

## ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN FÜR ZAHLUNGSDIENSTE

### 1. Gemeinsame Bestimmungen

Diese «Allgemeinen Bestimmungen für Zahlungsdienste» (nachstehend die «Allgemeinen Bestimmungen») gelten für die Ausführung von Transaktionen durch die EFG Bank von Ernst AG (nachstehend die «Bank») über ein Zahlungskonto.

Die Bestimmungen in den Ziffern 1.1 bis 1.13 gelten generell für die Erbringung von Zahlungsdiensten. Ziffern 2.1 bis 2.9 gelten 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. Ziffern 2.1 bis 2.9 gelten nicht für Zahlungsvorgänge von der oder in die Schweiz oder von anderen Drittländern oder in andere Drittländer.

Die vorliegenden Bestimmungen bilden einen Rahmenvertrag für Konsumenten im Sinne des liechtensteinischen Gesetzes über die Zahlungsdienste (nachstehend das «Zahlungsdienstegesetz» oder «ZDG»).

Folgende Ziffern gelten nur für Konsumenten im Sinne des Zahlungsdienstegesetzes: 2.7.4, 2.7.7, 2.7.8 und 2.9.

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

### 1.1 Angaben zur Bank und zur Aufsichtsbehörde

Die EFG Bank von Ernst AG hat ihren Sitz an folgender Adresse:

EFG Bank von Ernst AG  
Äulestrasse 30  
Postfach 112  
9490 Vaduz  
Liechtenstein

[info@efgbankvonernst.com](mailto:info@efgbankvonernst.com)

Sie ist eine in der Rechtsform der Aktiengesellschaft im Öffentlichkeitsregister des Fürstentums Liechtenstein eingetragene Bank (Öffentlichkeitsregisternummer: FL-0001.548.708-4). Für ihre Tätigkeit als Bank hat sie eine Bewilligung nach liechtensteinischem Bankengesetz und untersteht der Aufsicht der Finanzmarktaufsicht Liechtenstein (FMA), Landstrasse 109, Postfach 279, FL-9490 Vaduz. Sie ist bei der FMA unter der Registernummer 107328 eingetragen.

### 1.2 Definitionen

Im Sinne der nachfolgenden Vertragsbestimmungen gelten folgende Begriffe:

#### Kundenidentifikator:

Eine Kombination aus Buchstaben, Zahlen oder Symbolen, die ein Zahlungsdienstleister einem Zahlungsdienstnutzer mitteilt und die der Zahlungsdienstnutzer angeben muss, damit der andere Zahlungsdienstnutzer und/oder dessen Zahlungskonto für einen Zahlungsvorgang zweifelsfrei ermittelt werden kann (z. B. IBAN).

#### Zahler:

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

#### Zahlungsempfänger:

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

#### Zahlungsdienstnutzer:

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

#### Zahlungsdienstleister:

Die Bank des Zahlers oder des Zahlungsempfängers.

#### Zahlungsinstrument:

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

### 1.3 Wesentliche Merkmale der Zahlungsdienste

Für eine Beschreibung der wesentlichen Merkmale von Zahlungsdiensten verweisen wir auf die Broschüre «Bankdienstleistungsgebühren».

### 1.4 Allgemeine Ausführung und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

#### 1.4.1 Ausführung von Zahlungsaufträgen

Zahlungsaufträge werden von der Bank mit der gebotenen Sorgfalt verarbeitet. Benötigt die Bank zur Ausführung eines Zahlungsauftrags eines Zahlungsdienstnutzers weitere Angaben oder Anweisungen 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 vor, den Auftrag zum Schutz des Kunden nicht auszuführen.

Zahlungsdienstnutzer haben Aufträge mit einem bestimmten Ausführungsdatum fristgerecht zu erteilen.

#### 1.4.2 Benötigte Informationen für eine ordnungsgemässe Ausführung von Zahlungsaufträgen

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

1. Name und Vorname bzw. Firma sowie Wohnsitz-/Sitzadresse des Zahlungsempfängers,
2. Kundenidentifikator (IBAN = International Bank Account Number),
3. Angaben zum Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers (bzw. von dessen Unternehmen) oder des Zahlers bei Lastschriftaufträgen (BIC = Bank Identifier Code),
4. Datum der Ausführung,
5. Einzelzahlung oder wiederkehrende Zahlung,
6. Währung und Betrag,
7. Datum und Unterschrift bei schriftlichen Zahlungsaufträgen. Für elektronische Zahlungsaufträge (z. B. via E-Banking) gelten die jeweiligen besonderen Bestimmungen für elektronische Dienstleistungen.

#### 1.4.3 Ablehnung oder spätere Ausführung von Aufträgen

Die Bank ist nicht verpflichtet, Aufträge auszuführen, für die keine ausreichende Deckung oder Kreditlimiten vorhanden sind. Liegen vom Zahlungsdienstnutzer verschiedene Aufträge vor, deren Gesamtbetrag sein verfügbares Guthaben oder die ihm allfällig gewährten Kreditlinien 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 abzulehnen oder später auszuführen, sofern die benötigten Informationen nicht korrekt vorliegen oder andere rechtliche oder regulatorische Gründe gegen eine Ausführung des Auftrags sprechen. Die Bank informiert den Zahlungsdienstnutzer über die Gründe der Ablehnung, sofern dies nicht gegen sonstige Rechtsvorschriften und/oder gegen behördliche oder gerichtliche Anordnungen verstösst. Diese Information muss nicht in einer bestimmten Form erfolgen.

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

Für Verzögerungen bei der Ausführung von Aufträgen im Zusammenhang mit der Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen (insbesondere gemäss Sorgfaltspflichtgesetz) 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 Guttschrift auf das Konto des Zahlungsdienstnutzers oder eine Rücküberweisung vorgenommen wird. Im Übrigen behält sich die Bank das Recht vor, bereits gutgeschriebene Vermögenswerte an die auftraggebende Bank zurückzuüberweisen, falls die Bank nicht innert nützlicher Frist ausreichende Angaben über den Hintergrund und die Herkunft der Vermögenswerte erhalten hat.

Die Bank kann dem Kunden die Kosten für die Information über abgelehnte Zahlungsaufträge in Rechnung stellen, sofern die Ablehnung 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, Annahmeschlusszeiten und Widerruf von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsvorgang gilt nur dann als autorisiert, wenn der Zahler eine Anweisung oder Zustimmung zur Ausführung des Zahlungsvorgangs erteilt hat. Der Zahler erteilt Zahlungsaufträge in der Regel schriftlich. Der Auftrag wird

durch eine rechtsgültige Unterschrift autorisiert. Für die Verwendung von elektronischen und anderen Kommunikationsmitteln gelten besondere Bestimmungen. Durch eine gemäss diesen besonderen Bestimmungen erteilte Zustimmung des Kunden gilt der Zahlungsvorgang ebenfalls als autorisiert.

Der Zahlungsdienstnutzer kann den Zahlungsauftrag bis zum Zeitpunkt des Eingangs bei der Bank jederzeit widerrufen.

Als Zeitpunkt des Eingangs gilt der Zeitpunkt, zu welchem der Zahlungsauftrag bei der Bank eingeht. Fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Bankwerktag, so gilt er am ersten darauffolgenden Bankwerktag als eingegangen. Der Zahlungsdienstnutzer wird über die Annahmeschlusszeit auf eine angemessene Art informiert. Erfolgt die Einlieferung des Zahlungsauftrags durch den Zahlungsdienstnutzer nach Ablauf der entsprechenden Annahmeschlusszeit, kann die Zahlung in der Regel erst am darauffolgenden Geschäftstag ausgeführt werden. Die Bank behält sich jedoch vor, auch Aufträge, welche nach der Annahmeschlusszeit eingegangen sind, sofort auszuführen.

Wünscht der Zahlungsdienstnutzer die Ausführung des Auftrags an einem späteren Datum, so gilt dieses als Ausführungsdatum. In diesem Fall kann der Zahlungsdienstnutzer den Zahlungsauftrag spätestens bis zum Ende des Geschäftstags vor dem Ausführungsdatum jederzeit widerrufen.

Im Falle eines Lastschriftauftrags kann der Zahlungsdienstnutzer den Zahlungsauftrag unbeschadet etwaiger Erstattungsansprüche spätestens bis zum Ende des Geschäftstags vor einem vereinbarten Belastungstag jederzeit widerrufen.

Die Bank stellt dem Zahlungsdienstnutzer den Widerruf eines Zahlungsauftrags nicht in Rechnung, sofern sie für die Erfüllung des entsprechenden Antrags nicht einen besonderen Aufwand betreiben muss. In letzterem Fall kann eine aufwandsbasierte Gebühr gemäss der Broschüre «Bankdienstleistungsgebühren» anfallen.

### 1.7 Gebühren für Zahlungen

Für die Zahlungsdienstleistung können Gebühren erhoben werden. Die Gebühren und deren Aufschlüsselung können in der Broschüre «Preise für Bankdienstleistungen» eingesehen werden.

Die Bank behält sich das Recht vor, in Übereinstimmung mit diesen «Allgemeinen Bestimmungen für Zahlungsdienste» (insbesondere Ziffern 1.4.3, 1.6 und 2.7.9) zusätzliche Gebühren zu erheben.

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

### 1.8.1 Zinssatz und Wechselkurs

Bis auf Weiteres verwendet die Bank das Fixing der Schweizerischen Nationalbank (SNB) als Referenzwechsellkurs (verfügbar unter [www.snb.ch](http://www.snb.ch)) und die Finanzierungskosten der Bank (die den Basiskurs der verwendeten Währung umfassen und von der für die Geldpolitik zuständigen Behörde diktiert werden) als Referenzzinssatz.

Der Zahlungsdienstnutzer anerkennt, dass der Zinssatz und der Wechselkurs jederzeit schwanken kann.

Informationen zu den anwendbaren Zinssätzen stehen dem Zahlungsdienstnutzer in den Räumlichkeiten der Bank zur Verfügung und werden ihm auf Wunsch ausgehändigt.

### 1.8.2 Währungsumrechnung

Die Zahlung erfolgt in der vom Zahlungsdienstnutzer gewünschten Währung.

Die Gutschrift und die Belastung von Beträgen in Fremdwährungen erfolgen in Schweizer Franken, und zwar zu dem Wechselkurs, der zum Zeitpunkt der Verbuchung des Betrags durch die Bank anwendbar ist. Vorbehalten bleiben besondere Anweisungen des Zahlungsdienstnutzers (z. B. im Vorhinein mit der Bank vereinbarter Wechselkurs) oder das Bestehen eines entsprechenden Fremdwährungskontos. Wenn der Kunde nur Konten in Fremdwährungen besitzt, kann die Bank den Betrag in einer dieser Währungen gutschreiben oder belasten, und zwar zu dem Wechselkurs, der zum Zeitpunkt der Verbuchung des Betrags durch die Bank anwendbar ist.

### 1.9 Dauer, Änderungen und Kündigung des Rahmenvertrages

#### 1.9.1 Vertragsdauer

Dieser Rahmenvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

#### 1.9.2 Änderungen des Rahmenvertrages

Die Bank behält sich jederzeitige Änderungen des Rahmenvertrages vor. Änderungen des Rahmenvertrages werden mindestens zwei Monate vor ihrer geplanten Umsetzung schriftlich vorgeschlagen.

Änderungen des Rahmenvertrages gelten als akzeptiert, es sei denn, der Zahlungsdienstnutzer teilt der Bank vor dem Datum ihres vorgeschlagenen

Inkrafttretens mit, dass er sie nicht akzeptiert. In diesem Fall erlischt das Recht des Zahlungsdienstnutzers zur Nutzung der Dienstleistungen, die diesem Rahmenvertrag unterliegen, am Datum des vorgeschlagenen Inkrafttretens der Änderungen.

Zinssätze und Wechselkurse kann die Bank auf der Grundlage der in Ziffer 1.8.1 erwähnten Referenzzinssätzen jederzeit ändern. Die Zahlungsdienstnutzer werden über solche Änderungen auf eine angemessene Art informiert.

### 1.9.3 Kündigungsfristen und Kündigungsmöglichkeiten

Unter Vorbehalt der Ziffer 1.9.2 kann der Zahlungsdienstnutzer den Rahmenvertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat kündigen.

Der Rahmenvertrag kann vom Zahlungsdienstnutzer nach 6 Monaten kostenlos gekündigt werden. In allen anderen Fällen können angemessene Gebühren erhoben werden, die an den tatsächlichen Kosten der Bank in Bezug auf die Kündigung ausgerichtet sind.

Die Bank kann den vorliegenden Rahmenvertrag unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten kündigen. Liegen besondere Umstände vor, kann die Bank diesen Rahmenvertrag jedoch mit sofortiger Wirkung und fristlos kündigen. In diesem Fall werden alle damit verbundenen Pflichten des Zahlungsdienstnutzers, auch jene mit einer bestimmten Laufzeit, sofort fällig und zahlbar. Besondere Umstände liegen insbesondere vor, wenn:

- der Zahlungsdienstnutzer seine vertraglichen Pflichten nicht erfüllt;
- die Bank Grund zur Annahme hat, dass sie durch die Fortführung der Beziehung mit dem Zahlungsdienstnutzer haftet;
- die Zahlungsvorgänge des Zahlungsdienstnutzers gegen die öffentliche Ordnung oder die guten Sitten zu verstossen scheinen; oder
- der Zahlungsdienstnutzer gegen seine Pflicht verstösst, nach Treu und Glauben zu handeln;
- der Zahlungsdienstnutzer die AGB der Bank oder jegliche Änderungen der AGB gemäss Bestimmungen der AGB ablehnt, beanstandet oder verweigert. In diesem Fall endet dieser Rahmenvertrag – zusammen mit der gesamten Bankbeziehung des Zahlungsdienstnutzers, gemäss Bestimmungen der AGB – automatisch mit dem Inkrafttreten der AGB der Bank beziehungsweise deren Änderung.

Die Kündigung dieser Allgemeinen Bestimmungen führt zwar nicht zur Kündigung jeglicher anderer Vertragsbeziehungen zwischen dem Zahlungsdienstnutzer und der Bank, aber sie hat zur Folge, dass der Zahlungsdienstnutzer keine Berechtigung zur Durchführung von Zahlungsvorgängen mehr hat.

### 1.10 Kommunikationssprache und -mittel

Die massgebliche Sprache für die Vertragsbeziehung zwischen der Bank und unseren Zahlungsdienstnutzern ist Deutsch. Der Zahlungsdienstnutzer kann jedoch mit der Bank jederzeit auch auf Englisch oder, nach vorheriger Vereinbarung, eine andere Sprache kommunizieren. Grundsätzlich werden die Vertragsunterlagen und anderen Dokumente auf Deutsch zur Verfügung gestellt, sofern zwischen der Bank und dem Zahlungsdienstnutzer keine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde.

In der Regel kommuniziert die Bank schriftlich mit dem Zahlungsdienstnutzer. Aufträge und Mitteilungen über andere Kommunikationswege werden nur auf der Grundlage einer separaten schriftlichen Vereinbarung entgegengenommen. Liegt eine solche vor und wendet sich der Zahlungsdienstnutzer über einen dieser Kommunikationswege an die Bank, so behält sich die Bank ebenfalls vor, den Zahlungsdienstnutzer in gleicher Art und Weise zu kontaktieren.

Elektronische Dienstleistungen, einschliesslich technischer Voraussetzungen bezüglich Ausstattung und Software des Kunden, unterstehen den entsprechenden Sondervereinbarungen.

### 1.11 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die Rechtsbeziehungen zwischen dem Zahlungsdienstnutzer und der Bank unterstehen dem liechtensteinischen Recht. Erfüllungsort und Betreibungs-ort für Zahlungsdienstnutzer mit Wohnsitz oder Sitz im Ausland sowie ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Verfahren ist Vaduz. Die Bank hat indessen auch das Recht, den Zahlungsdienstnutzer beim zuständigen Gericht oder der zuständigen Behörde seines Wohnsitzes oder jedem anderen zuständigen Gericht oder jeder anderen zuständigen Behörde zu belangen.

### 1.12 Beschwerden und Streitbeilegungsverfahren

Der Zahlungsdienstnutzer kann bei angeblichen Verstössen der Bank gegen ihre Verpflichtungen gegenüber dem Zahlungsdienstnutzer die liechtensteinische aussergerichtliche Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich anrufen. Sie vermittelt im Streitfall zwischen den beiden Parteien auf geeignete Weise und versucht, eine für beide Parteien annehmbare Einigung herbeizuführen. Es ist nicht obligatorisch, eine Anfrage an die Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich zu richten. Der Zahlungsdienstnutzer kann auch direkt vor dem Gericht eine Klage anhängig machen.

## 1.13 Auskunftserteilung

### 1.13.1 Während der Dauer dieser Rahmenvereinbarung

Während der Dauer dieser Rahmenvereinbarung hat die Bank dem Zahlungsdienstnutzer auf dessen Verlangen die Vertragsbedingungen dieser Rahmenvereinbarung in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger jederzeit kostenlos zur Verfügung zu stellen oder zu übermitteln.

Für vom Kunden verlangte darüber hinausgehende Informationen oder für deren häufigere Bereitstellung oder für ihre Übermittlung über andere als die vorgesehenen Kommunikationsmittel kann die Bank gemäss der Broschüre «Bankdienstleistungsgebühren» Gebühren erheben.

### 1.13.2 Vor Ausführung eines Zahlungsauftrags

Vor der Ausführung eines Zahlungsauftrags hat die Bank auf Verlangen des Zahlungsdienstnutzers die folgenden Informationen in Papierform oder auf einem anderen angemessenen Datenträger kostenlos zu übermitteln oder zur Verfügung zu stellen:

1. die maximale Ausführungszeit;
2. die dem Zahlungsdienstnutzer in Rechnung gestellten Gebühren;
3. falls anwendbar, eine Aufschlüsselung dieser Gebühren.

### 1.13.3 Nach Ausführung eines Zahlungsauftrags

Nach der Ausführung eines Zahlungsauftrags hat die Bank auf Verlangen des Zahlungsdienstnutzers die folgenden Informationen in Papierform oder auf einem anderen angemessenen Datenträger mindestens einmal monatlich kostenlos zu übermitteln oder zur Verfügung zu stellen:

1. eine Referenz, welche dem Zahlungsdienstnutzer die Bestimmung des betroffenen Zahlungsvorgangs ermöglicht;
2. Angaben zum Zahlungsempfänger, sofern anwendbar;
3. den Betrag des Zahlungsvorgangs;
4. die Währung, in der das Zahlungskonto des Zahlungsdienstnutzers belastet wird oder die im Zahlungsvorgang verwendet wird;
5. die für den Zahlungsvorgang zahlbaren Gebühren und, falls anwendbar, eine Aufschlüsselung dieser Gebühren oder die vom Zahlungsdienstnutzer zahlbaren Zinsen, falls anwendbar;
6. falls anwendbar, den von der Bank für den Zahlungsvorgang verwendeten Wechselkurs und den Betrag des Zahlungsvorgangs nach diesem Währungswechsel;
7. das Valutadatum der Belastung oder das Datum des Erhalts des Zahlungsvorgangs.

### 1.13.4 Nach Erhalt einer Zahlung

Nach dem Erhalt einer Zahlung hat die Bank auf Verlangen des Zahlungsdienstnutzers die folgenden Informationen in Papierform oder auf einem anderen angemessenen Datenträger mindestens einmal monatlich kostenlos zu übermitteln oder zur Verfügung zu stellen:

1. eine Referenz, welche dem Zahlungsempfänger die Bestimmung des Zahlungsvorgangs und des Zahlers ermöglicht;
2. den Betrag des Zahlungsvorgangs;
3. die Währung, in der der Betrag dem Zahlungskonto des Zahlungsempfängers gutgeschrieben wird;
4. die Gebühren für den Zahlungsvorgang und, falls anwendbar, eine Aufschlüsselung dieser Gebühren oder der vom Zahlungsempfänger zahlbaren Zinsen;
5. falls anwendbar, den vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers für den Zahlungsvorgang verwendeten Wechselkurs und den Betrag des Zahlungsvorgangs vor diesem Währungswechsel;
6. das Valutadatum des Eingangs der Gutschrift;
7. jegliche anderen Informationen, die mit dem Zahlungsvorgang übermittelt wurden.

## 2. Zahlungen in Liechtenstein und innerhalb des EWR

### 2.1 Begrenzung der Nutzung und Sperre eines Zahlungsinstruments

Für gewisse Zahlungsinstrumente können gemäss separaten Vereinbarungen Ausgabelimiten sowie Voraussetzungen zur Sperre von Zahlungsinstrumenten festgelegt werden.

Die Bank behält sich in jedem Fall das Recht vor, ein Zahlungsinstrument zu sperren, wenn objektiv gerechtfertigte Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments, dem Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Nutzung des Zahlungsinstruments oder bei Verwendung eines Zahlungsinstruments mit einer Kreditlinie einem beträchtlich erhöhten Risiko, dass der Zahlungsdienstnutzer seiner Zahlungspflicht nicht nachkommen kann, bestehen.

In diesen Fällen informiert die Bank den Zahlungsdienstnutzer nach Möglichkeit vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperrung des Zahlungsinstruments in geeigneter Form über die Sperrung und deren Gründe, es sei denn, dies würde objektiv gerechtfertigten Sicherheitsabwägungen zuwiderlaufen oder gegen sonstiges anwendbares Recht und/oder behördliche oder gerichtliche Anordnungen verstossen.

### 2.2 Eingegangene Beträge

Die Bank kann ihre Gebühren vom eingegangenen Betrag abziehen, bevor sie ihn dem Zahlungsdienstnutzer gutschreibt. In diesem Fall werden der

vollständige Betrag des Zahlungsvorgangs und die Gebühren in den Informationen für den Zahlungsempfänger getrennt ausgewiesen.

### 2.3 Ausführungsfrist

Für Zahlungen in Euro und Zahlungsvorgänge in CHF innerhalb Liechtensteins sowie grenzüberschreitende Zahlungsvorgänge in Euro innerhalb des EWR, bei denen eine Währung eines EWR-Mitgliedstaates in Euro umgerechnet wird, beträgt die maximale Ausführungsfrist ein Geschäftstag. Als Ausführungsfrist ist der Zeitraum gemeint, innerhalb welchem der Betrag dem Zahlungsempfänger gutgeschrieben wird. Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird diese Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

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

Für Zahlungen, die nicht von den vorstehenden Absätzen dieser Ziffer 2.3 erfasst werden, anerkennt der Zahlungsdienstnutzer, dass die Ausführungsfrist für den Zahlungsvorgang den Betriebsvorschriften internationaler Zahlungssysteme unterliegt und dass die Bank in diesem Fall nicht an die oben angegebenen Fristen gebunden ist.

Der Klarheit halber wird darauf hingewiesen, dass die Ausführungsfristen dieser Ziffer 2.3 den Bestimmungen der Ziffern 1.4.3 und 1.6 unterstehen.

### 2.4 Valutadatum und Verfügbarkeit von Geldbeträgen

Das Valutadatum einer Gutschrift auf dem Zahlungskonto des Zahlungsdienstnutzers ist spätestens der Geschäftstag, an dem der Betrag des Zahlungsvorgangs dem Konto der Bank des Zahlungsdienstnutzers gutgeschrieben wird.

Das Valutadatum einer Belastung auf dem Zahlungskonto des Zahlungsdienstnutzers ist frühestens der Zeitpunkt, an dem dieses Zahlungskonto mit dem Betrag des Zahlungsvorgangs belastet wird.

### 2.5 Kein Datenabgleich für eingehende Zahlungen/Rückerstattungen

Die Bank schreibt eingehende Zahlungen nur anhand des im Zahlungsauftrag angegebenen Kundenidentifikators gut. Insofern weist die Bank darauf hin, dass in der Regel keine Überprüfung durchgeführt wird, um festzustellen, ob der Name und die Adresse des Zahlungsdienstnutzers mit dem Kundenidentifikator übereinstimmen.

Die Bank behält sich jedoch das Recht vor, nach eigenem Ermessen diese Abgleichsüberprüfung durchzuführen und den Zahlungsauftrag abzulehnen, falls Unstimmigkeiten vorhanden sind. Im Falle einer Ablehnung eines Zahlungsauftrags ist die Bank berechtigt, den Zahlungsdienstleister des Zahlers über die Unstimmigkeiten in Kenntnis zu setzen.

Ist der Zahlungsdienstnutzer der Zahler, akzeptiert er, dass der Betrag dem Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers nur anhand des angegebenen Kundenidentifikators und ohne Abgleichsüberprüfung bezüglich Name und Adresse des Zahlungsempfängers gutgeschrieben wird. Der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers behält sich jedoch ebenfalls das Recht vor, nach eigenem Ermessen diese Abgleichsüberprüfung durchzuführen und den Zahlungsauftrag abzulehnen, falls Unstimmigkeiten vorhanden sind.

Eingehende Zahlungen, die keinen oder keinen gültigen Kundenidentifikator enthalten, werden in der Regel an die Bank des Zahlers zurückgewiesen. Dasselbe Verfahren wird angewendet, wenn andere Gründe die Gutschrift einer Zahlung verhindern (z. B. gesetzliche oder regulatorische Vorschriften, behördliche Anordnungen, gesperrtes Konto). In diesem Zusammenhang ist die Bank berechtigt, den Grund für die nicht ausgeführte Gutschrift gegenüber allen an der Transaktion beteiligten Parteien (einschliesslich des Zahlers) offenzulegen.

### 2.6 Gebühren

Bei einem Zahlungsvorgang, der keine Währungsumrechnung erfordert und bei dem die beteiligten Dienstleister des Zahlers und des Zahlungsempfängers im EWR ansässig sind, tragen der Zahlungsempfänger und der Zahler die von ihrem jeweiligen Zahlungsdienstleister erhobenen Gebühren.

### 2.7 Schutzmassnahmen/Haftung und Erstattung

#### 2.7.1 Pflichten des Zahlungsdienstnutzers

Der zur Nutzung eines Zahlungsinstruments berechnete Zahlungsdienstnutzer hat folgende Pflichten:

1. Einhaltung der Sondervereinbarungen für die Ausgabe und Nutzung eines Zahlungsinstruments bei der Nutzung des entsprechenden Zahlungsinstruments.
2. Unverzügliche Benachrichtigung der Bank oder einer anderen bezeichneten Stelle über den Verlust, den Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die nicht autorisierte Nutzung des Zahlungsinstruments gemäss den Sondervereinbarungen, sobald er davon Kenntnis erhält.

Der Zahlungsdienstnutzer trifft unmittelbar nach Erhalt eines Zahlungsinstruments insbesondere alle zumutbaren Vorkehrungen, um seine personalisierten Sicherheitsmerkmale zu schützen.

## 2.7.2 Sicherheitsverfahren im Fall von mutmasslichem oder tatsächlichem Betrug oder von Sicherheitsrisiken

Die Bank wird den Zahlungsdienstnutzer im Fall von mutmasslichem oder tatsächlichem Betrug oder im Fall von Sicherheitsbedrohungen per Post, E-Mail oder über die E-Banking-Anwendung (falls der Zahlungsdienstnutzer diese verwendet) informieren, sofern dies nicht gegen sonstige Rechtsvorschriften und/oder gegen gerichtliche oder behördliche Anordnungen verstösst.

## 2.7.3 Anzeige nicht autorisierter oder fehlerhaft ausgeführter Zahlungsvorgänge

Die Bank muss einen Zahlungsvorgang berichtigen, wenn der Kunde die Bank unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs, der zur Entstehung eines Anspruchs auf Berichtigung, einschliesslich nach den Ziffern 2.7.7 und 2.7.8 schriftlich unterrichtet, und zwar spätestens 13 Monate nach dem Belastungsdatum.

Für Zahlungsdienstnutzer, die keine Konsumenten sind, gilt eine Frist von 30 Tagen nach dem Belastungsdatum.

## 2.7.4 Nachweis der Authentifizierung und Ausführung von Zahlungsvorgängen

Bestreitet der Zahlungsdienstnutzer, einen ausgeführten Zahlungsvorgang autorisiert zu haben, oder macht er geltend, dass der Zahlungsvorgang nicht ordnungsgemäss ausgeführt wurde, so muss die Bank nachweisen, dass der Zahlungsvorgang authentifiziert war, ordnungsgemäss aufgezeichnet und auf den Konten verbucht und nicht durch technische Probleme oder andere Mängel beeinträchtigt wurde.

Bestreitet ein Zahlungsdienstnutzer, einen ausgeführten Zahlungsvorgang autorisiert zu haben, so hat die Bank Aufzeichnungen über die Nutzung eines Zahlungsinstruments und weitere unterstützende Beweismittel vorzulegen, um nachzuweisen, dass der Zahlungsdienstnutzer entweder den Zahlungsvorgang autorisiert oder aber in betrügerischer Absicht gehandelt oder eine oder mehrere seiner Pflichten nach Ziffer 2.7.1 vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt hat.

## 2.7.5 Haftung der Bank für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

Im Falle eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs erstattet die Bank dem Zahlungsdienstnutzer den Betrag des nicht autorisierten Zahlungsvorgangs und, falls anwendbar, bringt sie das betroffene Zahlungskonto wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte. Es gelten die Bestimmungen der Ziffer 2.7.4.

Die Erstattung hat spätestens bis zum Ende des auf die Ausführung des nicht autorisierten Zahlungsvorgangs folgenden Geschäftstags zu erfolgen. Das Valutadatum für die Erstattung ist spätestens das Datum der Belastung des Kontos.

Besteht jedoch der Verdacht auf einen nicht autorisierten Zahlungsvorgang, der auf betrügerisches Verhalten des Zahlungsdienstnutzers zurückzuführen ist, und beruht dieser Verdacht auf objektiven Gründen, kann die Bank innert angemessener Frist eine Untersuchung durchführen, bevor sie dem Zahlungsdienstnutzer den Betrag erstattet.

## 2.7.6 Haftung des Zahlungsdienstnutzers für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

Abweichend von Ziffer 2.7.5 trägt der Zahlungsdienstnutzer bis CHF 50.- oder bis zum Gegenwert in Euro alle Verluste bezüglich eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs, der durch die Nutzung eines verlorenen oder gestohlenen Zahlungsinstruments oder die missbräuchliche Verwendung eines Zahlungsinstruments entsteht, ausser in folgenden Fällen:

- der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für den Zahlungsdienstnutzer vor einer Zahlung nicht bemerkbar war, es sei denn, der Zahlungsdienstnutzer hat selbst in betrügerischer Absicht gehandelt; oder
- der Verlust wurde durch Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten, eines Beauftragten oder einer Zweigniederlassung der Bank oder einer Stelle, an welche die Bank ihre Tätigkeiten ausgelagert hat, verursacht.

Der Zahlungsdienstnutzer trägt den gesamten Verlust bezüglich eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs, wenn er ihn in betrügerischer Absicht oder durch eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung einer oder mehrerer Pflichten in Bezug auf das Zahlungsinstrument herbeigeführt hat. In diesem Fall ist der oben angegebene Höchstbetrag nicht anwendbar.

Verlangt die Bank keine starke Kundenauthentifizierung, so trägt der Zahlungsdienstnutzer einen finanziellen Verlust nur, wenn er in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

Der Zahlungsdienstnutzer trägt keine finanziellen Folgen, die durch die Nutzung eines verlorenen, gestohlenen oder missbräuchlich verwendeten Zahlungsinstruments entstehen, nachdem er die Bank ordnungsgemäss informiert hat, ausser wenn er in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

Stellt die Bank keine geeigneten Mittel für eine jederzeitige Anzeige eines verlorenen, gestohlenen oder missbräuchlich verwendeten Zahlungsinstruments zur Verfügung, so haftet der Zahlungsdienstnutzer nicht für die finanziellen Folgen der Nutzung dieses Zahlungsinstruments, ausser wenn er in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

Der Zahlungsdienstnutzer trägt nach der Anzeige in Übereinstimmung mit Ziffer 2.7.1 keine finanziellen Folgen, die durch die Nutzung eines verlorenen, gestohlenen oder missbräuchlich verwendeten Zahlungsinstruments entstehen, ausser wenn er in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

## 2.7.7 Fehler bei Ausführung eines vom Zahlungsdienstnutzer als Zahler ausgelösten Zahlungsauftrages

Wird ein Zahlungsauftrag vom Zahlungsdienstnutzer als Zahler ausgelöst, so haftet die Bank unbeschadet der Ziffern 2.7.3, 2.7.9 Abs. 2 bis 4 und 2.8 gegenüber dem Zahlungsdienstnutzer für die ordnungsgemässe Ausführung des Zahlungsvorgangs, es sei denn, die Bank kann gegenüber dem Zahlungsdienstnutzer und gegebenenfalls der Bank des Zahlungsempfängers nachweisen, dass der Betrag des Zahlungsvorgangs bei der Bank des Zahlungsempfängers eingegangen ist. In diesem Fall haftet die Bank des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemässe Ausführung des Zahlungsvorgangs.

Greift die Haftung, erstattet die Bank dem Zahlungsdienstnutzer unverzüglich den Betrag des nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs und bringt das belastete Zahlungskonto wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang befunden hätte. Der entsprechende Betrag wird dem Zahlungskonto des Zahlers spätestens zu dem Datum der Belastung des Kontos gutgeschrieben.

Im Fall eines nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs ergreift die Bank auf Verlangen des Zahlungsdienstnutzers kostenlos alle zumutbaren Massnahmen, um den Zahlungsvorgang zurückzuverfolgen. Die Bank informiert den Zahlungsdienstnutzer über das Ergebnis ihrer Nachforschungen. Die Haftung der Bank gemäss dieser Ziffer wird davon nicht berührt.

Die Bank haftet aufgrund eines nicht oder fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Zahlungsvorgangs auch für alle Gebühren und Zinsen, die sie dem Zahlungsdienstnutzer belastet hat.

## 2.7.8 Fehler bei Ausführung eines vom Zahlungsdienstnutzer als Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsauftrags

Wird ein Zahlungsauftrag vom oder über den Zahlungsdienstnutzer als Zahlungsempfänger ausgelöst, so haftet die Bank vorbehaltlich der Ziffern 2.7.3, 2.7.9 Abs. 2 bis 4 und 2.8 gegenüber dem Zahlungsdienstnutzer:

1. für die ordnungsgemässe Übermittlung des Zahlungsauftrags an die Bank des Zahlers; und
2. für die Bearbeitung des Zahlungsvorgangs entsprechend ihrer Pflichten nach Ziffer 2.4.

Greift die Haftung gemäss Punkt 1, weist die Bank den betreffenden Zahlungsauftrag an den Zahlungsdienstleister des Zahlers unverzüglich zurück. Wird der Zahlungsauftrag verspätet übermittelt, ist das Valutadatum des Betrags auf dem Zahlungskonto des Zahlungsdienstnutzers spätestens das Datum, das bei einer ordnungsgemässen Ausführung das Valutadatum gewesen wäre.

Greift die Haftung gemäss Punkt 2, hat die Bank sicherzustellen, dass der Betrag des Zahlungsvorgangs dem Zahlungsdienstnutzer unverzüglich nach dessen Gutschrift auf sein Zahlungskonto zur Verfügung steht. Der Betrag wird dem Zahlungskonto des Zahlungsdienstnutzers spätestens an dem Datum gutgeschrieben, an dem der Betrag bei einer ordnungsgemässen Ausführung gutgeschrieben worden wäre.

Im Fall eines nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs ergreift die Bank auf Verlangen des Zahlungsdienstnutzers kostenlos alle zumutbaren Massnahmen, um den Zahlungsvorgang zurückzuverfolgen. Die Bank informiert den Zahlungsdienstnutzer über das Ergebnis ihrer Nachforschungen. Die Haftung der Bank gemäss dieser Ziffer wird davon nicht berührt.

Die Bank haftet aufgrund eines nicht oder fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Zahlungsvorgangs auch für alle Gebühren und Zinsen, die sie dem Zahlungsdienstnutzer belastet hat.

## 2.7.9 Fehlerhafter Kundenidentifikator

Wird ein Zahlungsauftrag in Übereinstimmung mit dem Kundenidentifikator ausgeführt, so gilt der Zahlungsauftrag im Hinblick auf den durch den Kundenidentifikator bezeichneten Zahlungsempfänger als ordnungsgemäss ausgeführt (siehe auch Ziffer 1.4.3).

Ist der vom Zahlungsdienstnutzer angegebene Kundenidentifikator fehlerhaft, so haftet die Bank gemäss den Ziffern 2.7.7 und 2.7.8 sowie anderen Rechts- oder Vertragsbestimmungen nicht für die fehlerhafte oder nicht erfolgte Ausführung des Zahlungsvorgangs.

Die Bank unternimmt jedoch alle zumutbaren Anstrengungen, den Geldbetrag des Zahlungsvorgangs wiederzubeschaffen. Die Bank kann dem Zahlungsdienstnutzer die Wiederbeschaffung in Rechnung stellen.

Ist die Wiederbeschaffung des Geldbetrags nicht möglich, so teilt die Bank dem Zahlungsdienstnutzer auf schriftlichen Antrag alle verfügbaren Informationen mit, die für den Kunden relevant sind, damit dieser seinen Anspruch auf Rückerstattung des Betrags auf dem Rechtsweg geltend machen kann.

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.

## **2.8 Haftungsausschluss**

Die Haftung im Zusammenhang mit der Autorisierung und Ausführung von Zahlungsvorgängen erstreckt sich nicht auf aussergewöhnliche und unvorhersehbare Umstände, deren Folgen trotz aller gegenteiliger Bemühungen nicht hätten vermieden werden können, oder auf Fälle, in denen die Bank an andere gesetzliche Pflichten nach nationaler oder EWR-Gesetzgebung gebunden ist.

## **2.9 Erstattung eines von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs**

Der Zahlungsdienstnutzer hat Anspruch auf Erstattung eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits ausgeführten Zahlungsvorgangs von der Bank, sofern:

1. der genaue Betrag bei der Autorisierung nicht angegeben wurde; und
2. der Betrag des Zahlungsvorgangs den Betrag übersteigt, den der Zahlungsdienstnutzer entsprechend seinem bisherigen Ausgabeverhalten, der Rahmenvereinbarung und den jeweiligen Umständen des Einzelfalls vernünftigerweise hätte erwarten können.

Auf Verlangen der Bank hat der Zahlungsdienstnutzer nachzuweisen, dass diese Bedingungen erfüllt sind. Die Erstattung gilt für den gesamten Betrag des ausgeführten Zahlungsvorgangs. Das Valutadatum für die entsprechende Gutschrift auf das Zahlungskonto des Zahlungsdienstnutzers ist spätestens das Datum der Belastung des Kontos.

Der Zahlungsdienstnutzer hat keinen Anspruch auf Erstattung, wenn er die Bank direkt zur Ausführung des Zahlungsvorgangs ermächtigt hat und, falls anwendbar, die Bank oder der Zahlungsempfänger dem Zahlungsdienstnutzer mindestens vier Wochen vor Fälligkeitstermin die Information über den anstehenden Zahlungsvorgang gemäss der entsprechenden Sondervereinbarung zugestellt oder zur Verfügung gestellt hat.

Der Zahlungsdienstnutzer hat die Erstattung eines autorisierten und von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs innerhalb von acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung der Geldbeträge zu verlangen.

Innerhalb von zehn Geschäftstagen nach Erhalt eines Erstattungsbegehrens hat die Bank entweder den vollständigen Betrag des Zahlungsvorgangs zu erstatten oder die Gründe für die Ablehnung der Erstattung anzugeben, unter Angabe der Stellen, an die sich der Zahler wenden kann, wenn er diese Begründung nicht akzeptiert.

**Allgemeine Bestimmungen für Zahlungsdienste, Version Februar 2025.**