptniederlassung) im Handelsregister

Amtsgericht Frankfurt HRB 7727

#### 7. Umsatzsteueridentifikationsnummer

DE 114 103 475

#### 8. Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Für die Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und der ING gilt deutsches Recht. Die ING legt das Recht der Bundesrepublik Deutschland auch der vorvertraglichen Beziehung zugrunde. Es gibt keine vertragliche Gerichtsstandsklausel.

#### 9. Informations- und Vertragssprache/Vertragstext

Maßgebliche Sprache für dieses Vertragsverhältnis und die Kommunikation zwischen dem Kunden und der ING während der Laufzeit des Vertrags ist Deutsch. Die Geschäftsbedingungen stehen ausschließlich in deutscher Sprache zur Verfügung. Dem Kunden steht das Recht zu, während der Vertragslaufzeit jederzeit die Übermittlung dieser Vertragsbedingungen in Textform zu verlangen.

#### 10. Wesentliche Merkmale der Finanzdienstleistung

Informationen zu den einzelnen Produkten werden Ihnen im Darlehensvertrag und in den Vereinbarungen zu den entsprechenden Produkten zur Verfügung gestellt.

## Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren

#### 11. Beschwerde- und Alternative Streitbeilegungsverfahren

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

- Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im Preis- und Leistungsverzeichnis genannte Kontaktstelle der ING wenden. Die ING wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdienstverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).
- Die ING nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsman der privaten Banken“ [www.bankenombudsman.de](http://www.bankenombudsman.de) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der ING den Ombudsman der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsman 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 (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 16 63-31 69, E-Mail: [ombudsman@bdb.de](mailto:ombudsman@bdb.de), zu richten.
- Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der ING gegen das Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (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.
- Zusätzlich zu den vorgenannten Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren steht dem Kunden auch die Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage offen.

#### 12. Leistungsvorbehalt

Es gibt keinen Leistungsvorbehalt, außer dieser ist ausdrücklich vereinbart.

#### 13. Steuern und Kosten

Für das Darlehen fallen keine Steuern an.

Eine Übersicht der derzeit erhobenen Gebühren findet sich im Preis- und Leistungsverzeichnis. Die Änderung von Gebühren während der Laufzeit des Vertrags erfolgt nach Maßgabe von Nr. 12 der „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ (s.u.). Das jeweils gültige „Preis- und Leistungsverzeichnis“ kann der Darlehensnehmer auf den Internetseiten der ING unter [www.ing.de](http://www.ing.de) einsehen. Auf Wunsch wird die ING dieses dem Darlehensnehmer zusenden.

Gegebenenfalls anfallende Kosten durch Dritte sind von dem Darlehensnehmer zu tragen. Dies gilt insbesondere, falls bei der Identifizierung nach § 154 AO durch Dritte Kosten in Rechnung gestellt werden. Eigene Kosten (z. B. für Ferngespräche, Porti) hat der Darlehensnehmer zu tragen. Zusätzliche Telekommunikationskosten berechnet die ING nicht.

## B. Allgemeine Darlehensbedingungen für Immobilienfinanzierungen

### I. Geltungsbereich

Die „Allgemeine Darlehensbedingungen für Immobilienfinanzierungen“ gelten für alle Darlehen, deren Gewährung von der ING von der Sicherung durch Grundpfandrechte abhängig gemacht wird, sowie für alle für solche Darlehen gewährten Zwischenfinanzierungen.

### II. Allgemeine Auszahlungsvoraussetzungen

#### 1. Voraussetzungen

Das Darlehen kann ausbezahlt werden, wenn alle Auszahlungsvoraussetzungen erfüllt sind. Die ING wird den Darlehensnehmer darauf hinweisen, sofern die für die Auszahlung eingereichten Unterlagen nicht ausreichend sind.

#### 2. Darlehensabnahme

Der Darlehensnehmer ist verpflichtet, innerhalb von 6 Monaten nach Zusage der Finanzierung (Datum der Erstellung des Vertragsangebots) die Auszahlungsvoraussetzungen zu schaffen und das Darlehen abzunehmen. Die Nichterfüllung dieser Pflichten berechtigt die ING zum Rücktritt vom Darlehensvertrag gemäß Ziffer VIII.

#### 3. Abtretung des Auszahlungsanspruchs

Die Abtretung oder Verpfändung des Auszahlungsanspruchs ist nur mit schriftlicher Zustimmung der ING möglich.

#### 4. Erteilung des Auszahlungsauftrags

Um eine Darlehensauszahlung vornehmen zu können, ist ein Auszahlungsauftrag in Textform zu erteilen. Die Darlehensnehmer bevollmächtigen sich gegenseitig, die Auszahlungen allein anzuweisen. Die Bevollmächtigung ist jederzeit widerruflich. Auszahlungen können nach Widerruf nur noch gemeinsam von den Darlehensnehmern veranlasst werden.

#### 5. Ersatzsicherheit

Wird der ING bis zur Verfügungstellung der im Darlehensvertrag vereinbarten Sicherheiten eine Ersatzsicherheit gestellt, ist die ING berechtigt, eine kostenpflichtige, treuhänderische Darlehensauszahlung vorzunehmen.

### III. Zins und Tilgung, Bereitstellungszinsen und Gebühren

#### 1. Verzinsung ausgezahlter Darlehensteile

Die Verzinsung des Darlehens beginnt mit dem Tage der jeweiligen Auszahlung. Als Auszahlung in diesem Sinne gilt auch die Überweisung auf ein Sperrkonto oder zu treuen Händen an einen Dritten, insbesondere an einen Notar.

#### (1) Zinsberechnung

Es erfolgt eine monatliche Zinsberechnung.

#### (2) Belastung auf dem Darlehenskonto

Anfallende Zinsen und Bereitstellungszinsen werden am Monatsende, Kosten Dritter werden sofort mittels Lastschrift vom Girokonto eingezogen, das der Darlehensnehmer im Darlehensvertrag angegeben hat. Gegebenenfalls anfallende Gebühren, die der ING zustehen, werden eingezogen, nachdem die ING den Darlehensnehmer hierauf aufmerksam gemacht hat.

Dies gilt sowohl während der Auszahlungsphase als auch nach der Darlehensvollauszahlung. Werden Lastschriften in der Auszahlungsphase nicht eingelöst, ist die ING berechtigt, die weitere Auszahlung des Darlehens zu verweigern und ggf. das Darlehen zu kündigen.

#### (3) Leistungsrate nach Darlehensvollauszahlung

Die im Darlehensvertrag genannte Leistungsrate – entweder nur Zinsleistung oder Annuitätsrate (Zins und Tilgung) – bleibt während der Zinsfestschreibungszeit unverändert, sofern später schriftlich keine anderen Vereinbarungen getroffen werden. Die Zinsen werden aus dem am Schluss des Vormonats noch nicht getilgten Rest-

kapital errechnet. Der bei einer Annuitätsrate die Zinsen übersteigende Betrag der Leistung wird am Schluss eines Monats zur Tilgung des Kapitals verwandt.

Die Leistungsrate werden ab dem auf die Darlehensvollauszahlung folgenden Monat jeweils am Monatsende per Lastschrift eingezogen. Das Einzugskonto gibt der Darlehensnehmer im Darlehensvertrag bekannt. Um das Einzugskonto zu ändern, ist ein Auftrag vom Inhaber des Einzugskontos zu erteilen.

## 2. Sondertilgung und Änderungen des Tilgungssatzes

1. Tilgungsleistungen bis zur Vollauszahlung des Darlehens sind nicht zulässig.
2. Sondertilgungen sind, wie im Darlehensvertrag geregelt, zulässig.
3. Tilgungssatzänderungen sind, wie im Darlehensvertrag geregelt, zulässig. Im Falle mehrerer Darlehensnehmer darf jeder Darlehensnehmer dieses Recht mit Wirkung für alle Darlehensnehmer ausüben. Insoweit willigt jeder Darlehensnehmer in die Ausübung dieses Rechts durch den jeweils anderen Darlehensnehmer ein. Die Einwilligung ist jederzeit durch eine Erklärung gegenüber dem Darlehensgeber widerrufbar.

## 3. Kosten

Eine Übersicht über die von der ING berechneten Gebühren und Entgelte findet sich im Preis- und Leistungsverzeichnis.

## 4. Tilgungsaussetzung und Tilgungersatz

### (1) Tilgungsaussetzungen

Tilgungsaussetzungen sind nicht möglich, es sei denn, sie werden schriftlich vereinbart.

### (2) Tilgungersatz

Anstatt einer monatlichen Darlehenstilgung kann im Darlehensvertrag die Tilgung durch einen Tilgungersatz vereinbart werden. Als Tilgungersatz kommt in Betracht:

- › Bausparvertrag,
- › Kapitallebensversicherung,
- › fondsgebundene Lebens- und Rentenversicherung, deren Rechte und Ansprüche an die ING in gesonderter Urkunde abzutreten sind.

Dem Darlehensnehmer steht während der Zinsbindungsfrist kein Recht zu, eine im Darlehensvertrag vereinbarte monatliche Darlehenstilgung nachträglich auf eine Tilgung durch Tilgungersatz umzustellen. Eine nachträgliche Umstellung der vereinbarten Tilgung durch Tilgungersatz auf eine monatliche Darlehenstilgung ist möglich.

### (3) Darlehenstilgung durch Tilgungersatz

Bis zur Auszahlung der Bauspar-, Versicherungs- oder Rentensumme erfolgen keine Tilgungsleistungen. Bleibt die ausgezahlte Bauspar-, Versicherungs- oder Rentensumme hinter dem Darlehensbetrag zurück, bleibt der Darlehensnehmer zur Rückzahlung des Restbetrags verpflichtet.

### (4) Tilgungsumstellung durch die ING

Sofern die Sparleistung/Prämienzahlung aus Gründen, die der Darlehensnehmer zu vertreten hat, nicht vertragsgemäß an die Bausparkasse bzw. Lebens-/Rentenversicherung erfolgt, ist die ING berechtigt, das Darlehen nach fruchtloser Mahnung auf ein Annuitätendarlehen mit einer Tilgung von 2% p.a. zuzüglich ersparter Zinsen umzustellen. In diesem Fall ist ab Tilgungsbeginn zur Verzinsung und Tilgung eine gleichbleibende Leistung zu zahlen, und zwar in Teilbeträgen am 30. eines jeden Monats. Aus jeder Teilzahlung werden zunächst die für den Monat fälligen Zinsen abgedeckt. Im Falle einer Umstellung durch die ING wird diese dem Darlehensnehmer die neue Leistungsrate rechtzeitig bekannt geben.

Ein Recht, wieder auf Tilgungersatz gemäß Ziffer 4.2 umzustellen, steht dem Darlehensnehmer in diesem Fall nicht mehr zu.

## IV. Sicherheiten

### 1. Grundschulden

(1) Zur Sicherung aller Ansprüche der ING aus diesem Darlehensverhältnis sowie aller Ansprüche aus etwaigen anderen – auch künftigen – Darlehensverhältnissen des Darlehensnehmers ist der ING eine jederzeit fällige und gegen den jeweiligen Grundstückseigentümer sofort vollstreckbare Grundschuld in Höhe des Darlehensbetrags zuzüglich Grundschuldzinsen an dem im Darlehensvertrag genannten Beleihungsobjekt mit der von der ING genannten Rangstelle neu zu bestellen.

Bereits bestehende Grundschulden – eigene wie auch von fremden Instituten – können nur mit Zustimmung der ING zum Zwecke der Darlehenssicherung verwendet werden.

Der ING ist eine vollstreckbare Ausfertigung der Grundschuldbestellungsurkunde zu übergeben. Weiterhin ist eine beglaubigte Grundbuchabschrift nach Eintragung der Grundschuld vorzulegen.

Der ING ist die von ihr vorgegebene Sicherungszweckerklärung, die von allen Grundstückseigentümern/Erbbauberechtigten und/oder dem Darlehensnehmer unterzeichnet ist, vorzulegen.

### (2) Grundbuchliche Vorlasten und Zustimmungen Dritter

Der Grundschuld dürfen weder in Abteilung II noch III des Grundbuchs Rechte im Range vorgehen oder gleichstehen. Abweichungen hiervon bedürfen der schriftlichen Zustimmung der ING.

Grundschulden dürfen an solchen Objekten, an denen Veräußerungs- oder Belastungsbeschränkungen nach § 12 WEG oder § 5 ErbVO bestehen, nur bestellt werden, wenn eine notariell beglaubigte Zustimmung des Berechtigten vorliegt.

### (3) Persönliche Haftung der Darlehensnehmer

Die Darlehensnehmer haben für die Zahlung eines Geldbetrags in Höhe der Grundschuld (Kredit und Zinsen) die persönliche Haftung zu übernehmen und sich der sofortigen Zwangsvollstreckung in ihr gesamtes Vermögen zu unterwerfen. Die ING

kann die persönliche Haftung unabhängig von der Eintragung und dem Bestand der Grundschuld sowie ohne vorherige Zwangsvollstreckung in das Beleihungsobjekt geltend machen.

## 2. Nachbesicherung

Das Recht zur Nachbesicherung richtet sich nach Ziff. 13 der „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ (s.u.).

## 3. Weitere Verpflichtungen des Darlehensnehmers

### (1) Der Darlehensnehmer ist verpflichtet,

- › das Gebäude samt Zubehör zum vollen – soweit möglich zum gleitenden – Neuwert gegen Brandschäden und auf Verlangen der ING auch gegen andere Schäden versichert zu halten,
- › der ING auf Verlangen Auskünfte und Nachweise über die Grundstücksverhältnisse sowie über seine wirtschaftlichen Verhältnisse zu geben,
- › das Beleihungsobjekt nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Wirtschaftsführung in gutem Zustand zu erhalten und vor einer wesentlichen Änderung des Gebäudes, seiner Nutzung oder des Zubehörstandes die Einwilligung der ING einzuholen,
- › der ING die Besichtigung des Beleihungsobjekts zu gestatten.

(2) Alle durch die Bestellung der Darlehenssicherheiten entstehenden Kosten trägt der Darlehensnehmer.

(3) Alle Zahlungen werden auf die persönlichen Forderungen und nicht auf die Sicherheiten oder das Schuldversprechen angerechnet.

(4) Ansprüche auf Rückgewähr der Grundschulden können nur mit Zustimmung der ING an andere Gläubiger abgetreten werden.

(5) Für den Fall, dass nur eine gleich- oder nachrangige Besicherung erreicht wird, kann die ING den Rücktritt erklären und zugleich ein verändertes Angebot unterbreiten.

## V. Änderung des Darlehensvertrags

Nachträgliche Änderungen des Darlehensvertrags bedürfen der Schriftform. Zusagen bzgl. des Vertragsinhalts durch Dritte sind für die ING nicht bindend, sofern sie nicht durch die ING schriftlich bestätigt wurden.

Für nachträgliche Vertragsänderung erhebt die ING Entgelte und Gebühren nach Maßgabe des Preis- und Leistungsverzeichnis.

## VI. Aufrechnung

Der Darlehensnehmer kann gegen Forderungen der ING nur aufrechnen, wenn diese Forderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

Die ING ist berechtigt, den Auszahlungsbetrag um angefallene Darlehenszinsen, Bereitstellungszinsen, ggf. angefallenen Disagio und ggf. angefallene Gebühren (z. B. für treuhänderische Überweisungen) zu kürzen.

## VII. Kündigungsrechte

### 1. Kündigungsrecht des Darlehensnehmers

#### a.) Ordentliches Kündigungsrecht

Der Darlehensnehmer kann den Darlehensvertrag, sofern es keine Zinsfestschreibung hat, ganz oder teilweise, unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten kündigen.

Bei einer Zinsfestschreibung kann der Darlehensvertrag durch den Darlehensnehmer frühestens zum Ende der Zinsfestschreibung unter Einhaltung einer Frist von einem Monat gekündigt werden, solange keine neue Vereinbarung über den Zinssatz (Anpassung der Zinsfestschreibung) getroffen ist. Etwas anderes kann nur schriftlich zwischen dem Darlehensnehmer und der ING vereinbart werden.

Unberührt hiervon bleibt das gesetzliche Recht zur Kündigung des Darlehensvertrages gem. § 489 Abs. 1 Nr. 2 BGB nach Ablauf von zehn Jahren nach dem vollständigen Empfang des Darlehens unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten.

Eine ordentliche Kündigung des Darlehensnehmers gilt als nicht erfolgt, wenn er den geschuldeten Betrag nicht binnen zwei Wochen nach Wirksamwerden der Kündigung zurückzahlt (§ 489 Abs. 3 BGB).

#### b.) Außerordentliches Kündigungsrecht

Der Darlehensnehmer kann einen Darlehensvertrag, bei dem der Sollzinssatz gebunden und das Darlehen durch ein Grundpfandrecht gesichert ist, unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten vorzeitig kündigen, wenn seine berechtigten Interessen dies gebieten und seit dem vollständigen Empfang des Darlehens sechs Monate abgelaufen sind. Ein solches Interesse liegt insbesondere vor, wenn der Darlehensnehmer ein Bedürfnis nach einer anderweitigen Verwertung der zur Sicherung des Darlehens beliehenen Sache hat.

Der Darlehensnehmer kann den Darlehensvertrag jederzeit aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn dem Darlehensnehmer unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Darlehensvertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf einer Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann (§ 314 BGB).

Der Darlehensnehmer kann den Darlehensvertrag ferner jederzeit außerordentlich kündigen, wenn die ING gegen die Pflicht zur Kreditwürdigkeitsprüfung verstoßen hat (§ 505d Abs. 1 Satz 3 BGB), es sei denn der Darlehensvertrag hätte bei ordnungsgemäßer Kreditwürdigkeitsprüfung geschlossen werden dürfen (§ 505d Abs. 1 Satz 5 BGB) oder der Mangel der Kreditwürdigkeitsprüfung darauf beruht, dass der Darlehensnehmer der ING vorsätzlich oder fahrlässig hierfür erforderliche Informationen unrichtig erteilt oder vorenthalten hat (§ 505d Abs. 3 BGB).

Tritt eine Störung der Geschäftsgrundlage ein (§ 313 BGB) und ist eine Anpassung des Vertrages nicht möglich, kann der Darlehensnehmer den Vertrag kündigen.

## 2. Kündigungsrecht der ING

Die ING kann den Darlehensvertrag kündigen, wenn

- › der Darlehensnehmer mit mindestens zwei aufeinanderfolgenden Raten ganz oder teilweise und mit mindestens 2,5 Prozent des Nennbetrags des Darlehens in Verzug ist und die ING dem Darlehensnehmer erfolglos eine zweiwöchige Frist zur Zahlung des rückständigen Betrags mit der Erklärung gesetzt hat, dass die ING bei Nichtzahlung innerhalb der Frist die gesamte Restschuld verlangt, oder
- › die vereinbarte Grundschuld oder eine sonstige Sicherheit auch nach Fristsetzung unter Hinweis auf das Kündigungsrecht nicht verschafft worden ist.

Die ING kann den Darlehensvertrag im Übrigen nur aus wichtigem, im Verhalten des Darlehensnehmers liegendem Grund kündigen, namentlich in den ausdrücklich genannten Fällen gem. Ziff. 19 (3) der „Allgemeine Geschäftsbedingungen“. Sofern die ING aus wichtigem Grund das Darlehen kündigt, hat sie Anspruch auf Ersatz des entstandenen Schadens.

## VIII. Rücktrittsrecht der ING

### 1. Die ING ist berechtigt, von der Darlehensvereinbarung zurückzutreten, wenn

- › der Darlehensnehmer nicht innerhalb von 6 Monaten nach Zusage der Finanzierung (Datum der Erstellung des Darlehensangebots) die Auszahlungsvoraussetzungen schafft und das Darlehen abnimmt,
- › der Darlehensnehmer das Darlehen ganz oder teilweise nicht abnehmen kann,
- › Bedingungen bekannt werden, die eine Erfüllung der Auszahlungsvoraussetzungen gemäß Darlehensvertrag unmöglich machen,
- › die Gesamtfinanzierung nicht gesichert ist,
- › die gemäß Darlehensvertrag vereinbarten Grundschulden nicht bestellt werden können.

### 2. Entschädigung

(1) Wird das Darlehen vom Darlehensnehmer entgegen seinen vertraglichen Verpflichtungen ganz oder in Teilen nicht abgenommen, hat der Darlehensnehmer der ING neben den angefallenen Bereitstellungsziinsen auch den durch die Nichtabnahme entstandenen Schaden zu ersetzen.

(2) Wird das Darlehen vor Ablauf einer Zinsfestschreibung durch Kündigung seitens der ING fällig, hat der Darlehensnehmer der ING den durch die vorzeitige Rückzahlung entstandenen Schaden zu ersetzen.

(3) Im Falle einer zulässigen vorzeitigen ganzen oder teilweisen Rückzahlung von Darlehen mit Zinsfestschreibung ist der ING der durch die vorzeitige Rückzahlung entstandene Schaden zu ersetzen.

(4) Im Falle eines Rücktritts der ING ist diese berechtigt, von dem Darlehensnehmer Schadenersatz zu verlangen.

(5) Kommt der Darlehensnehmer mit Zahlungen in Verzug, so werden Verzugszinsen in Höhe von zweieinhalb Prozentpunkten über dem Basiszinssatz berechnet.

(6) Werden als Tilgungersatz abgetretene Ansprüche vor Ablauf der Zinsfestschreibung fällig und soll das Darlehen damit vorzeitig zurückgezahlt werden, ist die ING berechtigt, vom Darlehensnehmer Schadenersatz zu verlangen.

## IX. Haftung

Mehrere Darlehensnehmer haften als Gesamtschuldner, die Darlehenskonten werden als Oder-Konten geführt.

## X. Besondere Auszahlungsbedingungen zur Finanzierung nach Baufortschritt

1. Wird ein Bauvorhaben finanziert, so muss dieses Vorhaben grundsätzlich vor Auszahlung des Darlehens fertiggestellt sein. Zur Prüfung der Fertigstellung ist die ING berechtigt, eine Besichtigung und Wertermittlung des Beleihungsobjekts auf Kosten des Darlehensnehmers vornehmen zu lassen.

2. Es können, je nach Fortschritt der Bauarbeiten, Teilauszahlungen geleistet werden, sofern die allgemeinen und besonderen Auszahlungsvoraussetzungen erfüllt sind. Es muss sichergestellt sein, dass die Fertigstellung des Bauvorhabens mit den noch zur Verfügung stehenden Geldmitteln erfolgen kann. In der Regel leistet die ING Teilzahlungen nur anteilig mit den übrigen im Darlehensantrag vorgesehenen Fremd- und Eigenmitteln. Mit den Überweisungsaufträgen sind der ING durch einen Bauleiter/ Architekten bestätigte Bautenstandsberichte sowie entsprechende Nachweise (geprüfte Baurechnungen, Zahlungsaufforderungen des Verkäufers etc.) einzureichen.

3. Diese Bedingungen gelten auch für Darlehen zur Zwischenfinanzierung nach Baufortschritt.

## XI. Finanzierungsbestätigungen, Abtretungsbestätigungen, unwiderrufliche Zahlungsbestätigungen und Bürgschaften der ING

1. Die Abgabe von Finanzierungsbestätigungen, Abtretungsbestätigungen, unwiderruflichen Zahlungsbestätigungen und Bürgschaften kann auf einem Formular der ING erfolgen. Sofern die Abgabe der Erklärung auf einem Fremd-Formular erfolgt, behält sich die ING textliche Änderungen vor.

2. Zur Abgabe einer Erklärung ist immer ein Auftrag des Darlehensnehmers in Textform erforderlich. Der Anspruch aus der Erklärung erlischt nur durch Erfüllung oder Rückgabe der Urkunde.

3. Wird die ING vom Darlehensnehmer im Rahmen des Erwerbs oder der Errichtung des Beleihungsobjekts mit der Gewährung einer Bürgschaft, Garantie oder einer anderen Verpflichtungserklärung (nachfolgend die „Garantie“) gegenüber einem Dritten (nachfolgend der „Begünstigte“) beauftragt, gelten die nachfolgenden Bedingungen:

- › Mit Aushändigung der Garantieurkunde an den Darlehensnehmer wird die ING ein Avalkonto eröffnen, das mit der Garantiesumme belastet wird. Eine Provision für die Stellung der Garantie berechnet die ING nicht. Die Übergabe der Garantieurkunde an den Dritten obliegt dem Darlehensnehmer. Die ING darf davon ausgehen, dass der Darlehensnehmer die Garantieurkunde unverzüglich dem Begünstigten übergibt. Die Belastung des Avalkontos reduziert sich durch Auszahlung an den Begünstigten gemäß der Garantie.
- › Wird die ING aus der Garantie vom Begünstigten ohne Einschaltung des Darlehensnehmers in Anspruch genommen, wird die ING den Darlehensnehmer unverzüglich darüber unterrichten. Die ING ist berechtigt, an den Begünstigten zu zahlen, ohne dass es einer besonderen Aufforderung durch den Darlehensnehmer bedarf, es sei denn, die Inanspruchnahme erfolgt offensichtlich rechtsmissbräuchlich.
- › Nach Erledigung der Garantie durch Zahlung an den Begünstigten, Fristablauf oder aus anderem Grunde hat der Darlehensnehmer für die Rückgabe der Garantieurkunde Sorge zu tragen. Eine noch bestehende Belastung des Avalkontos muss erst nach Rückgabe der Garantieurkunde aufgelöst werden.
- › In Höhe der Belastung des Avalkontos vermindert sich der Kreditbetrag, dessen Auszahlung der Darlehensnehmer verlangen kann.
- › Die ING ist berechtigt, sich im Rahmen der Garantie ein Kündigungsrecht und ein Hinterlegungsrecht vorzubehalten.

## XII. Anpassung der Zinsfestschreibung und Geltung eines veränderlichen Sollzinssatzes beim Nichtzustandekommen einer neuen Zinsfestschreibung

Endet die Zinsfestschreibung vor dem Ende der Vertragslaufzeit, wird die ING dem Darlehensnehmer spätestens 3 Monate vor Ablauf der Zinsfestschreibung ein Angebot für eine neue Zinsfestschreibung zu den dann aktuellen Konditionen unterbreiten. Der Darlehensnehmer hat darüber hinaus die Möglichkeit, ein individuelles Angebot für eine neue Zinsfestschreibung bei der ING anzufordern.

Die Vereinbarung über die neue Zinsfestschreibung kommt mit Zugang des vom Darlehensnehmer unterzeichneten Angebots der ING für die neue Zinsfestschreibung bei der ING zustande.

Kommt eine Vereinbarung über eine neue Zinsfestschreibung bis zum Ablauf der Zinsfestschreibung nicht zustande, ist das Darlehen nach Ablauf der Zinsfestschreibung mit einem veränderlichen Sollzinssatz zu verzinsen. Der veränderliche Sollzinssatz wird zum ersten eines jeden Quartals (1. Januar, 1. April, 1. Juli, 1. Oktober) neu festgesetzt (Festsetzungszeitpunkt).

Die Höhe des veränderlichen Sollzinssatzes bestimmt sich bei Immobilie-Darlehensverträgen aus dem letzten vor dem jeweiligen Festsetzungszeitpunkt in der amtlichen Zinsstatistik der Deutschen Bundesbank veröffentlichten Zinssatz der Europäischen Zentralbank für Hauptrefinanzierungsgeschäfte (EZB-Zinssatz) zuzüglich eines Zinsaufschlags von 4,10 Prozentpunkten. Sollte die Summe aus dem EZB-Zinssatz und dem Zinsaufschlag weniger als 0,00 Prozent betragen, wird das Darlehen mit einem Sollzins von 0,00 Prozent verzinst (Zinsuntergrenze).

Die Höhe der monatlichen Rate bestimmt sich zum ersten eines jeden Quartals neu aus der zeitanteiligen Summe von zuletzt geltendem Tilgungssatz und neuem veränderlichen Sollzinssatz, jeweils bezogen auf den Darlehensnennbetrag. Die in der monatlichen Rate enthaltenen ersparten Zinsen erhöhen die Tilgung des Darlehens.

Wenn der veränderliche Sollzinssatz zur Anwendung kommt, weil keine Vereinbarung über eine neue Zinsbindung zustande gekommen ist, ist die ING verpflichtet, den Darlehensnehmer halbjährlich jeweils über den veränderlichen Sollzinssatz, den EZB-Zinssatz, die Höhe der monatlichen Rate und über die Zahl und die Fälligkeit der monatlichen Raten, sofern sich diese ändern, zu unterrichten. Die Unterrichtung kann per Post-Box erfolgen, wenn der Darlehensnehmer am Internetbanking inklusive Postbox teilnimmt. Im Übrigen gelten die Vertragsbedingungen fort.

## XIII. Sonstiges

1. Abrechnungen über Darlehensauszahlungen gelten als von allen Darlehensnehmern anerkannt, wenn nicht innerhalb von 14 Tagen widersprochen wird. Die ING wird dem Darlehensnehmer über jede Darlehensauszahlung eine Abrechnung erteilen und dabei auf die Bedeutung des Widerspruchs und seines Unterbleibens hinweisen.

2. Zu Änderungen oder Ergänzungen der Geschäftsbedingungen für Immobilienfinanzierungen siehe unter C. Allgemeine Geschäftsbedingungen 1.2

3. Sofern einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen ganz oder in Teilen unwirksam oder undurchführbar sind oder werden oder nicht Vertragsbestandteil geworden sein sollten, wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Soweit Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar oder nicht Vertragsbestandteil geworden sind, richtet sich der Inhalt nach den gesetzlichen Bestimmungen.

4. Als Postanschrift gilt die Anschrift des ersten Kreditnehmers (gemäß Kreditantrag). Mitteilungen zum Kreditverlauf – mit Ausnahme von Kündigungen – werden nur an diese Anschrift versandt, sofern keine Übermittlung per Postbox erfolgt. Der Kreditnehmer ist verpflichtet, Änderung der Postanschrift unverzüglich mitzuteilen.

## C. Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1. Geltungsbereich und Änderungen dieser Geschäftsbedingungen und der Sonderbedingungen für einzelne Geschäftsbeziehungen

#### (1) Geltungsbereich

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die gesamte Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und den inländischen Geschäftsstellen der ING. Daneben gelten für einzelne Geschäftsbeziehungen (z. B. für das Wertpapiergeschäft, den kartengestützten Zahlungsverkehr, den Scheckverkehr, den Sparverkehr, den Überweisungsverkehr) Sonderbedingungen, die Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten; sie werden bei der Kontoeröffnung oder bei Erteilung eines Auftrags mit dem Kunden vereinbart. Unterhält der Kunde auch Geschäftsverbindungen zu ausländischen Geschäftsstellen, sichert das Pfandrecht der ING (Nummer 14 dieser Geschäftsbedingungen) auch die Ansprüche dieser ausländischen Geschäftsstellen.

#### (2) Änderungen

Änderungen dieser Geschäftsbedingungen und der Sonderbedingungen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der ING im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Internetbanking), können die Änderungen auch auf diesem Weg angeboten werden. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen. Werden dem Kunden Änderungen von Bedingungen zu Zahlungsdiensten (z. B. Überweisungsbedingungen) angeboten, kann er den von der Änderung betroffenen Zahlungsdienstvertragsvertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

### 2. Bankgeheimnis und Bankauskunft

#### (1) Bankgeheimnis

Die ING ist zur Verschwiegenheit über alle kundenbezogenen Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie Kenntnis erlangt (Bankgeheimnis). Informationen über den Kunden darf die ING nur weitergeben, wenn gesetzliche Bestimmungen dies gebieten oder der Kunde eingewilligt hat oder die ING zur Erteilung einer Bankauskunft befugt ist.

#### (2) Bankauskunft

Eine Bankauskunft enthält allgemein gehaltene Feststellungen und Bemerkungen über die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden, seine Kreditwürdigkeit und Zahlungsfähigkeit; betragsmäßige Angaben über Kontostände, Sparguthaben, Depot- oder sonstige der ING anvertraute Vermögenswerte sowie Angaben über die Höhe von Kreditinanspruchnahmen werden nicht gemacht.

#### (3) Voraussetzungen für die Erteilung einer Bankauskunft

Die ING ist befugt, über juristische Personen und im Handelsregister eingetragene Kaufleute Bankauskünfte zu erteilen, sofern sich die Anfrage auf ihre geschäftliche Tätigkeit bezieht. Die ING erteilt jedoch keine Auskünfte, wenn ihr eine anderslautende Weisung des Kunden vorliegt. Bankauskünfte über andere Personen, insbesondere über Privatkunden und Vereinigungen, erteilt die ING nur dann, wenn diese generell oder im Einzelfall ausdrücklich zugestimmt haben. Eine Bankauskunft wird nur erteilt, wenn der Fragende ein berechtigtes Interesse an der gewünschten Auskunft glaubhaft dargelegt hat und kein Grund zu der Annahme besteht, dass schutzwürdige Belange des Kunden der Auskunftserteilung entgegenstehen.

#### (4) Empfänger von Bankauskünften

Bankauskünfte erteilt die ING nur eigenen Kunden sowie anderen Kreditinstituten für deren Zwecke oder die ihrer Kunden.

### 3. Haftung der ING; Mitverschulden des Kunden

#### (1) Haftungsgrundsätze

Die ING haftet bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen für jedes Verschulden ihrer Mitarbeiter und der Personen, die sie zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen hinzuzieht. Soweit die Sonderbedingungen für einzelne Geschäftsbeziehungen oder sonstige Vereinbarungen etwas Abweichendes regeln, gehen diese Regelungen vor. Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten (z. B. durch Verletzung der in Nummer 11 dieser Geschäftsbedingungen aufgeführten Mitwirkungspflichten) zu der Entstehung eines

Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang die ING und der Kunde den Schaden zu tragen haben.

#### (2) Weitergeleitete Aufträge

Wenn ein Auftrag seinem Inhalt nach typischerweise in der Form ausgeführt wird, dass die ING einen Dritten mit der weiteren Erledigung betraut, erfüllt die ING den Auftrag dadurch, dass sie ihn im eigenen Namen an den Dritten weiterleitet (weitergeleiteter Auftrag). Dies betrifft z. B. die Einholung von Bankauskünften bei anderen Kreditinstituten oder die Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren im Ausland. In diesen Fällen beschränkt sich die Haftung der ING auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung des Dritten.

#### (3) Störung des Betriebs

Die ING haftet nicht für Schäden, die durch höhere Gewalt, Aufruhr, Kriegs- und Naturereignisse oder durch sonstige von ihr nicht zu vertretende Vorkommnisse (z. B. Streik, Aussperrung, Verkehrsstörung, Verfügungen von hoher Hand im In- und Ausland) eintreten.

### 4. Grenzen der Aufrechnungsbefugnis des Kunden, der kein Verbraucher ist

Ein Kunde, der kein Verbraucher ist, kann gegen Forderungen der ING nur aufrechnen, wenn seine Forderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Diese Aufrechnungsbeschränkung gilt nicht für eine vom Kunden zur Aufrechnung gestellte Forderung, die ihren Rechtsgrund in einem Darlehen oder einer Finanzierungshilfe gemäß §§ 513, 491 bis 512 BGB hat.

### 5. Verfügungsberechtigung nach dem Tod des Kunden

Nach dem Tod des Kunden hat derjenige, der sich gegenüber der ING auf die Rechtsnachfolge des Kunden beruft, der ING seine erbrechtliche Berechtigung in geeigneter Weise nachzuweisen. Wird der ING eine Ausfertigung oder eine beglaubigte Abschrift der letztwilligen Verfügung (Testament, Erbvertrag) nebst zugehöriger Eröffnungsniederschrift vorgelegt, darf die ING denjenigen, der darin als Erbe oder Testamentsvollstrecker bezeichnet ist, als Berechtigten ansehen, ihn verfügen lassen und insbesondere mit befreiender Wirkung an ihn leisten. Dies gilt nicht, wenn der ING bekannt ist, dass der dort Genannte (z. B. nach Anfechtung oder wegen Nichtigkeit des Testaments) nicht verfügungsberechtigt ist, oder wenn ihr dies infolge Fahrlässigkeit nicht bekannt geworden ist.

### 6. Maßgebliches Recht und Gerichtsstand bei kaufmännischen und öffentlich-rechtlichen Kunden

#### (1) Geltung deutschen Rechts

Für die Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und der ING gilt deutsches Recht.

#### (2) Gerichtsstand für Inlandskunden

Ist der Kunde ein Kaufmann und ist die streitige Geschäftsbeziehung dem Betrieb seines Handelsgewerbes zuzurechnen, so kann die ING diesen Kunden an dem für die kontoführende Stelle zuständigen Gericht oder bei einem anderen zuständigen Gericht verklagen; dasselbe gilt für eine juristische Person des öffentlichen Rechts und für öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Die ING kann von diesen Kunden nur an dem für die kontoführende Stelle zuständigen Gericht verklagt werden.

#### (3) Gerichtsstand für Auslandskunden

Die Gerichtsstandsvereinbarung gilt auch für die Kunden, die im Ausland eine vergleichbare gewerbliche Tätigkeit ausüben, sowie für ausländische Institutionen, die mit inländischen juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder mit einem inländischen öffentlich-rechtlichen Sondervermögen vergleichbar sind.

### 7. Rechnungsabschlüsse bei Kontokorrentkonten (Konten in laufender Rechnung)

#### (1) Erteilung der Rechnungsabschlüsse

Die ING erteilt bei einem Kontokorrentkonto, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist, jeweils zum Ende eines Kalenderquartals einen Rechnungsabschluss; dabei werden die in diesem Zeitraum entstandenen beiderseitigen Ansprüche (einschließlich der Zinsen und Entgelte der ING) verrechnet. Die ING kann auf den Saldo, der sich aus der Verrechnung ergibt, nach Nummer 12 dieser Geschäftsbedingungen oder nach der mit dem Kunden anderweitig getroffenen Vereinbarung Zinsen berechnen.

#### (2) Frist für Einwendungen; Genehmigung durch Schweigen

Einwendungen wegen Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit eines Rechnungsabschlusses hat der Kunde spätestens vor Ablauf von sechs Wochen nach dessen Zugang zu erheben; macht er seine Einwendungen in Textform geltend, genügt die Absendung innerhalb der Sechs-Wochen-Frist. Das Unterlassen rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Auf diese Folge wird die ING bei Erteilung des Rechnungsabschlusses besonders hinweisen. Der Kunde kann auch nach Fristablauf eine Berichtigung des Rechnungsabschlusses verlangen, muss dann aber beweisen, dass sein Konto zu Unrecht belastet oder eine ihm zustehende Gutschrift nicht erteilt wurde.

### 8. Storno- und Berichtigungsbuchungen der ING

#### (1) Vor Rechnungsabschluss

Fehlerhafte Gutschriften auf Kontokorrentkonten (z. B. wegen einer falschen Kontonummer) darf die ING bis zum nächsten Rechnungsabschluss durch eine Belastungsbuchung rückgängig machen, soweit ihr ein Rückzahlungsanspruch gegen den Kunden zusteht (Stornobuchung); der Kunde kann in diesem Fall gegen die Belastungsbuchung nicht einwenden, dass er in Höhe der Gutschrift bereits verfügt hat.

#### (2) Nach Rechnungsabschluss

Stellt die ING eine fehlerhafte Gutschrift erst nach einem Rechnungsabschluss fest und steht ihr ein Rückzahlungsanspruch gegen den Kunden zu, so wird sie in Höhe ihres Anspruchs sein Konto belasten (Berichtigungsbuchung). Erhebt der Kunde gegen die Berichtigungsbuchung Einwendungen, so wird die ING den Betrag dem Konto wieder gutschreiben und ihren Rückzahlungsanspruch gesondert geltend machen.

### (3) Information des Kunden; Zinsberechnung

Über Storno- und Berichtigungsbuchungen wird die ING den Kunden unverzüglich unterrichten. Die Buchungen nimmt die ING hinsichtlich der Zinsberechnung rückwirkend zu dem Tag vor, an dem die fehlerhafte Buchung durchgeführt wurde.

## 9. Einzugsaufträge

### (1) Erteilung von Vorbehaltsgutschriften bei der Einreichung

Schreibt die ING den Gegenwert von Schecks und Lastschriften schon vor ihrer Einlösung gut, geschieht dies unter dem Vorbehalt ihrer Einlösung, und zwar auch dann, wenn diese bei der ING selbst zahlbar sind. Reicht der Kunde andere Papiere mit dem Auftrag ein, von einem Zahlungspflichtigen einen Forderungsbetrag zu beschaffen (z. B. Zinsscheine), und erteilt die ING über den Betrag eine Gutschrift, so steht diese unter dem Vorbehalt, dass die ING den Betrag erhält. Der Vorbehalt gilt auch dann, wenn die Schecks, Lastschriften und anderen Papiere bei der ING selbst zahlbar sind. Werden Schecks oder Lastschriften nicht eingelöst oder erhält die ING den Betrag aus dem Einzugsauftrag nicht, macht die ING die Vorbehaltsgutschrift rückgängig. Dies geschieht unabhängig davon, ob in der Zwischenzeit ein Rechnungsabschluss erteilt wurde.

### (2) Einlösung von Lastschriften und vom Kunden ausgestellter Schecks

Lastschriften sowie Schecks sind eingelöst, wenn die Belastungsbuchung nicht spätestens am zweiten Geschäftstag nach ihrer Vornahme rückgängig gemacht wird. Barschecks sind bereits mit Zahlung an den Scheckvorleger eingelöst. Schecks sind auch schon dann eingelöst, wenn die ING im Einzelfall eine Bezahlungsmeldung absendet. Schecks, die über die Abrechnungsstelle der Bundesbank vorgelegt werden, sind eingelöst, wenn sie nicht bis zu dem von der Bundesbank festgesetzten Zeitpunkt zurückgegeben werden.

## 10. Fremdwährungsgeschäfte und Risiken bei Fremdwährungskonten

### (1) Auftragsausführung bei Fremdwährungskonten

Fremdwährungskonten des Kunden dienen dazu, Zahlungen an den Kunden und Verfügungen des Kunden in fremder Währung bargeldlos abzuwickeln. Verfügungen über Guthaben auf Fremdwährungskonten (z. B. durch Überweisungen zulasten des Fremdwährungsguthabens) werden unter Einschaltung von Banken im Heimatland der Währung abgewickelt, wenn sie die ING nicht vollständig innerhalb des eigenen Hauses ausführt.

### (2) Gutschriften bei Fremdwährungsgeschäften mit dem Kunden

Schließt die ING mit dem Kunden ein Geschäft (z. B. ein Devisentermingeschäft) ab, aus dem sie die Verschaffung eines Betrags in fremder Währung schuldet, wird sie ihre Fremdwährungsverbindlichkeit durch Gutschrift auf dem Konto des Kunden in dieser Währung erfüllen, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist.

### (3) Vorübergehende Beschränkung der Leistung durch die ING

Die Verpflichtung der ING zur Ausführung einer Verfügung zulasten eines Fremdwährungsguthabens (Absatz 1) oder zur Erfüllung einer Fremdwährungsverbindlichkeit (Absatz 2) ist in dem Umfang und so lange ausgesetzt, wie die ING in der Währung, auf die das Fremdwährungsguthaben oder die Verbindlichkeit lautet, wegen politisch bedingter Maßnahmen oder Ereignisse im Lande dieser Währung nicht oder nur eingeschränkt verfügen kann. In dem Umfang und solange diese Maßnahmen oder Ereignisse andauern, ist die ING auch nicht zu einer Erfüllung an einem anderen Ort außerhalb des Landes der Währung, in einer anderen Währung (auch nicht in Euro) oder durch Anschaffung von Bargeld verpflichtet. Die Verpflichtung der ING zur Ausführung einer Verfügung zulasten eines Fremdwährungsguthabens ist dagegen nicht ausgesetzt, wenn sie die ING vollständig im eigenen Haus ausführen kann. Das Recht des Kunden und der ING, fällige gegenseitige Forderungen in derselben Währung miteinander zu verrechnen, bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

### (4) Wechselkurs

Die Bestimmung des Wechselkurses bei Fremdwährungsgeschäften ergibt sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Bei Zahlungsdiensten gilt ergänzend der Zahlungsdiensterrahmenvertrag.

## 11. Mitwirkungspflichten des Kunden

### (1) Mitteilung von Änderungen

Zur ordnungsgemäßen Abwicklung des Geschäftsverkehrs ist es erforderlich, dass der Kunde der ING Änderungen seines Namens und seiner Anschrift sowie das Erlöschen oder die Änderung einer gegenüber der ING erteilten Vertretungsmacht (insbesondere einer Vollmacht) unverzüglich mitteilt. Diese Mitteilungspflicht besteht auch dann, wenn die Vertretungsmacht in ein öffentliches Register (z. B. in das Handelsregister) eingetragen ist und ihr Erlöschen oder ihre Änderung in dieses Register eingetragen wird. Darüber hinaus können sich weiter gehende gesetzliche Mitteilungspflichten, insbesondere aus dem Geldwäschegesetz, ergeben.

### (2) Klarheit von Aufträgen

Aufträge müssen ihren Inhalt zweifelsfrei erkennen lassen. Nicht eindeutig formulierte Aufträge können Rückfragen zur Folge haben, die zu Verzögerungen führen können. Vor allem hat der Kunde bei Aufträgen auf die Richtigkeit und Vollständigkeit seiner Angaben, insbesondere der Kontonummer und Bankleitzahl oder IBAN<sup>1</sup> und BIC<sup>2</sup> sowie der Währung, zu achten. Änderungen, Bestätigungen oder Wiederholungen von Aufträgen müssen als solche gekennzeichnet sein.

### (3) Besonderer Hinweis bei Eilbedürftigkeit der Ausführung eines Auftrags

Hält der Kunde bei der Ausführung eines Auftrags besondere Eile für nötig, hat er dies der ING gesondert mitzuteilen. Bei formularmäßig erteilten Aufträgen muss dies außerhalb des Formulars erfolgen.

### (4) Prüfung und Einwendungen bei Mitteilungen der ING

Der Kunde hat Kontoauszüge, Wertpapierabrechnungen, Depot- und Ertragnisaufstellungen, sonstige Abrechnungen, Anzeigen über die Ausführung von Aufträgen sowie Informationen über erwartete Zahlungen und Sendungen (Avisé) auf ihre

Richtigkeit und Vollständigkeit unverzüglich zu überprüfen und etwaige Einwendungen unverzüglich zu erheben.

### (5) Benachrichtigung der ING bei Ausbleiben von Mitteilungen

Falls Rechnungsabschlüsse und Depotaufstellungen dem Kunden nicht zugehen, muss er die ING unverzüglich benachrichtigen. Die Benachrichtigungspflicht besteht auch beim Ausbleiben anderer Mitteilungen, deren Eingang der Kunde erwartet (Wertpapierabrechnungen, Kontoauszüge nach der Ausführung von Aufträgen des Kunden oder über Zahlungen, die der Kunde erwartet).

## 12. Zinsen, Entgelte und Auslagen

### (1) Zinsen und Entgelte im Geschäft mit Verbrauchern

Die Höhe der Zinsen und Entgelte für die üblichen Bankleistungen, die die ING gegenüber Verbrauchern erbringt, einschließlich der Höhe von Zahlungen, die über die für die Hauptleistung vereinbarten Entgelte hinausgehen, ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis.

Wenn ein Verbraucher eine dort aufgeführte Hauptleistung in Anspruch nimmt und dabei keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zu diesem Zeitpunkt im Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Zinsen und Entgelte. Eine Vereinbarung, die auf eine über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet ist, kann die ING mit dem Verbraucher nur ausdrücklich treffen, auch wenn sie Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesen ist. Für die Vergütung der nicht im Preis- und Leistungsverzeichnis aufgeführten Leistungen, die im Auftrag des Verbrauchers erbracht werden und die, nach den Umständen zu urteilen, nur gegen eine Vergütung zu erwarten sind, gelten, soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, die gesetzlichen Vorschriften.

### (2) Zinsen und Entgelte im Geschäft mit Kunden, die keine Verbraucher sind

Die Höhe der Zinsen und Entgelte für die üblichen Bankleistungen, die die ING gegenüber Kunden, die keine Verbraucher sind, erbringt, ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis, soweit das Preis- und Leistungsverzeichnis übliche Bankleistungen gegenüber Kunden, die keine Verbraucher sind (z. B. Geschäftskunden), ausweisen. Wenn ein Kunde, der kein Verbraucher ist, eine dort aufgeführte Bankleistung in Anspruch nimmt und dabei keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zu diesem Zeitpunkt im Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Zinsen und Entgelte.

Im Übrigen bestimmt die ING, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde und gesetzliche Bestimmungen dem nicht entgegenstehen, die Höhe von Zinsen und Entgelten nach billigem Ermessen (§ 315 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

### (3) Nicht entgeltfähige Leistungen

Für eine Leistung, zu deren Erbringung die ING kraft Gesetzes oder aufgrund einer vertraglichen Nebenpflicht verpflichtet ist oder die sie im eigenen Interesse wahrnimmt, wird die ING kein Entgelt berechnen, es sei denn, es ist gesetzlich zulässig und wird nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung erhoben.

### (4) Änderung von Zinsen; Kündigungsrecht des Kunden bei Erhöhung

Die Änderung der Zinsen bei Krediten mit einem veränderlichen Zinssatz erfolgt aufgrund der jeweiligen Kreditvereinbarungen mit dem Kunden. Die ING wird dem Kunden Änderungen von Zinsen mitteilen. Bei einer Erhöhung kann der Kunde, sofern nichts anderes vereinbart ist, die davon betroffene Kreditvereinbarung innerhalb von sechs Wochen nach der Bekanntgabe der Änderung mit sofortiger Wirkung kündigen. Kündigt der Kunde, so werden die erhöhten Zinsen für die gekündigte Kreditvereinbarung nicht zugrunde gelegt. Die ING wird zur Abwicklung eine angemessene Frist einräumen.

### (5) Änderung von Entgelten bei typischerweise dauerhaft in Anspruch genommenen Leistungen

Änderungen von Entgelten für Bankleistungen, die von Kunden im Rahmen der Geschäftsverbindung typischerweise dauerhaft in Anspruch genommen werden (z. B. Konto- und Depotführung), werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der ING im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Internetbanking), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder ablehnen. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen. Werden dem Kunden die Änderungen angeboten, kann er den von der Änderung betroffenen Vertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die ING in ihrem Angebot hinweisen. Kündigt der Kunde, wird das geänderte Entgelt für die gekündigte Geschäftsbeziehung nicht zugrunde gelegt. Die vorstehende Vereinbarung gilt gegenüber Verbrauchern nur dann, wenn die ING Entgelte für Hauptleistungen ändern will, die vom Verbraucher im Rahmen der Geschäftsverbindung typischerweise dauerhaft in Anspruch genommen werden. Eine Vereinbarung über die Änderung eines Entgelts, das auf eine über die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet ist, kann die ING mit dem Verbraucher nur ausdrücklich vereinbaren.

### (6) Ersatz von Aufwendungen

Ein möglicher Anspruch der ING auf Ersatz von Aufwendungen richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

### (7) Besonderheiten bei Verbraucherdarlehensverträgen und Zahlungsdienstverträgen mit Verbrauchern für Zahlungen

Bei Verbraucherdarlehensverträgen und Zahlungsdienstverträgen mit Verbrauchern für Zahlungen richten sich die Zinsen und die Kosten (Entgelte und Auslagen) nach den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen und Sonderbedingungen sowie ergänzend nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Änderung von Entgelten von Zahlungsdiensterrahmenverträgen (zum Beispiel Girovertrag) richtet sich nach Absatz 5.

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

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

### 13. Sicherheiten für die Ansprüche der ING gegen den Kunden

#### (1) Anspruch der ING auf Bestellung von Sicherheiten

Die ING kann für alle Ansprüche aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung die Bestellung bankmäßiger Sicherheiten verlangen, und zwar auch dann, wenn die Ansprüche bedingt sind (z. B. Aufwendungsersatzanspruch wegen der Inanspruchnahme aus einer für den Kunden übernommenen Bürgschaft). Hat der Kunde gegenüber der ING eine Haftung für Verbindlichkeiten eines anderen Kunden der ING übernommen (z. B. als Bürge), so besteht für die ING ein Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten im Hinblick auf die aus der Haftungsübernahme folgende Schuld jedoch erst ab ihrer Fälligkeit.

#### (2) Veränderungen des Risikos

Hat die ING bei der Entstehung von Ansprüchen gegen den Kunden zunächst ganz oder teilweise davon abgesehen, die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten zu verlangen, kann sie auch später noch eine Besicherung fordern. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass Umstände eintreten oder bekannt werden, die eine erhöhte Risikobewertung der Ansprüche gegen den Kunden rechtfertigen. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden nachteilig verändert haben oder sich zu verändern drohen oder sich die vorhandenen Sicherheiten wertmäßig verschlechtern haben oder sich zu verschlechtern drohen. Der Besicherungsanspruch der ING besteht nicht, wenn ausdrücklich vereinbart ist, dass der Kunde keine oder ausschließlich im Einzelnen benannte Sicherheiten zu bestellen hat. Bei Verbraucherdarlehensverträgen besteht der Anspruch auf die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nur, soweit die Sicherheiten im Kreditvertrag angegeben sind. Übersteigt der Nettodarlehensbetrag 75.000 Euro, besteht der Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung auch dann, wenn in einem vor dem 21. März 2016 abgeschlossenen Verbraucherdarlehensvertrag oder in einem ab dem 21. März 2016 abgeschlossenen Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag im Sinne von § 491 Absatz 2 BGB keine oder keine abschließenden Angaben über Sicherheiten enthalten sind.

#### (3) Fristsetzung für die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten

Für die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten wird die ING eine angemessene Frist einräumen. Beabsichtigt die ING, von ihrem Recht zur fristlosen Kündigung nach Nummer 19 Absatz 3 dieser Geschäftsbedingungen Gebrauch zu machen, falls der Kunde seiner Verpflichtung zur Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nicht fristgerecht nachkommt, wird sie ihn zuvor hierauf hinweisen.

### 14. Vereinbarung eines Pfandrechts zugunsten der ING

#### (1) Einigung über das Pfandrecht

Der Kunde und die ING sind sich darüber einig, dass die ING ein Pfandrecht an den Wertpapieren und Sachen erwirbt, an denen eine inländische Geschäftsstelle im bankmäßigen Geschäftsverkehr Besitz erlangt hat oder noch erlangen wird. Die ING erwirbt ein Pfandrecht auch an den Ansprüchen, die dem Kunden gegen die ING aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung zustehen oder künftig zustehen werden (z. B. Kontoguthaben).

#### (2) Gesicherte Ansprüche

Das Pfandrecht dient der Sicherung aller bestehenden, künftigen und bedingten Ansprüche, die der ING mit sämtlichen ihrer in- und ausländischen Geschäftsstellen aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung gegen den Kunden zustehen. Hat der Kunde gegenüber der ING eine Haftung für Verbindlichkeiten eines anderen Kunden der ING übernommen (z. B. als Bürge), so sichert das Pfandrecht die aus der Haftungsübernahme folgende Schuld jedoch erst ab ihrer Fälligkeit.

#### (3) Ausnahmen vom Pfandrecht

Gelangen Gelder oder andere Werte mit der Maßgabe in die Verfügungsgewalt der ING, dass sie nur für einen bestimmten Zweck verwendet werden dürfen (z. B. Bar-einzahlung zur Einlösung eines Wechsels), erstreckt sich das Pfandrecht der ING nicht auf diese Werte. Dasselbe gilt für die von der ING selbst ausgegebenen Aktien (eigene Aktien) und für die Wertpapiere, die die ING im Ausland für den Kunden verwahrt. Außerdem erstreckt sich das Pfandrecht nicht auf die von der ING selbst ausgegebenen eigenen Genussrechte/Genussscheine und nicht auf die verbrieften und nicht verbrieften nachrangigen Verbindlichkeiten der ING.

#### (4) Zins- und Gewinnanteilscheine

Unterliegen dem Pfandrecht der ING Wertpapiere, ist der Kunde nicht berechtigt, die Herausgabe der zu diesen Papieren gehörenden Zins- und Gewinnanteilscheine zu verlangen.

### 15. Sicherungsrechte bei Einzugspapieren und diskontierten Wechseln

#### (1) Sicherungsübereignung

Die ING erwirbt an den ihr zum Einzug eingereichten Schecks und Wechseln zum Zeitpunkt der Einreichung Sicherungseigentum. An diskontierten Wechseln erwirbt die ING zum Zeitpunkt des Wechselankaufs uneingeschränktes Eigentum; belastet sie diskontierte Wechsel dem Konto zurück, so verbleibt ihr das Sicherungseigentum an diesen Wechseln.

#### (2) Sicherungsabtretung

Mit dem Erwerb des Eigentums an Schecks und Wechseln gehen auch die zugrunde liegenden Forderungen auf die ING über; ein Forderungsübergang findet ferner statt, wenn andere Papiere zum Einzug eingereicht werden (z. B. Lastschriften, kaufmännische Handelspapiere).

#### (3) Zweckgebundene Einzugspapiere

Werden der ING Einzugspapiere mit der Maßgabe eingereicht, dass ihr Gegenwert nur für einen bestimmten Zweck verwendet werden darf, erstrecken sich die Sicherungsübereignung und die Sicherungsabtretung nicht auf diese Papiere.

#### (4) Gesicherte Ansprüche der ING

Das Sicherungseigentum und die Sicherungsabtretung dienen der Sicherung aller Ansprüche, die der ING gegen den Kunden bei Einreichung von Einzugspapieren aus seinen Kontokorrentkonten zustehen oder die infolge der Rückbelastung nicht eingelöster Einzugspapiere oder diskontierter Wechsel entstehen. Auf Anforderung des Kunden nimmt die ING eine Rückübertragung des Sicherungseigentums an den Papieren und der auf sie übergegangenen Forderungen an den Kunden vor, falls ihr

zum Zeitpunkt der Anforderung keine zu sichernden Ansprüche gegen den Kunden zustehen oder sie ihn über den Gegenwert der Papiere vor deren endgültiger Bezahlung nicht verfügen lässt.

### 16. Begrenzung des Besicherungsanspruchs und Freigabeverpflichtung

#### (1) Deckungsgrenze

Die ING kann ihren Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten so lange geltend machen, bis der realisierbare Wert aller Sicherheiten dem Gesamtbetrag aller Ansprüche aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung (Deckungsgrenze) entspricht.

#### (2) Freigabe

Falls der realisierbare Wert aller Sicherheiten die Deckungsgrenze nicht nur vorübergehend übersteigt, hat die ING auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach ihrer Wahl freizugeben, und zwar in Höhe des Deckungsgrenze übersteigenden Betrags; sie wird bei der Auswahl der freizugebenden Sicherheiten auf die berechtigten Belange des Kunden und eines dritten Sicherungsgebers, der für die Verbindlichkeiten des Kunden Sicherheiten bestellt hat, Rücksicht nehmen. In diesem Rahmen ist die ING auch verpflichtet, Aufträge des Kunden über die dem Pfandrecht unterliegenden Werte auszuführen (z. B. Verkauf von Wertpapieren, Auszahlung von Sparguthaben).

#### (3) Sondervereinbarungen

Ist für eine bestimmte Sicherheit ein anderer Bewertungsmaßstab als der realisierbare Wert oder ist eine andere Deckungsgrenze oder eine andere Grenze für die Freigabe von Sicherheiten vereinbart, so sind diese maßgeblich.

### 17. Verwertung von Sicherheiten

#### (1) Wahlrecht der ING

Wenn die ING verwertet, hat sie unter mehreren Sicherheiten die Wahl. Sie wird bei der Verwertung und bei der Auswahl der zu verwertenden Sicherheiten auf die berechtigten Belange des Kunden und eines dritten Sicherungsgebers, der für die Verbindlichkeiten des Kunden Sicherheiten bestellt hat, Rücksicht nehmen.

#### (2) Erlösgutschrift nach dem Umsatzsteuerrecht

Wenn der Verwertungsvorgang der Umsatzsteuer unterliegt, wird die ING dem Kunden über den Erlös eine Gutschrift erteilen, die als Rechnung für die Lieferung der als Sicherheit dienenden Sache gilt und den Voraussetzungen des Umsatzsteuerrechts entspricht.

## Kündigung

### 18. Kündigungsrechte des Kunden

#### (1) Jederzeitiges Kündigungsrecht

Der Kunde kann die gesamte Geschäftsverbindung oder einzelne Geschäftsbeziehungen (z. B. den Scheckvertrag, der zur Nutzung der Scheckkarte und von Scheckvordrucken berechtigt), für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

#### (2) Kündigung aus wichtigem Grund

Ist für eine Geschäftsbeziehung eine Laufzeit oder eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart, kann eine fristlose Kündigung nur dann ausgesprochen werden, wenn hierfür ein wichtiger Grund vorliegt, der es dem Kunden, auch unter Berücksichtigung der berechtigten Belange der ING, unzumutbar werden lässt, die Geschäftsbeziehung fortzusetzen.

#### (3) Gesetzliche Kündigungsrechte

Gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt.

### 19. Kündigungsrechte der ING

#### (1) Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist

Die ING kann die gesamte Geschäftsverbindung oder einzelne Geschäftsbeziehungen, für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, jederzeit unter Einhaltung einer angemessenen Kündigungsfrist kündigen (z. B. den Scheckvertrag, der zur Nutzung von Scheckvordrucken berechtigt). Bei der Bemessung der Kündigungsfrist wird die ING auf die berechtigten Belange des Kunden Rücksicht nehmen. Für die Kündigung eines Zahlungsdienstleistungsvertrags (z. B. laufendes Konto oder Kartenvertrag) und eines Depots beträgt die Kündigungsfrist mindestens zwei Monate.

#### (2) Kündigung unbefristeter Kredite

Kredite und Kreditzusagen, für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, kann die ING jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Die ING wird bei der Ausübung dieses Kündigungsrechts auf die berechtigten Belange des Kunden Rücksicht nehmen. Soweit das Bürgerliche Gesetzbuch Sonderregelungen für die Kündigung eines Verbraucherdarlehensvertrages vorsieht, kann die ING nur nach Maßgabe dieser Regelungen kündigen.

#### (3) Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist

Eine fristlose Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung oder einzelner Geschäftsbeziehungen ist zulässig, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, der der ING deren Fortsetzung, auch unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden, unzumutbar werden lässt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,  
> wenn der Kunde unrichtige Angaben über seine Vermögensverhältnisse gemacht hat, die für die Entscheidung der ING über eine Kreditgewährung oder über andere mit Risiken für die ING verbundene Geschäfte (z. B. Aushändigung einer Zahlungskarte) von erheblicher Bedeutung waren; bei Verbraucherdarlehensverträgen gilt dies nur, wenn der Kunde für die Kreditwürdigkeitsprüfung relevante Informationen wesentlich vorenthalten oder diese gefälscht hat und dies zu einem Mangel der Kreditwürdigkeitsprüfung geführt hat, oder  
> wenn eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder der Werthaltigkeit einer Sicherheit eintritt oder einzutreten droht und dadurch die Rückzahlung des Darlehens oder die Erfüllung einer sonstigen Verbindlichkeit

gegenüber der ING – auch unter Verwertung einer hierfür bestehenden Sicherheit – gefährdet ist oder

› wenn der Kunde seiner Verpflichtung zur Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nach Nummer 13 Absatz 2 dieser Geschäftsbedingungen oder aufgrund einer sonstigen Vereinbarung nicht innerhalb der von der ING gesetzten angemessenen Frist nachkommt.

Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, es sei denn, dies ist wegen der Besonderheiten des Einzelfalls (§ 323 Absatz 2 und 3 des Bürgerlichen Gesetzbuches) entbehrlich.

#### (4) Kündigung von Verbraucherdarlehensverträgen bei Verzug

Soweit das Bürgerliche Gesetzbuch Sonderregelungen für die Kündigung wegen Verzug mit der Rückzahlung eines Verbraucherdarlehensvertrages vorsieht, kann die ING nur nach Maßgabe dieser Regelungen kündigen.

#### (5) Kündigung eines Basiskontovertrages

Einen Basiskontovertrag kann die ING nur nach den zwischen der ING und dem Kunden auf Grundlage des Zahlungskontengesetzes getroffenen Vereinbarungen und den Bestimmungen des Zahlungskontengesetzes kündigen.

#### (6) Abwicklung nach einer Kündigung

Im Falle einer Kündigung ohne Kündigungsfrist wird die ING dem Kunden für die Abwicklung (insbesondere für die Rückzahlung eines Kredits) eine angemessene Frist einräumen, soweit nicht eine sofortige Erledigung erforderlich ist (zum Beispiel bei der Kündigung des Scheckvertrages die Rückgabe der Scheckvordrucke).

## Schutz der Einlagen

### 20. Einlagensicherungsfonds

#### (1) Schutzzumfang

Die ING ist dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. angeschlossen. Der Einlagensicherungsfonds sichert gemäß seinem Statut – vorbehaltlich der darin vorgesehenen Ausnahmen – Einlagen, d. h. Guthaben, die sich im Rahmen von Bankgeschäften aus Beträgen, die auf einem Konto verblieben sind, oder aus Zwischenpositionen ergeben und die nach den geltenden Bedingungen von der ING zurückzahlen sind.

Nicht gesichert werden unter anderem die zu den Eigenmitteln der ING zählenden Einlagen, Verbindlichkeiten aus Inhaber- und Orderschuldverschreibungen sowie Einlagen von Kreditinstituten im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 1 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013, Finanzinstituten im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 26 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013, Wertpapierfirmen im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 1 der Richtlinie 2004/39/EG und Gebietskörperschaften.

Einlagen von anderen Gläubigern als natürlichen Personen und rechtsfähigen Stiftungen werden nur geschützt, wenn

- (i) es sich bei der Einlage um keine Verbindlichkeit aus einer Namensschuldverschreibung oder einem Schulscheindarlehen handelt und
- (ii) die Laufzeit der Einlage nicht mehr als 18 Monate beträgt. Auf Einlagen, die bereits vor dem 01. Januar 2020 bestanden haben, findet die Laufzeitbeschränkung keine Anwendung. Nach dem 31. Dezember 2019 entfällt der Bestandsschutz nach vorstehendem Satz, sobald die betreffende Einlage fällig wird, gekündigt werden kann oder anderweitig zurückgefordert werden kann, oder wenn die Einlage im Wege einer Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge übergeht.

Verbindlichkeiten der Banken, die bereits vor dem 1. Oktober 2017 bestanden haben, werden nach Maßgabe und unter den Voraussetzungen der bis zum 1. Oktober 2017 geltenden Regelungen des Statuts des Einlagensicherungsfonds gesichert. Nach dem 30. September 2017 entfällt der Bestandsschutz nach dem vorstehenden Satz, sobald die betreffende Verbindlichkeit fällig wird, gekündigt oder anderweitig zurückgefordert werden kann, oder wenn die Verbindlichkeit im Wege einer Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge übergeht.

#### (2) Sicherungsgrenzen:

Die Sicherungsgrenze je Gläubiger beträgt bis zum 31. Dezember 2019 20%, bis zum 31. Dezember 2024 15% und ab dem 1. Januar 2025 8,75% der für die Einlagensicherung maßgeblichen Eigenmittel der ING im Sinne von Art. 72 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013. Für Einlagen, die nach dem 31. Dezember 2011 begründet oder prolongiert werden, gelten, unabhängig vom Zeitpunkt der Begründung der Einlage, die jeweils neuen Sicherungsgrenzen ab den vorgenannten Stichtagen. Für Einlagen, die vor dem 31. Dezember 2011 begründet wurden, gelten die alten Sicherungsgrenzen bis zur Fälligkeit der Einlage oder bis zum nächstmöglichen Kündigungsstermin.

Diese Sicherungsgrenze wird dem Kunden von der ING auf Verlangen bekannt gegeben. Sie kann auch im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abgefragt werden.

#### (3) Geltung des Statuts des Einlagensicherungsfonds:

Wegen weiterer Einzelheiten der Sicherung wird auf § 6 des Statuts des Einlagensicherungsfonds verwiesen, das auf Verlangen zur Verfügung gestellt wird.

#### (4) Forderungsübergang

Soweit der Einlagensicherungsfonds oder ein von ihm Beauftragter Zahlungen an einen Kunden leistet, gehen dessen Forderungen gegen die ING in entsprechender Höhe mit allen Nebenrechten Zug um Zug auf den Einlagensicherungsfonds über.

#### (5) Auskunftserteilung

Die ING ist befugt, dem Einlagensicherungsfonds oder einem von ihm Beauftragten alle in diesem Zusammenhang erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

## Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren

### 21. Beschwerde- und Alternative Streitbeilegungsverfahren

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

› Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im Preis- und Leistungsverzeichnis genannte Kontaktstelle der ING wenden. Die ING wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdienstleistungsverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).

› Die ING 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 ING den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine 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 (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de), zu richten.

› Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der ING gegen das Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (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. › Zusätzlich zu den vorgenannten Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren steht dem Kunden auch die Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage offen.

## D. Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Post-Box (gültig bis 13.09.2019)

### 1. Einleitung

Die ING und der Kunde haben vereinbart, dass die Konto- und Depotführung per Internetbanking inklusive Post-Box erfolgt. Die Abwicklung von Bank- und Wertpapiergeschäften erfolgt über das Internetbanking. Hierfür hält die ING selbst oder damit von ihr beauftragte Dritte die erforderlichen Einrichtungen vor und schafft die Voraussetzungen für den authentischen, vertraulichen, integren und verbindlichen Austausch von Daten zwischen dem Kunden und der ING über das Internet. Ausführliche Sicherheitshinweise erhält der Kunde über die Homepage der ING. Unter Internetbanking sind die Banking- und Brokerage-Funktionen auf der Unternehmens-Website, angebotene Funktionen des Mobile Banking sowie alle Funktionen und Applikationen (z. B. Apps) zu verstehen, welche die ING ihren Kunden zur Verfügung stellt.

### 2. Teilnahme

(1) Der Kunde kann Bank- und Wertpapiergeschäfte mittels Internetbanking in dem angebotenen Umfang abwickeln. Zudem kann er Informationen der ING mittels Internetbanking abrufen. Zusätzlich ist er berechtigt, für die Auslösung eines Zahlungsauftrages einen Zahlungsauslösedienst gem. § 1 Absatz 33 Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz und für die Mitteilung von Informationen über ein Zahlungskonto einen Kontoinformationsdienst gem. § 1 Absatz 34 Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz zu nutzen.

(2) Die ING hat das Recht, den Umfang der über das Internetbanking abwickelbaren Geschäftsvorgänge sowie die Art und Weise der Nutzung des Internetbanking unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden jederzeit zu verändern oder von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die ING wird den Kunden über derartige Änderungen rechtzeitig in geeigneter Form unterrichten.

### 3. Nutzungsvoraussetzungen

(1) Der Kunde benötigt für die Nutzung des Internetbanking die mit der ING vereinbarten personalisierten Sicherheitsmerkmale und Authentifizierungsinstrumente, um sich als berechtigter Teilnehmer auszuweisen und Aufträge zu autorisieren. Statt eines personalisierten Sicherheitsmerkmals kann auch ein biometrisches Merkmal des Kunden zum Zwecke der Authentifizierung beziehungsweise Autorisierung vereinbart werden.

(2) Personalisierte Sicherheitsmerkmale sind personalisierte Merkmale, die die ING dem Kunden zum Zwecke der Authentifizierung bereitstellt. Personalisierte Sicherheitsmerkmale, die auch alphanumerisch sein können, sind beispielsweise:

- › die persönliche Identifikationsnummer (PIN)
- › DiBo Key
- › einmal verwendbare Transaktionsnummern (TAN)
- › der Nutzungscode für die elektronische Signatur

(3) Authentifizierungsinstrumente sind personalisierte Instrumente oder Verfahren, deren Verwendung zwischen der ING und dem Kunden vereinbart wurden und die vom Kunden zur Erteilung eines Internetbanking-Auftrags verwendet werden. Insbesondere mittels folgender Authentifizierungsinstrumente kann das personalisierte Sicherheitsmerkmal (zum Beispiel TAN) zur Verfügung gestellt werden:

- › PIN-Brief
- › Liste mit einmal verwendbaren TAN
- › Online-Banking-App auf einem mobilen Endgerät (zum Beispiel Mobiltelefon) zum Empfang oder zur Erzeugung von TAN
- › mobiles Endgerät zum Empfang von TAN per SMS (m TAN)

(4) Der Kunde ist zur Führung seines Kontos/Depots beziehungsweise seiner Konten/Depots über das Internetbanking in dem von der ING angebotenen Umfang berechtigt, wenn ihm seine personalisierten Sicherheitsmerkmale (PIN, DiBa Key, Transaktionsnummern [TAN], sonstige Autorisierungsfunktionen o.a.) bekannt gegeben worden sind und er die gegebenenfalls erforderliche Geräteregistrierung (Hardwarebindung) oder Registrierung/Hinterlegung persönlicher Authentifizierungsmerkmale (z. B. biometrische Merkmale) nach Voraussetzung der angebotenen Applikationen vorgenommen hat.

#### 4. Zugang zum Internetbanking

- (1) Der Kunde erhält Zugang zum Internetbanking, wenn
- › dieser seine Zugangsnummer und seine Zugangsdaten (PIN, DiBa Key) übermittelt oder sich über sonstige zur Verfügung gestellte Applikationen registriert, angemeldet und gegebenenfalls über weitere persönliche Authentifizierungsmerkmale angemeldet hat.
  - › die Prüfung dieser Daten bei der ING eine Zugangsberechtigung ergeben hat und
  - › keine Sperre des Zugangs vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum Internetbanking kann der Kunde Informationen abrufen oder Aufträge erteilen.

Die Sätze 1 und 2 gelten auch, wenn der Kunde Zahlungsaufträge über einen Zahlungsauslösedienst auslöst und Zahlungskontoinformationen über einen Kontoinformationsdienst anfordert (siehe 2 (1)).

(2) Die von der ING dem Kunden erteilten Zugangsdaten muss der Kunde in seine nur ihm bekannten Zugangsdaten umwandeln. Erst dann stehen die Dienste des Internetbanking dem Kunden zur Verfügung. Er kann jederzeit seine Zugangsdaten ändern und seine personalisierten Sicherheitsmerkmale sperren und neue anfordern oder registrierte persönliche Authentifizierungsmerkmale löschen. Bei einer Änderung der Zugangsdaten werden die bisherigen ungültig. Eine Sperre kann durch ein vom Kunden unterzeichnetes Schreiben (im Original, nicht per Telefax), per Telebanking oder über das Internetbanking veranlasst werden. In Notfällen steht die Telefonnummer des Rund-um-die-Uhr-Sperrdienstes zur Verfügung, die über die Internetseite der ING zu erfahren ist.

(3) Falls der Zugriff über Kommunikationsmittel erfolgt, die anderen Betreibern unterstehen, obliegt es dem Kunden, die dafür notwendigen Vorkehrungen zu treffen und sicherzustellen, dass alle gesetzlichen und technischen Vorschriften eingehalten werden.

#### 5. Auftragserteilung

(1) Der Kunde muss Internetbanking-Aufträge (zum Beispiel Überweisungen) zu deren Wirksamkeit mit dem von der ING bereit gestellten personalisierten Sicherheitsmerkmal (zum Beispiel TAN) oder mit dem vereinbarten biometrischen Sicherheitsmerkmal autorisieren und der ING mittels Internetbanking übermitteln. Die ING bestätigt mittels Internetbanking den Eingang des Auftrags. Die Sätze 1 und 2 gelten auch, wenn der Kunde einen Zahlungsauftrag über einen Zahlungsauslösedienst (siehe Nummer 1 Absatz 1 Satz 3) auslöst und übermittelt.

(2) Weisungen und sonstige rechtsgeschäftliche Erklärungen sind wirksam abgegeben, wenn der Kunde die in der Benutzerführung vorgeschriebene Freigabe zur Übermittlung vorgenommen hat. Bei Vorgängen, die zum Beispiel der Autorisierung bedürfen, ist die Freigabe maßgebend. Mit Zugang der Freigabe bei der ING wird ein ihr erteilter Auftrag wirksam.

(3) Die Widerrufbarkeit eines Internetbanking-Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (zum Beispiel Bedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Internetbanking erfolgen, es sei denn, das Internetbanking sieht eine Widerrufsmöglichkeit ausdrücklich vor.

#### 6. Auftragsbearbeitung

(1) Die Bearbeitung der Internetbanking-Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (zum Beispiel Überweisung) im Preis- und Leistungsverzeichnis bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes. Geht der Auftrag nach dem im Preis- und Leistungsverzeichnis bestimmten Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag der ING, so gilt der Auftrag als am darauf folgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Tag.

(2) Die ING wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:

- › Der Kunde hat den Auftrag autorisiert.
- › Die Berechtigung des Kunden für die jeweilige Auftragsart (zum Beispiel Wertpapierorder) liegt vor.
- › Das Internetbanking-Datenformat ist eingehalten.
- › Das vereinbarte Internetbanking-Verfügungslimit ist nicht überschritten.
- › Zur Ausführung von Aufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren oder zur Ausübung von Bezugsrechten, reicht das Guthaben, ein für Wertpapiergeschäfte nutzbarer Kredit oder der Depotbestand des Kunden aus.
- › Die weiteren Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (zum Beispiel ausreichende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.

Liegen die Ausführungsbedingungen nach Satz 1 vor, führt die ING die Internetbanking-Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (zum Beispiel Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft) aus.

(3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 2 Satz 1 nicht vor, wird die ING den Internetbanking-Auftrag nicht ausführen. Sie wird den Teilnehmer mittels Internetbanking eine Information zur Verfügung stellen und soweit möglich dabei die Gründe und die Möglichkeiten nennen, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können.

(4) Die ING unterrichtet den Kontoinhaber über die mittels Internetbanking getätigten Verfügungen in der für Kontoinformationen vereinbarten Art und Weise.

(5) Der Kunde hat die ihm im Internetbanking mitgeteilten Umsatzinformationen und Ausführungsdaten auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.

(6) Der Kunde ist verpflichtet, sich nach Erteilung von Zahlungsaufträgen oder Aufträgen sonstiger Art von der Ausführung des Auftrags durch die ING unverzüglich zu vergewissern. Nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge hat der Kunde der ING unverzüglich anzuzeigen. Dabei zu beachtende Fristen richten sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen.

#### 7. Sorgfaltspflichten

(1) Der Kunde ist verpflichtet, die technische Verbindung zum Internetbanking nur über die von der ING gesondert mitgeteilten Internetbanking-Zugangskanäle (zum Beispiel Internetadresse) herzustellen. Zur Auslösung eines Zahlungsauftrags und zum Abrufen von Informationen über ein Zahlungskonto kann der Teilnehmer die technische Verbindung zum Internetbanking auch über einen Zahlungsauslösedienst beziehungsweise einen Kontoinformationsdienst (siehe 2(1)) herstellen.

(2) Der Kunde hat

- › seine personalisierten Sicherheitsmerkmale geheim zu halten sowie
- › sein Authentifizierungsinstrument vor dem Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren.

Denn jede andere Person, die im Besitz des Authentifizierungsinstruments ist, kann in Verbindung mit der Kenntnis des dazugehörigen personalisierten Sicherheitsmerkmals das Internetbanking-Verfahren missbräuchlich nutzen.

Die Geheimhaltungspflicht bezüglich der personalisierten Sicherheitsmerkmale nach Satz 1 gilt nicht, wenn der Kunde diese zur Erteilung eines Zahlungsauftrags oder zum Abrufen von Informationen über ein Zahlungskonto an den von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst beziehungsweise Kontoinformationsdienst übermittelt (siehe 2(1)).

(3) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz des personalisierten Sicherheitsmerkmals sowie des Authentifizierungsinstruments zu beachten:

- › Das personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht ungesichert elektronisch gespeichert werden. Die elektronische Speicherung von persönlichen Authentifizierungsmerkmalen (z. B. biometrische Daten) ist nur in den Fällen zulässig, in denen die jeweilige Anwendung (z. B. Mobile Banking App) dies explizit vorsieht.
- › Bei Eingabe des personalisierten Sicherheitsmerkmals ist sicherzustellen, dass andere Personen dieses nicht ausspähen können.
- › Das personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht per E-Mail weitergegeben werden.
- › Das personalisierte Sicherheitsmerkmal (z. B. PIN) darf nicht zusammen mit dem Authentifizierungsinstrument (z. B. TAN) verwahrt werden.
- › Der Teilnehmer darf zur Autorisierung zum Beispiel eines Auftrags oder der Aufhebung einer Sperre nicht mehr als eine TAN verwenden.
- › TAN dürfen nicht auf demselben Gerät empfangen oder gespeichert werden, auf dem sie zur Freigabe im Internetbanking genutzt werden (Kanaltrennung). Lediglich bankeigene Autorisierungsapplikationen, deren Funktionsweise ausdrücklich zur Verwendung auf einem Gerät ausgewiesen wird, dürfen auf demselben Gerät empfangen und/oder gespeichert werden, auf dem sie zur Freigabe im Internetbanking genutzt werden.

(4) Der Kunde muss die Sicherheitshinweise zum Internetbanking auf der Internetseite der ING, insbesondere auch die Maßnahmen zum Schutz der eingesetzten Hard- und Software (Kundensystem), beachten.

(5) Soweit die ING dem Kunden Daten aus seinem Internetbanking-Auftrag (zum Beispiel Betrag, Kontonummer des Zahlungsempfängers, Wertpapierkennnummer) zur Bestätigung anzeigt, ist der Kunde verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für die Transaktion vorgesehenen Daten zu prüfen.

(6) Ist dem Kunden bekannt, dass ein unberechtigter Dritter von den personalisierten Sicherheitsmerkmalen Kenntnis erlangt hat oder sich Zugang zu Geräten und Instrumenten verschafft hat, die zur Übermittlung von TANs oder anderen Autorisierungsinstrumenten genutzt werden (z. B. TAN-Liste, Mobiltelefon), oder besteht zumindest der Verdacht einer derartigen Kenntnis beziehungsweise des Zugangs oder der Verdacht der unberechtigten Nutzung personalisierter Sicherheitsmerkmale oder eines Authentifizierungsmerkmals, so ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich seine personalisierten Sicherheitsmerkmale zu ändern beziehungsweise zu sperren oder das registrierte persönliche Authentifizierungsmerkmal zu deaktivieren. Sofern ihm dies nicht selbst möglich ist, hat er die ING unverzüglich zu unterrichten. Die Telefonnummer des Rund-um-die-Uhr-Sperrdienstes ist über die Internetseite der ING zu erfahren.

(7) Der Kunde hat die Verfahrensanleitungen, insbesondere die ihm während des Online-Kontakts angezeigte Benutzerführung, zu beachten und alle von ihm eingegebenen oder die von einer Anwendung ermittelten und ausgelesenen Daten (z. B. Fotoüberweisung) auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Aufträge jeder Art müssen ihren Inhalt zweifelsfrei erkennen lassen. Nicht eindeutig formulierte Aufträge und insbesondere nicht oder nicht richtig ausgefüllte Felder können Rückfragen und Missverständnisse zur Folge haben, die zu Verzögerungen der Ausführung führen können. Die ING überprüft nicht die formale und inhaltliche Richtigkeit der erteilten Aufträge.

#### 8. Nutzungssperre

(1) Die ING ist berechtigt, den Zugang zum Internetbanking ganz oder teilweise zu sperren oder auf eine andere Anwendung zur Autorisierung und Authentifizierung umzuleiten, wenn

- › sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Internetbanking und/oder der personalisierten Sicherheitsmerkmale dies rechtfertigen oder
- › der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale/Authentifizierungsmerkmale besteht oder
- › sie berechtigt ist, den Internetbanking-Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen.

(2) Der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale/Authentifizierungsmerkmale besteht insbesondere dann, wenn

- › 3-mal hintereinander die PIN oder der DiBa Key falsch eingegeben werden oder
- › 3-mal hintereinander eine falsche TAN eingegeben wird oder
- › 3-mal hintereinander das Passwort oder registrierte persönliche Authentifizierungsmerkmale falsch eingegeben, als fehlerhaft erkannt werden oder nicht zweifelsfrei zugeordnet werden können.

(3) Die ING wird den Kunden über Sperren unverzüglich in Textform oder telefonisch informieren.

## 9. E-Mail-Adresse

Zur Nutzung der digitalen Services der ING, einschließlich des Internetbankings, ist es erforderlich, dass der Kunde der ING eine E-Mail-Adresse zur Verfügung stellt. Der Kunde stellt sicher, dass die im Internetbanking hinterlegte E-Mail-Adresse immer auf dem aktuellen Stand ist. Änderungen sind vom Kunden unverzüglich im Internetbanking vorzunehmen.

## 10. Nutzung der Post-Box

### (1) Inhalt

In der Post-Box werden dem Kunden persönliche Dokumente und Informationen zum Konto/Depot online zur Verfügung gestellt. Das heißt, der Kunde kann sich die Unterlagen online ansehen, herunterladen, ausdrucken und archivieren. Die Dokumentenauswahl kann von der ING jederzeit erweitert oder verringert werden. Die ING wird den Kunden hierüber informieren.

### (2) Benachrichtigung

Die ING informiert den Kunden über die Einstellung von Dokumenten per E-Mail. Die Benachrichtigung erfolgt zeitnah, in der Regel am Tag der Einstellung. Eine Benachrichtigung bezieht sich auf sämtliche seit der letzten Benachrichtigung eingestellten Dokumente.

### (3) Verzicht auf papierhafte Postzustellung

Die Post-Box wird mit dem Abschluss des Kontovertrags/Depotvertrags eingerichtet. Mit der Einrichtung der Post-Box verzichtet der Kunde auf den postalischen Versand der eingestellten Dokumente. Dies gilt auch für termin- und fristgebundene Nachrichten. Die ING ist weiter berechtigt, die hinterlegten Dokumente weiterhin postalisch oder auf andere Weise dem Kunden zuzusenden, wenn dies gesetzliche Vorgaben erforderlich machen oder es aufgrund anderer Umstände (z.B. des vorübergehenden Ausfalls der Post-Box) zweckmäßig ist.

### (4) Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die Post-Box regelmäßig – mindestens einmal monatlich – auf neu hinterlegte Dokumente zu prüfen. Er kontrolliert die in der Post-Box hinterlegten Dokumente auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Beanstandungen sind der ING unverzüglich, spätestens jedoch 6 Wochen nach Zugang und aus Beweisgründen in Textform mitzuteilen.

### (5) Unveränderbarkeit der Daten/Haftung

Die ING garantiert die Unveränderbarkeit der Daten in der Post-Box, sofern die Daten innerhalb der Post-Box gespeichert oder aufbewahrt werden. Werden Dokumente außerhalb der Post-Box gespeichert, aufbewahrt oder in veränderter Form in Umlauf gebracht, übernimmt die ING hierfür keine Haftung.

### (6) Historie

In der Post-Box und dem Archiv werden Dokumente in der Regel 3 Jahre zur Verfügung gestellt. Der Kunde wird im Internetbanking über den Zeitpunkt der automatischen Löschung in Kenntnis gesetzt. Nach Ablauf dieser Fristen erhält der Kunde keine gesonderte Nachricht.

## 11. Haftung der ING bei einer nicht autorisierten Internetbanking-Verfügung und einer nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Internetbanking-Verfügung

Die Haftung der ING bei einer nicht autorisierten Internetbanking-Verfügung und einer nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Internetbanking-Verfügung richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (zum Beispiel Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft).

## 12. Haftung des Kunden bei missbräuchlicher Nutzung eines personalisierten Sicherheitsmerkmals oder eines Authentifizierungsinstrumentes

### (12.1) Nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige

(1) Gesetzliche Bestimmungen (§ 675v Absatz 1 BGB) sehen eine verschuldensunabhängige Haftung des Kunden für Schäden bis zu einem Betrag von 50 Euro vor, wenn ein nicht autorisierter Zahlungsvorgang vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verloren gegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen personalisierten Sicherheitsmerkmals beruht. Dies gilt auch für sonstige missbräuchliche Verwendungen, wenn der Kunde seine Pflicht zur sicheren Aufbewahrung der Sicherheitsmerkmale schuldhaft verletzt hat. Die ING verzichtet auf eine Inanspruchnahme des Kunden nach diesen gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Kommt es vor der Sperranzeige zu vom Kunden nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Kunde seine Sorgfaltspflichten nach dieser Vereinbarung vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder in betrügerischer Absicht gehandelt, trägt der Kunde den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang, sofern nicht die Voraussetzungen des Absatzes 4 vorliegen. Grobe Fahrlässigkeit des Teilnehmers kann insbesondere vorliegen, wenn er

- › den Verlust oder Diebstahl des Authentifizierungsinstrumentes oder die missbräuchliche Nutzung des Authentifizierungsinstrumentes oder des personalisierten Sicherheitsmerkmals der ING nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat,
- › das personalisierte Sicherheitsmerkmal ungesichert elektronisch gespeichert hat,
- › das personalisierte Sicherheitsmerkmal nicht geheim gehalten hat und der Missbrauch dadurch verursacht wurde,

- › das personalisierte Sicherheitsmerkmal außerhalb des Internetbanking-Verfahrens per E-Mail weitergegeben hat,
- › das personalisierte Sicherheitsmerkmal auf dem Authentifizierungsinstrument vermerkt oder zusammen mit diesem verwahrt hat,
- › mehr als eine TAN zur Autorisierung eines Auftrags verwendet hat,
- › die Pflicht zur Kanaltrennung bei Autorisierung durch mTAN- oder iTAN-Verfahren (keinen Empfang oder Speicherung von TANs auf demselben Gerät, auf dem sie zur Freigabe im Internetbanking genutzt werden) nicht eingehalten hat.

(3) Abweichend von Absatz 2 ist der Kunde nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die ING vom Kunden eine starke Kundenauthentifizierung nach § 1 Absatz 24 Zahlungsdienstleistungsgesetz nicht verlangt hat, obwohl die ING zur starken Kundenauthentifizierung nach § 68 Absatz 4 Zahlungsdienstleistungsgesetz verpflichtet war. Eine starke Kundenauthentifizierung erfordert insbesondere die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Elementen aus den Kategorien Wissen (etwas, das der Teilnehmer weiß, zum Beispiel PIN), Besitz (etwas, das der Teilnehmer besitzt, zum Beispiel TAN-Generator) oder Inhärenz (etwas, das der Teilnehmer ist, zum Beispiel Fingerabdruck).

(4) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den das Verfügungslimit gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf das vereinbarte Verfügungslimit.

(5) Der Kunde ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 2 verpflichtet, wenn er die Sperranzeige nicht abgeben konnte, weil die ING nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

(6) Die Absätze 1 und 3 bis 5 finden keine Anwendung, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

(7) Die ING übernimmt zugunsten des Kunden den vollen Schaden aus nicht autorisierten Zahlungsvorgängen, der durch grob fahrlässiges Handeln entstanden ist, wenn der Kunde

- › die Pflicht zur Kanaltrennung bei Autorisierung durch mTAN- oder iTAN-Verfahren (keinen Empfang oder Speicherung von TANs auf demselben Gerät, auf dem sie zur Freigabe im Internetbanking genutzt werden) eingehalten hat,
- › nicht autorisierte Zahlungsvorgänge unverzüglich angezeigt hat und
- › wegen der missbräuchlichen Verwendung seiner personalisierten Sicherheitsmerkmale/Authentifizierungsmerkmale Strafanzeige gestellt hat und dies der ING nachweist.

### (12.2) Ab der Sperranzeige

Sobald die ING eine Sperranzeige eines Kunden erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte Internetbanking-Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

### (12.3) Haftungsausschluss

(1) Für Störungen des elektronischen Vertriebswegs, insbesondere für die nicht ordnungsgemäße Datenübermittlung sowie dafür, dass der Zugang zu einem Konto beziehungsweise Depot des Kunden über das Internetbanking vorübergehend nicht möglich ist, haftet die ING nur bei grobem Verschulden.

(2) Den Schaden, der dem Kunden aus Übermittlungsfehlern bei der Abwicklung des Internetbanking entsteht, trägt die ING, es sei denn, der Kunde hat den Schaden vorsätzlich verursacht.

## 13. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags über die Teilnahme am Internetbanking

Änderungen dieser Bedingungen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens durch Einstellen in die Post-Box angeboten. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen.

Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

Werden dem Kunden Änderungen dieser Bedingungen angeboten, kann er diese Vereinbarungen über die Teilnahme am Internetbanking inklusive Post-Box vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

## E. Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Post-Box (gültig ab 14.09.2019)

### 1. Einleitung

Die ING und der Kunde vereinbaren, dass die Konto- und Depotführung sowie die Abwicklung von Bank- und Wertpapiergeschäften per Internetbanking inklusive Post-Box erfolgen.

Die Nutzung der Banking to go App wird als das Standardverfahren zur Authentifizierung und Autorisierung vereinbart.

Unter Internetbanking sind die Banking- und Brokerage-Funktionen auf der ING-Website (inkl. Mobile Banking), die Banking to go App sowie alle Funktionen und Applikationen zu verstehen, welche die ING dem Kunden zur Verfügung stellt.

### 2. Teilnahme

(1) Der Kunde kann Bank- und Wertpapiergeschäfte mittels Internetbanking in dem angebotenen Umfang abwickeln. Zudem kann er Informationen der ING mittels Internetbanking abrufen. Des Weiteren ist er gemäß § 675f Absatz 3 BGB berechtigt, Zahlungsauslösedienste und Kontoinformationsdienste gem. § 1 Absatz 33 und 34 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz (ZAG) zu nutzen. Darüber hinaus kann der Kunde von ihm ausgewählte sonstige Drittdienste nutzen.

(2) Die ING hat das Recht, den Umfang der über das Internetbanking abwickelbaren Geschäftsvorgänge sowie die Art und Weise der Nutzung des Internetbanking unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden jederzeit zu verändern oder von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die ING wird den Kunden über derartige Änderungen rechtzeitig in geeigneter Form unterrichten.

### 3. Nutzungsvoraussetzungen

(1) Der Kunde kann das Internetbanking nutzen, wenn die Bank ihn authentifiziert hat.

(2) Authentifizierung ist das Verfahren, mit dessen Hilfe die ING die Identität des Kunden oder die berechtigte Verwendung eines vereinbarten Zahlungsinstruments, einschließlich der Verwendung des personalisierten Sicherheitsmerkmals des Kunden überprüfen kann. Mit den hierfür vereinbarten Authentifizierungselementen kann der Kunde sich gegenüber der ING als berechtigter Teilnehmer ausweisen, auf Informationen zugreifen (siehe Nummer 4 dieser Vereinbarungen) sowie Aufträge erteilen (siehe Nummer 5 dieser Vereinbarungen).

(3) Authentifizierungselemente sind

- › Wissensselemente, also etwas, das nur der Kunde weiß (z. B. die persönliche Geheimzahl (PIN))
- › Besitzelemente, also etwas, das nur der Kunde besitzt (z. B. mobiles Endgerät, das für die Nutzung der Banking to go App durch den Kunden registriert ist oder ein Gerät zur Erzeugung oder zum Empfang von einmal verwendbaren Transaktionsnummern [TAN], die den Besitz des Kunden nachweisen, wie den TAN-Generator), oder
- › Seinselemente, also etwas, das der Kunde ist (Inhärenz, z. B. Fingerabdruck als biometrisches Merkmal des Kunden).

(4) Die Authentifizierung des Kunden erfolgt, indem der Kunde gemäß den Anforderungen der ING das Wissensselement, den Nachweis des Besitzelements und/oder den Nachweis des Seinselements an die ING übermittelt.

### 4. Zugang zum Internetbanking (Login)

- (1) Der Kunde erhält Zugang zum Internetbanking der ING, wenn
- › er seine Zugangsdaten (z. B. Zugangsnummer, PIN, DiBa Key) angibt und
  - › er sich unter Verwendung des oder der von der ING angeforderten Authentifizierungselemente ausweist und
  - › keine Sperre des Zugangs vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum Internetbanking kann der Kunde auf Informationen zugreifen oder nach Nummer 5 dieser Vereinbarungen Aufträge erteilen.

(2) Für den Zugriff auf sensible Zahlungsdaten im Sinne des § 1 Absatz 26 Satz 1 ZAG (z. B. zum Zweck der Änderung der Anschrift des Kunden) fordert die ING den Kunden auf, sich unter Verwendung eines weiteren Authentifizierungselements auszuweisen, wenn beim Zugang zum Online-Banking nur ein Authentifizierungselement angefordert wurde. Der Name des Kunden und die Kontonummer sind für den vom Kunden genutzten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst keine sensiblen Zahlungsdaten (§ 1 Absatz 26 Satz 2 ZAG).

(3) Die von der ING dem Kunden erteilten Wissensselemente muss der Kunde in nur ihm bekannte Wissensselemente umwandeln. Erst dann stehen die Dienste des Internetbanking dem Kunden zur Verfügung. Er kann jederzeit seine Wissensselemente ändern und seine Authentifizierungselemente sperren bzw. löschen und neue anfordern bzw. registrieren. Bei einer Änderung der Authentifizierungselemente werden die bisherigen ungültig. Eine Sperre kann durch ein vom Kunden unterzeichnetes Schreiben (im Original, nicht per Telefax), per Telebanking oder über das Internetbanking veranlasst werden. In Notfällen steht die Telefonnummer des Rund-um-die-Uhr-Sperrdienstes zur Verfügung, die über die Internetseite der ING zu erfahren ist.

(4) Falls der Zugriff auf das Internetbanking über Kommunikationsmittel erfolgt, die anderen Betreibern unterstehen, obliegt es dem Kunden, die dafür notwendigen Vorkehrungen zu treffen und sicherzustellen, dass alle gesetzlichen und technischen Vorschriften eingehalten werden.

### 5. Auftragserteilung

(1) Der Kunde muss einem per Internetbanking erteilten Auftrag (z. B. einer Überweisung) zu dessen Wirksamkeit zustimmen (Autorisierung). Auf Anforderung hat der Kunde hierzu Authentifizierungselemente (z. B. bei Nutzung der Banking to go App

die Eingabe der mobilePIN oder die Verwendung des Fingerabdrucks) zu verwenden. Die ING bestätigt mittels Internetbanking den Eingang des Auftrags.

(2) Die Widerrufbarkeit eines Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Internetbanking erfolgen, es sei denn, das Internetbanking sieht eine Widerrufsmöglichkeit ausdrücklich vor.

### 6. Banking to go App als Standardverfahren

(1) Die ING und der Kunde vereinbaren die Nutzung der Banking to go App als das Standardverfahren zur Authentifizierung und Autorisierung.

(2) Die ING stellt die Banking to go App zur Installation auf hierzu geeigneten mobilen Endgeräten (z. B. Smartphone, Tablet) zur Verfügung. Über die Nutzung der Banking to go App werden Besitz, Wissens- und/oder Seinselemente (je nach persönlicher Einstellung) als Authentifizierungselemente zur Authentifizierung im Rahmen des Zugangs zum Internetbanking und zur Autorisierung von Aufträgen im Internetbanking kombiniert.

(3) Von der ING als Alternative zur Banking to go App angebotene weitere Verfahren zur Authentifizierung und Autorisierung (z. B. TAN-Übermittlung per SMS [mTAN] oder mittels TAN-Generator) sind Sonderleistungen, für die gegebenenfalls Entgelte nach Maßgabe des Preis- und Leistungsverzeichnisses anfallen.

### 7. Auftragsbearbeitung

(1) Die Bearbeitung der Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (zum Beispiel Überweisung) im Preis- und Leistungsverzeichnis bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes. Geht der Auftrag nach dem im Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag der ING gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis, so gilt der Auftrag als am darauffolgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Geschäftstag.

(2) Die ING wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:

- › Der Kunde hat den Auftrag autorisiert (vgl. Nummer 5 Absatz 1 dieser Vereinbarungen).
- › Die Berechtigung des Kunden für die jeweilige Auftragsart (zum Beispiel Wertpapierorder) liegt vor.
- › Das Internetbanking-Datenformat ist eingehalten.
- › Das Internetbanking-Verfügungslimit ist nicht überschritten.
- › Zur Ausführung von Aufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren oder zur Ausübung von Bezugsrechten reicht das Guthaben, ein für Wertpapiergeschäfte nutzbarer Kredit oder der Depotbestand des Kunden aus.
- › Die weiteren Ausführungsbedingungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (z. B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.

Liegen die vorstehenden Ausführungsbedingungen vor, führt die ING die Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft) aus.

(3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 2 nicht vor, wird die ING den Auftrag nicht ausführen. Sie wird dem Kunden mittels Internetbanking eine Information zur Verfügung stellen und soweit möglich dabei die Gründe und die Möglichkeiten nennen, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können.

### 8. Information des Kunden über Internetbanking-Verfügungen

(1) Die ING unterrichtet den Kunden über die mittels Internetbanking getätigten Verfügungen in der für Kontoinformationen vereinbarten Art und Weise.

(2) Der Kunde hat die ihm im Internetbanking mitgeteilten Umsatzinformationen und Ausführungsdaten auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, sich nach Erteilung von Zahlungsaufträgen oder Aufträgen sonstiger Art von der Ausführung des Auftrags durch die ING unverzüglich zu vergewissern. Nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge hat der Kunde der ING unverzüglich anzuzeigen. Dabei zu beachtende Fristen richten sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen.

### 9. Sorgfaltspflichten des Kunden

#### 9.1 Schutz der Authentifizierungselemente

(1) Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um seine Authentifizierungselemente (siehe Nummer 3 Absatz 3 dieser Vereinbarungen) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass das Internetbanking missbräuchlich verwendet oder in sonstiger Weise nicht autorisiert genutzt wird (vergleiche Nummer 4 und 5 dieser Vereinbarungen).

(2) Zum Schutz der einzelnen Authentifizierungselemente hat der Kunde vor allem Folgendes zu beachten:

- (a) Wissensselemente, wie z. B. die PIN oder die mobilePIN, sind geheim zu halten; sie dürfen insbesondere
  - › nicht mündlich (z. B. telefonisch oder persönlich) mitgeteilt werden,
  - › nicht außerhalb des Internetbanking in Textform (z. B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weitergegeben werden,
  - › nicht ungesichert elektronisch gespeichert (z. B. Speicherung der PIN im Klartext im Computer oder mobilen Endgerät) werden und
  - › nicht auf einem Gerät notiert oder als Abschrift zusammen mit einem Gerät aufbewahrt werden, das als Besitzelement (z. B. TAN-Generator, mobiles Endgerät) oder zur Prüfung des Seinselements (z. B. mobiles Endgerät mit Banking to go App und Fingerabdrucksensor) dient.

(b) Besitzelemente, z. B. der TAN-Generator oder ein mobiles Endgerät, sind vor Missbrauch zu schützen, insbesondere

- › sind der TAN-Generator oder das mobile Endgerät vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren,
- › ist sicherzustellen, dass unberechtigte Personen auf das mobile Endgerät des Teilnehmers (z. B. Mobiltelefon) nicht zugreifen können,
- › ist dafür Sorge zu tragen, dass andere Personen die auf dem mobilen Endgerät (z. B. Smartphone, Tablet) befindlichen Anwendungen für das Internetbanking (z. B. Banking to go App) nicht nutzen können,
- › ist die Anwendung für das Internetbanking (z. B. Banking to go App) auf dem mobilen Endgerät des Kunden zu deaktivieren, bevor der Kunde den Besitz an diesem mobilen Endgerät aufgibt (z. B. durch Verkauf oder Entsorgung des Mobiltelefons),
- › dürfen die Nachweise des Besitzelements (z. B. TAN) nicht außerhalb des Internetbanking mündlich (z. B. per Telefon) oder in Textform (z. B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weitergegeben werden und
- › hat der Kunde von der ING einen Code zur Aktivierung des Besitzelements erhalten, muss er diesen vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher verwahren; ansonsten besteht die Gefahr, dass andere Personen ihr Gerät als Besitzelement für das Internetbanking des Kunden aktivieren.

(c) Seinelemente, wie z. B. der Fingerabdruck des Kunden, dürfen auf einem mobilen Endgerät des Kunden für das Internetbanking nur dann als Authentifizierungselement verwendet werden, wenn auf dem mobilen Endgerät keine Seinelemente anderer Personen gespeichert sind. Sind auf dem mobilen Endgerät, das für das Internetbanking genutzt wird, Seinelemente anderer Personen gespeichert, ist für das Internetbanking das von der Bank ausgegebene Wissensselement (z. B. mobilePIN) zu nutzen und nicht das auf dem mobilen Endgerät gespeicherte Seinelement (z. B. Fingerabdruck).

(3) Beim mTAN-Verfahren darf das mobile Endgerät, mit dem die mTAN empfangen wird (z. B. Mobiltelefon), nicht gleichzeitig für das Internetbanking genutzt werden.

(4) Die für das mTAN-Verfahren hinterlegte Telefonnummer ist zu löschen oder zu ändern, wenn der Kunde diese Telefonnummer für das mTAN-Verfahren nicht mehr nutzt.

(5) Ungeachtet der Schutzpflichten nach den Absätzen 1 bis 4 darf der Kunde seine Authentifizierungselemente gegenüber einem von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst sowie einem sonstigen Drittdienst verwenden (siehe Nummer 2 Absatz 1 Satz 3 und 4 dieser Vereinbarungen). Sonstige Drittdienste hat der Kunde mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt auszuwählen.

## 9.2 Sicherheitshinweise der ING

Der Kunde muss die Sicherheitshinweise zum Internetbanking auf der Internetseite der ING, insbesondere auch die Maßnahmen zum Schutz der von ihm eingesetzten Hard- und Software (Kundensystem), beachten.

### 9.3 Prüfung der Auftragsdaten mit von der ING angezeigten Daten

Die ING zeigt dem Kunden die von ihr von dem Kunden empfangenen Auftragsdaten (z. B. Betrag, IBAN des Zahlungsempfängers, Wertpapierkennnummer) an. Der Kunde ist verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für den Auftrag vorgesehenen Daten zu prüfen.

### 9.4 Allgemeine Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Kunde hat die Verfahrensleitungen, insbesondere die ihm während des Online-Kontakts angezeigte Benutzerführung, zu beachten und alle von ihm eingegebenen oder die von einer Anwendung ermittelten und ausgelesenen Daten (z. B. Fotoüberweisung) auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Aufträge jeder Art müssen ihren Inhalt zweifelsfrei erkennen lassen. Nicht eindeutig formulierte Aufträge und insbesondere nicht oder nicht richtig ausgefüllte Felder können Rückfragen und Missverständnisse zur Folge haben, die zu Verzögerungen der Ausführung führen können. Die ING überprüft nicht die formale und inhaltliche Richtigkeit der erteilten Aufträge.

## 10. Anzeige und Unterrichtungspflichten

### 10.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Kunde

- › den Verlust oder den Diebstahl eines Besitzelements zur Authentifizierung (z. B. mobiles Endgerät oder TAN-Generator) oder
  - › die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Authentifizierungselements
- fest, muss der Kunde die ING hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Kunde kann eine solche Sperranzeige jederzeit über die hierfür angebotenen Kommunikationskanäle abgeben.

(2) Der Kunde hat jeden Diebstahl oder Missbrauch eines Authentifizierungselements unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

(3) Hat der Kunde den Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung eines seiner Authentifizierungselemente, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

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

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

## 11. Nutzungssperre

### 11.1 Sperre auf Veranlassung des Kunden

Die ING sperrt auf Veranlassung des Kunden, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nummer 10 Absatz 1 dieser Vereinbarungen,

- › den Internetbanking-Zugang für den Kunden oder
- › sein Authentifizierungselement zur Nutzung des Internetbanking.

### 11.2 Sperre auf Veranlassung der ING

(1) Die ING darf den Zugang zum Internetbanking für einen Kunden sperren, wenn

- › sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Authentifizierungselemente dies rechtfertigen oder
- › der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung eines Authentifizierungselements besteht oder
- › sie berechtigt ist, den Internetbanking-Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen.

(2) Die ING darf den Zugang zum Internetbanking für einen Kunden sperren, wenn der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der Authentifizierungselemente besteht, insbesondere dann, wenn

- › 3-mal hintereinander die PIN oder ein anderes Wissensselement falsch eingegeben wurde oder
- › 3-mal hintereinander eine falsche TAN eingegeben wurde.

(3) Die ING wird den Kunden unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre auf dem vereinbarten Weg unterrichten. Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die ING hierdurch gegen gesetzliche Pflichten verstoßen würde.

### 11.3 Aufhebung der Sperre

Die ING wird eine Sperre aufheben oder soweit möglich die betroffenen Authentifizierungselemente austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Kunden unverzüglich.

### 11.4 Zugangssperre für Zahlungsauslösedienste und Kontoinformationsdienste

Die ING kann Kontoinformationsdienstleistern oder Zahlungsauslösedienstleistern den Zugang zu einem Zahlungskonto des Kunden verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang des Kontoinformationsdienstleisters oder des Zahlungsauslösedienstleisters zum Zahlungskonto, einschließlich der nicht autorisierten oder betrügerischen Auslösung eines Zahlungsvorgangs, es rechtfertigen. Die ING wird den Kunden über eine solche Zugangsverweigerung auf dem vereinbarten Weg unterrichten. Die Unterrichtung erfolgt möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Verweigerung des Zugangs. Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die ING hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde. Sobald die Gründe für die Verweigerung des Zugangs nicht mehr bestehen, hebt die ING die Zugangssperre auf. Hierüber unterrichtet sie den Kunden unverzüglich.

## 12. E-Mail-Adresse

Zur Nutzung der digitalen Services der ING, einschließlich des Internetbanking, ist es erforderlich, dass der Kunde der ING eine E-Mail-Adresse zur Verfügung stellt. Der Kunde stellt sicher, dass die im Internetbanking hinterlegte E-Mail-Adresse immer auf dem aktuellsten Stand ist. Änderungen sind vom Kunden unverzüglich im Internetbanking vorzunehmen.

## 13. Nutzung der Post-Box

### (1) Inhalt

In der Post-Box werden dem Kunden persönliche Dokumente und Informationen zum Konto/Depot online zur Verfügung gestellt. Das heißt, der Kunde kann sich die Unterlagen online ansehen, herunterladen, ausdrucken und archivieren. Die Dokumentenauswahl kann von der ING jederzeit erweitert oder verringert werden. Die ING wird den Kunden hierüber informieren.

### (2) Benachrichtigung

Die ING informiert den Kunden über die Einstellung von Dokumenten per E-Mail. Die Benachrichtigung erfolgt zeitnah, in der Regel am Tag der Einstellung. Eine Benachrichtigung bezieht sich auf sämtliche seit der letzten Benachrichtigung eingestellten Dokumente.

### (3) Verzicht auf papierhafte Postzustellung

Die Post-Box wird mit dem Abschluss des Kontoovertrags/Depotvertrags eingerichtet. Mit der Einrichtung der Post-Box verzichtet der Kunde auf den postalischen Versand der eingestellten Dokumente. Dies gilt auch für termin- und fristgebundene Nachrichten. Die ING ist weiter berechtigt, die hinterlegten Dokumente weiterhin postalisch oder auf andere Weise dem Kunden zuzusenden, wenn dies gesetzliche Vorgaben erforderlich machen oder es aufgrund anderer Umstände (z. B. des vorübergehenden Ausfalls der Post-Box) zweckmäßig ist.

### (4) Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die Post-Box regelmäßig – mindestens einmal monatlich – auf neu hinterlegte Dokumente zu prüfen. Er kontrolliert die in der Post-Box hinterlegten Dokumente auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Beanstandungen sind der ING unverzüglich, spätestens jedoch 6 Wochen nach Zugang und aus Beweisgründen in Textform mitzuteilen.

### (5) Unveränderbarkeit der Daten/Haftung

Die ING garantiert die Unveränderbarkeit der Daten in der Post-Box, sofern die Daten innerhalb der Post-Box gespeichert oder aufbewahrt werden. Werden Dokumente außerhalb der Post-Box gespeichert, aufbewahrt oder in veränderter Form in Umlauf gebracht, übernimmt die ING hierfür keine Haftung.

### (6) Historie

In der Post-Box und dem Archiv werden Dokumente in der Regel 3 Jahre zur Verfügung gestellt. Der Kunde wird im Internetbanking über den Zeitpunkt der automatischen Löschung in Kenntnis gesetzt. Nach Ablauf dieser Fristen erhält der Kunde keine gesonderte Nachricht.

## 14. Haftung

### 14.1 Haftung der ING bei Ausführung eines nicht autorisierten Auftrags und eines nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Auftrags

Die Haftung der ING bei einem nicht autorisierten Auftrag und einem nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Auftrag richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft).

## **14.2 Haftung des Kunden bei missbräuchlicher Nutzung seiner Authentifizierungselemente**

### **14.2.1 Haftung des Kunden für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige**

(1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verloren gegangenen, gestohlenen oder sonst abhandengekommenen Authentifizierungselements oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung eines Authentifizierungselements, haftet der Kunde für den hierdurch entstehenden Schaden nach den gesetzlichen Regelungen (§ 675v Absatz 1 BGB) bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Kunden ein Verschulden trifft. Die ING verzichtet auf eine Inanspruchnahme des Kunden nach diesen gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Sorgfalts- und Anzeigepflichten nach diesen Vereinbarungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kunde abweichend von Absatz 1 den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang, sofern nicht die Voraussetzungen des Absatzes 4 vorliegen. Grobe Fahrlässigkeit des Kunden kann insbesondere vorliegen, wenn er

- › Nummer 9.1 Absatz 2
- › Nummer 9.1 Absatz 4
- › Nummer 9.3 oder
- › Nummer 10.1 Absatz 1 dieser Vereinbarungen verletzt hat.

(3) Abweichend von Absatz 2 ist der Kunde nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die ING vom Kunden eine starke Kundenauthentifizierung nach § 1 Absatz 24 ZAG nicht verlangt hat. Eine starke Kundenauthentifizierung erfordert insbesondere die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Authentifizierungselementen aus den Kategorien Wissen, Besitz oder Inhärenz (siehe Nummer 3 Absatz 3 dieser Vereinbarungen).

(4) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den das Verfügungslimit gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf das vereinbarte Verfügungslimit.

(5) Der Kunde ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 2 verpflichtet, wenn er die Sperranzeige nach Nummer 10 Abs. 1 dieser Vereinbarungen nicht abgeben konnte, weil die ING nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

(6) Die Absätze 1 und 3 bis 5 finden keine Anwendung, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

(7) Die ING übernimmt zugunsten des Kunden den vollen Schaden aus nicht autorisierten Zahlungsvorgängen, der durch grob fahrlässiges Handeln entstanden ist, wenn der Kunde

- › nicht autorisierte Zahlungsvorgänge unverzüglich angezeigt hat und
- › wegen der missbräuchlichen Verwendung seiner Authentifizierungselemente Strafanzeige gestellt hat und dies der ING nachweist.

### **14.2.2 Haftung ab der Sperranzeige**

Sobald die ING eine Sperranzeige eines Kunden erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte Internetbanking-Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

### **14.2.3 Haftungsausschluss**

(1) Für Störungen des elektronischen Vertriebswegs, insbesondere für die nicht ordnungsgemäße Datenübermittlung sowie dafür, dass der Zugang zu einem Konto beziehungsweise Depot des Kunden über das Internetbanking vorübergehend nicht möglich ist, haftet die ING nur bei grobem Verschulden.

(2) Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können.

ING-DiBa AG  
Theodor-Heuss-Allee 2  
60486 Frankfurt am Main

Telefon: 069 / 50 50 20 10  
E-Mail: [info@ing.de](mailto:info@ing.de)  
Internet: [www.ing.de](http://www.ing.de)

