

# Allgemeine Bestimmungen für Zahlungsdienste

## 1. Gemeinsame Bestimmungen

Diese «Allgemeinen Bestimmungen für Zahlungsdienste» gelten für die Ausführung von Transaktionen über ein Zahlungskonto bei der Neue Bank AG (nachfolgend «Bank» genannt).

Die Bestimmungen in den Ziffern 1.1 bis 1.12 gelten generell für die Erbringung von Zahlungsdiensten. Kapitel 2 gilt für die Erbringung inländischer und grenzüberschreitender Zahlungsdienste, d.h. für Zahlungsvorgänge von oder in Länder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in Euro oder in der Währung eines EWR-Mitgliedstaates ausserhalb der Eurozone (auch in Schweizer Franken), wenn sowohl die Bank des Zahlers als auch die des Zahlungsempfängers oder – falls nur eine einzige Bank am Zahlungsvorgang beteiligt ist – diese im EWR ansässig ist.

Kapitel 2 gilt mit Ausnahme der Ziffern 2.2 und 2.5 für Zahlungsvorgänge in einer Währung, die keine Währung eines EWR-Mitgliedstaates ist, wenn sowohl die Bank des Zahlers als auch die des Zahlungsempfängers im EWR ansässig sind oder – falls nur eine einzige Bank am Zahlungsvorgang beteiligt ist – diese im EWR ansässig ist, für die Bestandteile der Zahlungsvorgänge, die im EWR getätigten werden.

Ebenfalls gilt Kapitel 2 mit Ausnahme der Ziffern 2.2, 2.4. Abs. 1, 2.5, 2.6.6, 2.6.8 und 2.8 für Zahlungsvorgänge in allen Währungen, bei denen lediglich einer der beteiligten Zahlungsdienstleister im EWR ansässig ist, für die Bestandteile der Zahlungsvorgänge, die im EWR getätigten werden.

Die Bestimmungen bilden für Konsumenten einen Rahmenvertrag im Sinne des liechtensteinischen Gesetzes über die Zahlungsdienste (nachfolgend «Zahlungsdienstegesetz»).

Folgende Ziffern gelten nur bei Konsumenten im Sinne des Zahlungsdienstegesetzes (ZDG): 1.9, 1.10, 2.6.5, 2.6.6, 2.6.8 sowie 2.8. Gegenüber Zahlungsdienstnutzern, welche keine Konsumenten sind, gelten die in den Artikeln 48 bis 66 ZDG vorgesehenen Informationspflichten nicht.

Diese «Allgemeinen Bestimmungen für Zahlungsdienste» ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Bank und bilden einen integrierenden Bestandteil derselben. Bei allfälligen Widersprüchen zwischen den «Allgemeinen Bestimmungen für Zahlungsdienste» und den AGB der Bank gehen die Ersteren vor.

### 1.1 Angaben zur Bank sowie zur Aufsichtsbehörde

Die Bank hat ihren Sitz an folgender Adresse:

Neue Bank AG  
Marktgass 20, Postfach 1533  
9490 Vaduz, Liechtenstein

Sie ist zusätzlich unter der E-Mail-Adresse [info@neuebankag.li](mailto:info@neuebankag.li) erreichbar. Anfragen zu konkreten Transaktionen bzw. zu bankkundengeheimnisrelevanten Daten können über diesen Kanal nicht beantwortet werden.

Sie ist eine in der Rechtsform der Aktiengesellschaft im Handelsregister des Fürstentums Liechtenstein eingetragene Bank (Registernummer: FL-0001.502.960-6). Für ihre Tätigkeit als Bank hat sie eine Bewilligung der liechtensteinischen Finanzmarktaufsicht (FMA), Landstrasse 109, Postfach 279, FL-9490 Vaduz, und untersteht deren Aufsicht.

## 1.2 Begrifflichkeiten

Im Sinne der nachfolgenden Vertragsbestimmungen gelten folgende Begriffe:

### 1.2.1 Konsument

Eine natürliche Person, die bei den vom Zahlungsdienstegesetz erfassten Zahlungsdienstverträgen zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können;

### 1.2.2 Kundenidentifikator

Eine Kombination aus Buchstaben, Zahlen oder Symbolen, die die Bank einem Kunden mitteilt und die der Zahlungsdienstnutzer angeben muss, damit ein anderer am Zahlungsvorgang beteiligter Zahlungsdienstnutzer und/oder dessen Zahlungskonto zweifelsfrei ermittelt werden kann (z.B. IBAN/International Bank Account Number);

### 1.2.3 Kontoinformationsdienstleister

Eine natürliche oder juristische Person, die gewerblich Kontoinformationsdienste erbringt und dabei einen Online-Dienst zur Mitteilung konsolidierter Informationen über ein Zahlungskonto oder mehrere Zahlungskonten betreibt, das bzw. die ein Zahlungsdienstnutzer entweder bei einem anderen Zahlungsdienstleister oder bei mehr als einem Zahlungsdienstleister hält;

### 1.2.4 Rahmenvertrag

Ein Zahlungsdienstvertrag, der die zukünftige Ausführung einzelner und aufeinander folgender Zahlungsvorgänge regelt und die Verpflichtung zur Einrichtung eines Zahlungskontos und die entsprechenden Bedingungen enthalten kann;

### 1.2.5 Sammelauftrag

Zusammenfassung mehrerer Zahlungsaufträge auf einem Formular oder einer Datendatei;

### 1.2.6 Zahler

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

### 1.2.7 Zahlungsauftrag

Jeder Auftrag, den ein Zahler oder Zahlungsempfänger seiner Bank zur Ausführung eines Zahlungsvorgangs erteilt;

### 1.2.8 Zahlungsauslösedienstleister

Eine Bank, die auf Antrag eines Zahlungsdienstnutzers Zahlungsaufträge in Bezug auf ein bei einer anderen Bank geführtes Zahlungskonto auslöst;

### 1.2.9 Zahlungsempfänger

Eine natürliche oder juristische Person, die einen Geldbetrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorgangs ist, als Empfänger erhalten soll;

### 1.2.10 Zahlungsdienste

Gewerblich erbrachte Dienste zur Ausführung von u.a. Lastschriften, Überweisungen und Zahlungsvorgängen mittels Zahlungskarte sowie Dienste, mittels derer Ein- und Auszahlungsgeschäfte ermöglicht werden;

#### 1.2.11 Zahlungsdienstnutzer

Eine natürliche oder juristische Person, die einen Zahlungsdienst als Zahler und/oder Zahlungsempfänger in Anspruch nimmt;

#### 1.2.12 Zahlungsdienstleister

Die Bank (bzw. die Post, das E-Geldinstitut, das Zahlungsinstitut etc.) des Zahlers oder des Zahlungsempfängers;

#### 1.2.13 Zahlungsinstrument

Jedes personalisierte Instrument und/oder jeder personalisierte Verfahrensablauf, das bzw. der zwischen dem Zahlungsdienstnutzer und der Bank vereinbart wurde und zur Erteilung eines Zahlungsauftrags verwendet wird;

### 1.3 Wesentliche Merkmale der Zahlungsdienste

Für die Beschreibung der wesentlichen Merkmale von Zahlungsdiensten verweisen wir auf die Broschüre «Kundeninformation zu den Änderungen der Allgemeinen Bestimmungen für Zahlungsdienste» der Neue Bank AG.

### 1.4 Allgemeine Ausführung und Ablehnung von Aufträgen

#### 1.4.1 Ausführung von Aufträgen

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

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

#### 1.4.2 Benötigte Informationen für eine ordnungsgemäße Ausführung

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

- Name und Vorname bzw. Firma sowie Wohnsitz-/Sitzadresse des Zahlungsempfängers resp. Zahlers bei Lastschriftaufträgen
- Kundenidentifikator (IBAN – International Bank Account Number)
- Angaben zur Bank des Zahlungsempfängers (Bankname, BIC: Bank Identifier Code und wenn möglich Filiale) resp. des Zahlers bei Lastschriftaufträgen
- Datum der Ausführung
- Einzelzahlung oder wiederkehrende Zahlung
- Währung und Betrag
- Datum und Unterschrift bei schriftlichen Zahlungsaufträgen. Für elektronische Zahlungsaufträge (z.B. via E-Banking) gelten die Allgemeinen Nutzungsbedingungen für das E-Banking.

#### 1.4.3 Ablehnung oder spätere Ausführung von Aufträgen

Die Bank ist nicht verpflichtet, Aufträge auszuführen, für die keine Deckung bzw. Kreditlimite vorhanden ist. Liegen vom Zahlungsdienstnutzer verschiedene Aufträge vor, deren Gesamtbetrag sein verfügbares Guthaben oder den ihm gewährten Kredit übersteigt, so kann die Bank nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung des Auftragsdatums und des zeitlichen Eingangs bestimmen, welche Aufträge ganz oder teilweise auszuführen sind.

Die Bank behält sich vor, einen Zahlungsauftrag später auszuführen oder abzulehnen, sofern die benötigten Informationen nicht korrekt vorliegen oder andere rechtliche oder regulatorische Gründe gegen eine Ausführung sprechen. Der Kunde wird von der Bank in geeigneter Form (schriftlich, mündlich oder via elektronische Kommunikationswege) über die Gründe der Ablehnung informiert, sofern dies möglich ist und nicht gegen sonstige Rechtsvorschriften und/oder gegen gerichtliche oder behördliche Anordnungen verstösst.

Die Bank ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, einen Zahlungsauftrag trotz mangelhafter oder fehlender Angaben auszuführen, sofern die Angaben von der Bank zweifelsfrei ergänzt oder berichtigt werden können.

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

Schliesslich ist die Bank nicht dazu verpflichtet, Aufträge auszuführen, welche unter Verwendung elektronischer Mittel erteilt wurden, sofern keine entsprechende spezielle Vereinbarung getroffen wurde.

Die Bank kann dem Kunden die Kosten für die Information über abgelehnte Zahlungsaufträge in Rechnung stellen, sofern die Ablehnung sachlich gerechtfertigt ist.

#### 1.5 Sammelauftrag

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

#### 1.6 Erteilung, Eingang und Widerruf von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsvorgang gilt nur dann als autorisiert, wenn der Kunde dem Zahlungsvorgang vor – oder im Einverständnis mit der Bank allenfalls nach – der Ausführung zugestimmt hat. Der Kunde erteilt Zahlungsaufträge in der Regel schriftlich. Durch die rechtsgültige Unterschrift gilt der Auftrag als autorisiert. Für die Verwendung von elektronischen und anderen Kommunikationsmitteln (E-Banking, Telefon, Fax oder E-Mail) gelten spezielle Bestimmungen. Durch eine gemäss diesen speziellen Bestimmungen erteilte Zustimmung des Kunden gilt der Zahlungsvorgang ebenfalls als autorisiert.

Der Zahlungsdienstnutzer kann den Zahlungsauftrag bis zum Zeitpunkt des Eingangs bei der Bank widerrufen, vorbehalten bleiben die nachstehenden Absätze.

Als Zeitpunkt des Eingangs eines Zahlungsauftrags gilt der Zeitpunkt, zu welchem der Zahlungsauftrag bei der Bank eingeht. Das Konto des Kunden darf vor dem Eingang des Zahlungsauftrags nicht belastet werden. Fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag der Bank, so gilt er am ersten darauffolgenden Geschäftstag als eingegangen. Die Annahmeschlusszeit ist an Geschäftstagen 12:00 Uhr. Erfolgt die Einlieferung des Zahlungsauftrags durch den Kunden nach Ablauf der entsprechenden Annahmeschlusszeit, kann die Zahlung in der Regel erst am nächstfolgenden Geschäftstag ausgeführt werden. Die Bank behält sich jedoch vor, auch Aufträge, welche nach der Annahmeschlusszeit eingegangen sind, sofort auszuführen. Wünscht der Zahler die Ausführung des Auftrags zu einem späteren Zeitpunkt, so gilt dieser als Zeitpunkt des Eingangs. Der Zahler kann in diesem Fall den Auftrag spätestens bis zum Ende des Geschäftstags vor dem vereinbarten Zeitpunkt widerrufen.

Wurde der Zahlungsvorgang von einem Zahlungsauslösedienstleister oder von einem bzw. über den Zahlungsempfänger ausgelöst, so kann der Zahler den Zahlungsauftrag nicht mehr widerrufen, nachdem er dem Zahlungsauslösedienstleister die Zustimmung zur Auslösung des Zahlungsvorganges oder dem Zahlungsempfänger die Zustimmung zur Ausführung des Zahlungsauftrages erteilt hat.

Im Fall einer Lastschrift kann der Zahler den Zahlungsauftrag jedoch unbeschadet etwaiger Erstattungsansprüche spätestens bis zum Ende des Geschäftstags vor einem allfällig vereinbarten Belastungstag widerrufen.

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

## 1.7 Entgelte für Zahlungen

Die Zahlungsdienstleistung kann mit Gebühren belastet werden. Diese Gebühren können der Broschüre «Kundeninformation zu den Änderungen der Allgemeinen Bestimmungen für Zahlungsdienste» entnommen werden.

Vorbehalten bleiben zudem zusätzliche Entgelte gemäss diesen «Allgemeinen Bestimmungen für Zahlungsdienste».

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

## 1.8 Währungsumrechnung

Die Zahlung erfolgt in der vom Kunden gewünschten Währung.

Die Gutschrift und die Belastung von Beträgen in Fremdwährungen erfolgen in Schweizer Franken und zwar zum aktuellen Wechselkurs, an welchem der entsprechende Betrag bei der Bank verbucht wird. Vorbehalten bleiben besondere Anweisungen des Kunden oder das Bestehen eines entsprechenden Fremdwährungskontos.

Wenn der Kunde nur Konten in Fremdwährungen besitzt, kann die Bank in einer dieser Währung gutschreiben bzw. belasten. Die Bestimmung des Wechselkurses ergibt sich aus der Umrechnungsregelung in der Kursliste «Devisen-Kundenkurse» der Bank.

Der Referenzwechselkurs wird von der Bank zugänglich gemacht oder stammt aus einer öffentlichen Quelle.

## 1.9 Informationspflichten

### 1.9.1 Allgemeine Informationspflichten

Die Bank stellt dem Kunden diese «Allgemeinen Bestimmungen für Zahlungsdienste» sowie die darin vorgesehenen Informationen auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger kostenlos zur Verfügung. Für vom Kunden gewünschte und darüber hinausgehende Informationen oder für deren häufigere Bereitstellung oder für ihre Übermittlung über andere als die vorgesehenen Kommunikationsmittel kann die Bank ein Entgelt verlangen.

### 1.9.2 Informationen an den Kunden bei Zahlungsvorgängen

Die Bank wird dem Kunden, welcher Konsument ist, die Informationen zu den einzelnen Zahlungsvorgängen (Referenz, Betrag, Währung, Entgelt, Wertstellung) – sofern nicht unverzüglich nach Ausführung der jeweiligen Transaktion mitgeteilt (z.B. Kontoauszug oder Detailbeleg) – einmal monatlich kostenlos auf die vereinbarte Weise zugänglich machen oder mitteilen.

## 1.10 Änderungen und Kündigung der Bestimmung für Zahlungsdienste

### 1.10.1 Änderungen des Rahmenvertrags

Die Bank behält sich jederzeitige Änderungen dieses Rahmenvertrags vor. Änderungen des Rahmenvertrags werden schriftlich spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung vorgeschlagen.

Die Zustimmung zur Änderung des Rahmenvertrags gilt als erteilt, wenn der Kunde der Bank seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten Bedingungen angezeigt hat. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Rahmenvertrag vor dem vorgeschlagenen Tag der Anwendung der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen.

Die Zinssätze oder Wechselkurse können von der Bank jederzeit und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden geändert werden. Sie werden diesem in geeigneter Form mitgeteilt bzw. zugänglich gemacht. Informationen zu allfälligen Referenzzinssätzen und/oder -wechselkursen werden von der Bank zugänglich gemacht oder stammen aus einer öffentlichen Quelle.

### 1.10.2 Vertragslaufzeit

Dieser Rahmenvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

### 1.10.3 Kündigungsfristen und Kündigungsmöglichkeiten

Der Kunde kann den Rahmenvertrag jederzeit fristlos kündigen. In diesem Fall müssen die entsprechenden Zahlungskonten saldiert werden.

Der Rahmenvertrag kann vom Kunden nach Ablauf von sechs Monaten kostenlos gekündigt werden. In allen anderen Fällen können Entgelte erhoben werden, die angemessen und an den Kosten ausgerichtet sind. Die Bank kann den auf unbestimmte Zeit geschlossenen Rahmenvertrag unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten schriftlich kündigen. Liegen besondere Umstände vor, kann die Bank den Rahmenvertrag jederzeit kündigen.

Im Voraus gezahlte Entgelte werden von der Bank anteilmässig erstattet.

## 1.11 Kommunikationssprache und -mittel

Die massgebliche Sprache für die Vertragsbeziehung entspricht der Sprachführung gemäss dem Antrag zur Konto- und Depoteröffnung. Die Bank wird mit dem Kunden in der Regel per Brief kommunizieren. Aufträge und Mitteilungen über andere Kommunikationswege werden nur auf der Grundlage einer separaten schriftlichen Vereinbarung entgegengenommen. Liegt eine solche vor und wendet sich der Kunde auf einem dieser Kommunikationskanäle an die Bank, so behält sich die Bank ebenfalls vor, in gleicher Art und Weise mit dem Kunden Verbindung aufzunehmen.

Bezüglich elektronischer Dienstleistungen gelten die entsprechenden besonderen Vereinbarungen (Allgemeine Nutzungsbedingungen für das E-Banking).

## 1.12 Streitbeilegungsverfahren

Zur aussergerichtlichen Beilegung von Streitfällen zwischen der Bank und dem Zahlungsdienstnutzer kann die Schlichtungsstelle gemäss Zahlungsdienstgesetz angerufen werden. Sie vermittelt im Streitfall zwischen den Parteien auf geeignete Weise und versucht, eine Einigung zwischen den Parteien herbeizuführen.

## 2. Zahlungen im Inland und innerhalb des EWR

### 2.1 Begrenzung der Nutzung eines Zahlungsinstruments und des Zugangs zu Zahlungskonten

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

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

In diesen Fällen wird die Bank den Kunden nach Möglichkeit vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperrung des Zahlungsinstruments in geeigneter Form (schriftlich, mündlich oder via elektronische Kommunikationswege) über die Sperrung und deren Gründe unterrichten, es sei denn, dies würde objektiv gerechtfertigte Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder gegen sonstiges anwendbares Recht verstossen. Die Bank hebt die Sperrung des Zahlungsinstruments auf oder ersetzt es durch ein neues Zahlungsinstrument, wenn die Gründe für die Sperrung nicht mehr gegeben sind.

Die Bank kann einem Kontoinformationsdienstleister oder einem Zahlungsausländerdienstleister den Zugang zu einem Zahlungskonto verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang des Kontoinformationsdienstleisters oder des Zahlungsausländerdienstleisters zum Zahlungskonto, einschliesslich der nicht autorisierten oder betrügerischen Auslösung eines Zahlungsvorgangs, es rechtfertigen. In diesen Fällen wird der Kunde

in geeigneter Form (schriftlich, mündlich oder via elektronische Kommunikationswege) über die Verweigerung des Zugangs und die Gründe hierfür unterrichtet. Diese Information wird dem Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Verweigerung des Zugangs zum Zahlungskonto gegeben, es sei denn, dass diese objektiv gerechtfertigten Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder gegen sonstiges anwendbares Recht verstossen würde.

Die Bank gewährt Zugang zu dem Zahlungskonto, sobald die Gründe für die Verweigerung des Zugangs nicht mehr bestehen.

## 2.2 Ausführungsfrist und Wertstellung

Für Zahlungsvorgänge in Euro und Zahlungsvorgänge in Schweizer Franken innerhalb Liechtensteins sowie Zahlungsvorgänge, bei denen eine Währungsumrechnung zwischen Euro und der Währung eines EWR-Mitgliedstaates stattfindet, sofern die erforderliche Währungsumrechnung in Liechtenstein durchgeführt wird und – im Fall von grenzüberschreitenden Zahlungsvorgängen – der grenzüberschreitende Transfer in Euro stattfindet beträgt die maximale Ausführungsfrist ein Geschäftstag. Als Ausführungsfrist ist dabei der Zeitraum gemeint, innerhalb welchem der Betrag dem Zahlungsempfänger gutgeschrieben wird. Für in Papierform ausgelöste Zahlungsvorgänge werden diese Fristen um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

Für andere Zahlungen innerhalb des EWR gilt eine maximale Ausführungsfrist von vier Geschäftstagen.

Die Bank teilt dem Kunden auf Verlangen die maximale Ausführungsfrist für einen bestimmten, von ihm ausgelösten aber noch nicht ausgeführten, Zahlungsvorgang mit.

## 2.3 Wertstellungsdatum (Valutadatum) und Verfügbarkeit von Geldbeträgen

Das Datum der Wertstellung einer Gutschrift auf dem Zahlungskonto des Zahlungsempfängers ist spätestens der Geschäftstag, an dem der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorgangs ist, dem Konto der Bank des Zahlungsempfängers gutgeschrieben wird.

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

## 2.4 Entgelte

Bei einem Zahlungsvorgang innerhalb des EWR tragen der Zahler und der Zahlungsempfänger die von ihren jeweiligen Banken erhobenen Entgelte, wenn sowohl die Bank des Zahlers als auch die des Zahlungsempfängers im EWR ansässig ist oder falls nur ein Zahlungsdienstleister an dem Zahlungsvorgang beteiligt ist, dieser im EWR ansässig ist.

Die Bank teilt dem Kunden auf Verlangen die Entgelte für einen bestimmten von ihm ausgelösten aber noch nicht ausgeführten Zahlungsvorgang mit.

## 2.5 Transferierte und eingegangene Beträge

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

## 2.6 Schutzmassnahmen/Haftung und Erstattung

### 2.6.1 Pflichten des Zahlungsdienstnutzers

Der zur Nutzung eines Zahlungsinstruments berechtigte Zahlungsdienstnutzer ist verpflichtet:

- bei der Nutzung des entsprechenden Zahlungsinstruments die besonderen Vereinbarungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten und
- den Verlust, den Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung des Zahlungsinstruments unverzüglich der Bank oder einer anderen bezeichneten Stelle gemäss den besonderen Vereinbarungen anzuzeigen, sobald er davon Kenntnis erhält. Der Kunde hat die Möglich-

keit solch eine Anzeige im Fall von Verlust, Diebstahl oder Missbrauch des Zahlungsinstruments kostenfrei vorzunehmen. Es dürfen ausschliesslich die direkt mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Ersatzkosten abgerechnet werden.

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

Ist der Zahlungsdienstnutzer kein Konsument, so haftet dieser für Schäden, die der Bank aus der Verletzung seiner Sorgfaltspflichten entstehen, bei jeder Art seines Verschuldens betraglich unbegrenzt.

Der Kunde ist vor Auftragserteilung verpflichtet, der Bank Änderungen von Zeichnungsrechten oder einen Wechsel im Organ vorzulegen sowie Handelsregisterauszüge beizubringen, die diesen Wechsel belegen.

Der Kunde hat sein Ausgabeverhalten gemäss Punkt 2.8 entsprechend zu dokumentieren und Abweichungen von seinem bisherigen Ausgabeverhalten der Bank rechtzeitig, vor Durchführung des Zahlungsauftrags, mitzuteilen. Innerhalb von 30 Tagen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos hat der Kunde bei fehlerhafter Ausführung des Zahlungsvorgangs ein Widerspruchsrecht.

### 2.6.2 Anzeige im Fall von Betrug oder Sicherheitsrisiken

Die Bank wird den Kunden im Fall von mutmasslichem oder tatsächlichem Betrug oder im Fall eines Sicherheitsrisikos in geeigneter Form (schriftlich, mündlich oder via elektronische Kommunikationswege) über die allfällige Sperre und Gründe hierfür informieren, sofern dies möglich ist und nicht gegen sonstige Rechtsvorschriften und/oder gegen gerichtliche oder behördliche Anordnungen verstösst.

### 2.6.3 Anzeige und Korrektur nicht autorisierter oder fehlerhaft ausgeführter Zahlungsvorgänge

Der Kunde muss die Bank unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs, der zur Entstehung eines Anspruchs – einschliesslich eines solchen nach den Ziffern 2.6.6 und 2.6.8 – geführt hat, schriftlich unterrichten. Der Zahlungsdienstnutzer hat diese Unterrichtung unverzüglich nach Feststellung eines solchen Zahlungsvorgangs, jedoch spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung seines Kontos vorzunehmen.

Für Kunden, welche keine Konsumenten sind, gilt eine Frist von 30 Tagen nach dem Tag der Belastung.

### 2.6.4 Haftung der Bank für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

Hat ein Kunde einen Zahlungsvorgang nicht autorisiert, erstattet die Bank dem Kunden den Betrag des nicht autorisierten Zahlungsvorgangs unverzüglich, spätestens jedoch bis zum Ende des folgenden Geschäftstags. Diese Frist läuft ab dem Zeitpunkt, zu dem die Bank von dem Zahlungsvorgang Kenntnis erhalten hat oder ihr dieser angezeigt wurde.

Die Bank bringt das belastete Zahlungskonto wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte. Die Bank stellt sicher, dass der Betrag auf dem Zahlungskonto des Kunden spätestens zum Datum der Belastung des Kontos wertgestellt wird.

Wurde der Zahlungsvorgang über einen Zahlungsausländerservice ausgelöst, erstattet die Bank den Betrag des nicht autorisierten Zahlungsvorgangs unverzüglich, spätestens jedoch bis zum Ende des folgenden Geschäftstags. Die Bank bringt das belastete Zahlungskonto erforderlichenfalls wieder auf den Stand auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte.

Keine Erstattungspflicht nach Absatz 1 besteht, wenn die Bank begründet davon ausgehen konnte, dass Betrug vorliegt.

### 2.6.5 Haftung des Kunden für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der Bank zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- in betrügerischer Absicht ermöglicht hat; oder
- durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihn im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung des Zahlungsinstruments treffenden Pflichten oder einer oder mehrerer vereinbarter sonstiger Bedingungen für die Ausgabe und Nutzung des Zahlungsinstruments herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflicht nur leicht fahrlässig verletzt, so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von 50 Schweizer Franken bzw. den Gegenwert in Euro begrenzt.

Die Haftung des Kunden entfällt:

- wenn die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments vor einer Zahlung für ihn nicht bemerkbar war oder der Verlust des Zahlungsinstruments durch die der Bank zuzurechnenden Handlungen oder Unterlassungen verursacht wurde;
- für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die Bank, ein bestimmtes Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden;
- für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge, bei denen die Bank keine starke Kundenaufentifizierung verlangt hat, es sei denn, der Kunde hat in betrügerische Absicht gehandelt.

#### 2.6.6 Fehler bei Ausführung eines vom Kunden ausgelösten Zahlungsauftrags

Wird ein Zahlungsauftrag direkt vom Kunden ausgelöst, so haftet die Bank unbeschadet der Ziffern 2.6.3, 2.6.9 Abs. 4 und 2.7 gegenüber dem Kunden für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorgangs, es sei denn, die Bank kann gegenüber dem Zahler und gegebenenfalls der Bank des Zahlungsempfängers nachweisen, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorgangs ist, gemäss Ziffer 2.2 fristgerecht bei der Bank des Zahlungsempfängers eingegangen ist. In diesem Fall haftet die Bank des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorgangs.

Im Fall einer nicht ordnungsgemäßen Ausführung durch die Bank erstattet die Bank unverzüglich den Betrag des nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs und bringt das belastete Zahlungskonto des Kunden gegebenenfalls wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang befunden hätte. Der Betrag wird auf dem Zahlungskonto des Kunden spätestens zu dem Datum der Belastung des Kontos wertgestellt.

Im Fall eines nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs, bei dem der Zahlungsauftrag durch den Kunden ausgelöst wurde, bemüht sich die Bank auf Verlangen – ungeachtet der dargestellten Haftung – unverzüglich darum, den Zahlungsvorgang zurückzuverfolgen und den Kunden über das Ergebnis zu unterrichten. Dem Kunden wird dafür kein Entgelt in Rechnung gestellt.

#### 2.6.7 Fehler bei Ausführung eines vom Kunden über einen Zahlungsausländersleister ausgelösten Zahlungsauftrages

Wird ein Zahlungsauftrag vom Kunden über einen Zahlungsausländersleister ausgelöst, so erstattet die Bank dem Kunden den Betrag des nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs und bringt das belastete Zahlungskonto gegebenenfalls wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang befunden hätte.

#### 2.6.8 Fehler bei Ausführung eines vom Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsauftrags

Wird ein Zahlungsauftrag vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, so haftet dessen Bank grundsätzlich vorbehältlich der Ziffern 2.6.3, 2.6.9 Abs. 4 und 2.7 gegenüber dem Zahlungsempfänger:

- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrags an die Bank des Zahlers
- für die Bearbeitung des Zahlungsvorgangs entsprechend ihrer Pflichten nach Ziffer 2.3.

Die Bank haftet gegenüber dem Kunden für alle von ihr zu verantwortenden Entgelte und für Zinsen, die dem Kunden infolge einer nicht erfolgten oder fehlerhaften oder verspäteten Ausführung des Zahlungsvorgangs in Rechnung gestellt werden.

#### 2.6.9 Fehlerhafter Kundenidentifikator

Wird ein Zahlungsauftrag in Übereinstimmung mit dem Kundenidentifikator ausgeführt, so gilt der Zahlungsauftrag im Hinblick auf den durch den Kundenidentifikator bezeichneten Zahlungsempfänger als korrekt ausgeführt.

Die Bank behält sich vor, bei eingehenden Zahlungen aufgrund gesetzlicher Vorgaben oder nach eigenem Ermessen einen Abgleich des Kundenidentifikators mit dem Namen und der Adresse des Kunden vorzunehmen und den Zahlungsauftrag bei Nichtübereinstimmung zurückzuweisen. Bei einer solchen Rückweisung ist die Bank berechtigt, die Bank des Zahlers über die Nichtübereinstimmung zu informieren.

Die Bank behält sich ebenfalls vor, bei ausgehenden Zahlungen aufgrund gesetzlicher Vorgaben oder nach eigenem Ermessen einen Abgleich des Kundenidentifikators auf dessen Vollständigkeit zu machen und den Zahlungsauftrag bei einem unvollständigen Kundenidentifikator zurückzuweisen.

Ist der vom Zahlungsdienstnutzer angegebene Kundenidentifikator fehlerhaft, so haftet die Bank gemäss den Ziffern 2.6.6, 2.6.8 nicht für die fehlerhafte oder nicht erfolgte Ausführung des Zahlungsvorgangs. Macht der Zahlungsdienstnutzer weitergehende Angaben als in Ziffer 1.4.2 festgelegt, so haftet die Bank nur für die Ausführung von Zahlungsvorgängen in Übereinstimmung mit dem vom Zahlungsdienstnutzer angegebenen Kundenidentifikator.

#### 2.6.10 Rückholung von Zahlungen mit irrtümlich falschen Kundenidentifikatoren

Falls der Kunde einen Zahlungsauftrag irrtümlich an einen falschen Kundenidentifikator geschickt hat, ist die Bank bemüht, soweit ihr dies vernünftigerweise zugemutet werden kann, den Geldbetrag, der Gegenstand des Zahlungsvorgangs war, wiederzuerlangen. Ist die Einbeziehung des Geldbetrags nicht möglich, so teilt die Bank dem Kunden auf schriftlichen Antrag alle Informationen mit, über die sie verfügt, und die für den Kunden relevant sind, damit dieser seinen Anspruch auf Rückerstattung des Betrags auf dem Rechtsweg geltend machen kann. Für die Wiederbeschaffung kann die Bank dem Kunden ein Entgelt in Rechnung stellen.

Hat der Kunde einen Zahlungsauftrag mit irrtümlich falschem Kundenidentifikator in Auftrag gegeben, so haftet die Bank gemäss den Ziffern 2.6.6 und 2.6.8 nicht für die fehlerhafte oder nicht erfolgte Ausführung des Zahlungsvorgangs.

#### 2.6.11 Zusätzliche Entschädigungen

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

### 2.7 Haftungsausschluss

Die Haftung im Zusammenhang mit der Autorisierung und Ausführung von Zahlungsvorgängen erstreckt sich nicht auf ungewöhnliche und unvorhersehbare Ereignisse, auf die eine Partei, die sich darauf beruft, keinen Einfluss hatte und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können, oder auf Fälle, in denen die Bank aufgrund spezieller gesetzlicher Pflichten daran gehindert war, ihre Pflichten nach dem Zahlungsdienstgesetz zu erfüllen.

### 2.8 Erstattung eines von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde hat gegen die Bank einen Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrags eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits ausgeführten Zahlungsvorgangs, sofern:

- der genaue Betrag des Zahlungsvorgangs bei der Autorisierung nicht angegeben wurde sowie
- der Betrag des Zahlungsvorgangs den Betrag übersteigt, den der Kunde entsprechend seinem bisherigen Ausgabeverhalten, den Bedingungen des Rahmenvertrags und expliziter Vereinbarungen sowie den jeweiligen Umständen des Einzelfalls vernünftigerweise hätte erwarten können.

Auf Verlangen der Bank hat der Kunde nachzuweisen, dass diese Bedingungen erfüllt sind. Der Erstattungsbetrag wird auf dem Zahlungskonto des Kunden spätestens zum Datum der Belastung des Kontos wertgestellt.

### 3. Gültigkeit

Diese «Allgemeinen Bestimmungen für Zahlungsdienste» treten am 1.10.2019 in Kraft und ersetzen die bisherigen Bestimmungen.