

Allgemeine Geschäftsbedingungen MehrKonto

1. Bedingungen für die MehrKonto-Serviceleistungen

1.1. Kundenvorteil

Alle MehrKonto-Kontoinhaber der MehrKonto-Serviceleistungen (nachfolgend Berechtigte) haben Zugang zu umfangreichen Service-, Reise-, Freizeit- und Sicherheitsleistungen. Die Leistungen können montags bis freitags von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 14.00 Uhr und in Notfällen (je nach Kontomodell für die Leistungen: Karten- und Dokumentenschutz, Notfallbargeld, Bargeldversicherung und Türöffnungsservice) 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr über eine Telefonnummer (MehrKonto ServiceCenter 0521 7000 710) in Anspruch genommen werden.

1.2 Herausgeber

MehrKonto wird von der Volksbank in der Ortenau eG herausgegeben. Diese hat MEHRWERK (MEHRWERK GmbH, Am Lenkwerk 5, 33609 Bielefeld) als Dienstleistungsunternehmen für die Abwicklung der Leistungen/Mehrwerte innerhalb der MehrKonto-Pakete beauftragt. MEHRWERK erbringt selbst und/oder mit Hilfe von Dritten die Vermittlung und Abwicklung der Serviceleistungen.

1.3 Leistung

Innerhalb der Leistung behält sich die Volksbank in der Ortenau eG/MEHRWERK das Recht vor, den Umfang der Dienste jederzeit für den Kunden in zumutbarer Weise zu aktualisieren oder zu reduzieren. Ebenso bleibt das Recht vorbehalten, einem Berechtigten die Nutzung der Serviceleistungen aus wichtigem Grund zu untersagen.

1.4 Inanspruchnahme der Leistungen

1.4.1 Voraussetzung

Zur Inanspruchnahme der einzelnen Leistungen ist ein Mehrkonto der Volksbank in der Ortenau eG Voraussetzung. Die einzelnen Leistungen/Mehrwerte werden gemäß den Leistungsbeschreibungen dem Berechtigten von MEHRWERK oder deren Vertragspartnern erbracht. Entsprechend den o. g. Bedingungen und den aktuellen Leistungsbeschreibungen können die einzelnen Leistungen auf folgenden unterschiedlichen Zugangswegen in Anspruch genommen werden:

1.4.2 Telefonische Inanspruchnahme

Die Inanspruchnahme erfolgt telefonisch über die MehrKonto-ServiceCenter. Ein persönliches Kundenkennwort wird beim ersten Anruf im MehrKonto-ServiceCenter vergeben. Mit diesem Kennwort legitimiert sich der Berechtigte zur Inanspruchnahme der Leistungen. Aufträge und sonstige Mitteilungen hat er nun unter Angabe seiner Kontonummer und des Kennwortes aufzugeben. Jeder Kontoinhaber kann sein Kennwort über die MehrKonto-ServiceCenter (Tel. 0521 7000 710) sperren lassen und ein neues Kennwort vergeben.

1.4.3 Inanspruchnahme über das Internet

Der Kontoinhaber (Berechtigte) kann die Leistungen über das Internet-Portal mehrkonto.de in Anspruch nehmen. Bei der erstmaligen Anmeldung im Internet-Portal wird der Berechtigte aufgefordert, sich mit seiner Kontonummer, Name, Vorname und Geburtsdatum zu registrieren und einen Benutzernamen (E-Mail Adresse) und ein persönliches Kennwort zu vergeben, mit denen sich der Berechtigte weitergehend einloggen kann. Der Berechtigte hat in eigenem Interesse Maßnahmen zu ergreifen, die der Abwehr möglicher Angriffe durch Computerviren bzw. sogenannter „Trojanischer Pferde“ dienen. Durch eine ungeschützte Übermittlung der Daten oder einen nicht sorgfältigen Umgang mit den Daten, ist es Dritten möglich, das Kennwort auszuspähen und Leistungen von MehrKonto in Anspruch zu nehmen. Alle Berechtigten eines Kontos tragen als Gesamtschuldner die Haftung für die Schäden, die durch daraus resultierende unberechtigte Inanspruchnahme der Leistung entstehen, soweit der Kontoinhaber dies zu vertreten hat. Soweit die Volksbank in der Ortenau eG und/oder MEHRWERK zu der Verursachung dieses Schadens beitragen, haften sie entsprechend ihrem Anteil des Mitverschuldens.

1.5 Serviceprovider

Die Dienste werden von unterschiedlichen Serviceunternehmen (Service Providern) erbracht:

- a. Eigenleistungen (Ziff. 1.5.1)
- b. Interne Kooperationspartner (Ziff. 1.5.2)
- c. Externe Kooperationspartner (Ziff. 1.5.3)

1.5.1 Eigenleistungen

Die Eigenleistungen werden von MEHRWERK erbracht. Die Eigenleistungen bestehen zzt. aus der MehrKontoServiceCenter Hotline, Nutzung von Online-Cashback, Fundsticker, Karten- und Dokumentenschutz und dem Schlüsselfundservice.

1.5.2 Interne Kooperationspartner

Die versicherungsartigen Leistungen gem. Nr. 2 werden von MEHRWERK-Kooperationspartnern erbracht und sind für Berechtigte mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden. Für die Erbringung der Leistungen und die Übernahme der Kosten hat MEHRWERK Gruppenversicherungsverträge geschlossen.

1.5.3 Externe Kooperationspartner

MEHRWERK vermittelt entgeltliche externe Leistungen dritter Unternehmen (externe Kooperationspartner). Die Serviceleistungen umfassen gegenwärtig folgende Leistungen: Ticketservice, Reiseservice, Notfallbargeld

1.6 Haftung der Volksbank in der Ortenau

Die Volksbank trägt die Schäden, die dem Berechtigten aus Übermittlungsfehlern entstehen, sofern dem Berechtigten kein Verschulden trifft.

Für Schäden durch Fehlleistungen und Verzögerungen haftet die Volksbank im Rahmen des von ihr zu vertretenden Verschuldens nur in dem Maße, wie sie im Verhältnis zu anderen Ursachen an der Entstehung des Schadens mitgewirkt hat. Für Mängel der Leistungserbringung der Vertragspartner und/oder Schäden infolge dieser Leistungserbringung haftet die Volksbank nicht, sofern sie diese nicht selbst schuldhaft (mit)verursacht hat. Sie ist für deren Leistungen lediglich Vermittlerin. Einwände oder Ansprüche aus der Beziehung zu dem jeweiligen Vertragspartner sind unmittelbar bei diesem geltend zu machen.

Die Haftung der Volksbank beschränkt sich auf die externe Leistungen der MEHRWERK GmbH. Im Übrigen haftet die Volksbank für Vorsatz bzw. grobe Fahrlässigkeit ihrer Mitarbeiter oder deren Erfüllungsgehilfen und auch nur für Schäden, die bei Auftrags- und Auskunftserteilung für die Volksbank erkennbar waren.

1.7 Haftung des Berechtigten

Verletzt der Kontoinhaber (Berechtigte) seine Sorgfaltspflichten schuldhaft, so hat er den daraus resultierenden Schaden zu tragen. Dies ist z. B. der Fall, wenn der Berechtigte sein Kennwort unberechtigten Personen mitteilt, vorsätzlich oder fahrlässig in sonstiger Weise zur Kenntnis gelangen lässt oder er bei Verdacht, dass eine unberechtigte Person Kenntnis von seinem Kennwort hat, sein Kennwort nicht ändert oder sperrt. Der Berechtigte haftet nicht für Schäden, die nach erfolgter Sperrung/Änderung des Kennworts durch eine unberechtigte Auftragserteilung entstanden sind.

1.8 Haftung Kooperationspartner

Für die externen Leistungen (Kooperationspartner) gelten die Vertragsbedingungen der jeweiligen Leistungsanbieter.

Diese werden dem Berechtigten auf Antrag über das MehrKonto ServiceCenter mitgeteilt bzw. zugesandt. Einwände oder Ansprüche sind unmittelbar beim jeweiligen Leistungsanbieter anzubringen.

1.9 Kündigungsrecht

1.9.1 Ordentliches Kündigungsrecht

Sowohl der Berechtigte als auch die Volksbank können Leistungsbestandteile oder einzelne Vertragsverhältnisse im Rahmen der Serviceleistungen jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, soweit keine abweichenden Vorschriften oder anderweitigen Vereinbarungen dem entgegenstehen. Kündigt die Volksbank die Leistungsbestandteile, so wird sie den berechtigten Belangen des Kunden angemessenen Rechnung tragen, insbesondere nicht zur Unzeit kündigen.

1.9.2 Kündigung aus wichtigem Grund

Ungeachtet anderweitiger Vereinbarungen können sowohl der Berechtigte als auch die Volksbank die Leistungsbestandteile oder einzelne Vertragsverhältnisse im Rahmen der Serviceleistungen jederzeit fristlos kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, aufgrund dessen dem Kündigenden die Fortsetzung der Geschäftsbeziehung nicht zugemutet werden kann.

1.9.3 Rechtsfolgen bei Kündigung

Die Kündigung der Rahmenvereinbarung hat grundsätzlich die gleichzeitige Beendigung der Vertragsverhältnisse über die einzelnen Leistungen zur Folge. Eventuell in Abwicklung befindliche Einzelleistungen können noch erbracht werden. Der Berechtigte ist außerdem verpflichtet, die Volksbank insoweit von allen für ihn oder in seinem Auftrag übernommenen Verpflichtungen zu befreien.

1.9.4 Kündigung des MehrKontos

Die Auflösung oder Kündigung des MehrKontos hat gleichzeitig die sofortige Beendigung der Leistungsbestandteile zur Folge.

2. Übersicht versicherungsartiger Leistungen

2.1 Allgemeines

Die nachfolgenden Produktinformationen stellen einen ersten Überblick über die jeweiligen Produktinhalte dar, sind jedoch nicht abschließend. Maßgeblich für die Leistungsanspruchnahme sind die jeweils gültigen Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Diese können kostenfrei über das MehrKonto-Portal unter <https://www.mehrkonto.de/service-und-hilfe#downloads> oder das Mehrkonto ServiceCenter unter der Rufnummer +49 (0) 521 7000 710 abgerufen werden. Die MEHRWERK GmbH sowie auch die Volksbank in der Ortenau eG sind nicht die Leistungserbringer der versicherungsartigen Leistungen.

2.2 MehrKonto ServiceCenter

Für die Inanspruchnahme der Leistungen in 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 und 2.7 ist der Berechtigte verpflichtet, jeglichen Schaden unverzüglich dem MehrKonto ServiceCenter zu melden und die Schadensteuerung von dieser Servicestelle vornehmen zu lassen. Das MehrKonto ServiceCenter steht hierfür an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr unter der Rufnummer +49 (0) 521 7000 710 zur Verfügung.

2.3 Karten- und Dokumentenschutz

Kontoinhaber (Berechtigte) können ihre Zahlungskarten (Kreditkarten/Debitkarten), die in Deutschland ausgestellt sind und Dokumente wie z.B. Führerschein, Reisepass oder Personalausweis über ein Formular registrieren lassen. Das Formular steht unter www.mehrkonto.de/mehrwertleistungen/karten-und-dokumentenschutz zum Download bereit.

Registrierbare Zahlungskarten sind z.B.:

- Kontokarten (Debitkarte: girocard)
- Kreditkarten (Mastercard, Visa Card)
- andere Karten mit Zahlungsfunktionen

Bei Missbrauch, Verlust oder Diebstahl genügt ein Anruf, um die Sperrung einer oder mehrerer Karten unverzüglich zu veranlassen. Das funktioniert im Notfall an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr.

(Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den MehrKonto AVB unter §3 Versicherte Leistungen, welche unter <https://mehrkonto.de/service-und-hilfe#downloads> oder auch über das Mehrkonto ServiceCenter abgerufen werden können)

2.4 Notfall-Bargeldservice weltweit

Im Falle eines Diebstahls, Kartendefektes oder Raubs von Zahlungskarten (Kredit-/Debitkarten), sowie bei Kartendefekt oder PIN-Verlust, kann der Berechtigte Notfallbargeld erhalten. Bei Meldung des Falles über das MehrKonto ServiceCenter (+49 (0) 521 7000 710) stehen dem Berechtigten weltweit bis zu 1.500 Euro Notfallbargeld zur Verfügung.

Der Mitarbeiter des MehrKonto ServiceCenter klärt mit dem Berechtigten den Auszahlungsort sowie die benötigte Währung. Anschließend wird die Auszahlung veranlasst. Der verauslagte Betrag wird anschließend innerhalb von 4 Wochen von dem MehrKontoGirokonto des Berechtigten abgebucht.

Wichtig!

girocard V-Pay (Debitkarte) der Volksbank in der Ortenau ist im außereuropäischen Ausland nicht nutzbar:

→ Hat der Kunde keine Kreditkarte sondern nur die girocard V-Pay (Debitkarte) für eine Reise in das außereuropäische Ausland, greift der MehrKonto-Bargeldservice nicht.

→ Alle wichtigen Informationen zur Nutzung der girocard V-Pay erhalten Berechtigte unter <https://www.volksbank-ortenau.de/privatkunden/girokonto-kreditkarten/girokonto/bankkarte-v-pay> oder bei ihrem Berater.

(Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den MehrKonto AVB unter §3 Versicherte Leistungen (Notfall-Bargeldservice weltweit), welche unter <https://mehrkonto.de/service-und-hilfe#downloads> oder auch über das ServiceCenter abgerufen werden können).

2.5. Verlängerung von Herstellergarantien (Garantieverlängerung)

Der Berechtigte kann die Herstellergarantie seiner elektrischen Haushaltsgeräte um ein Jahr auf maximal vier Jahre verlängern.

Die Registrierung der Geräte erfolgt ganz einfach im Internet unter <https://www.mehrkonto.de/mehrwertleistungen/garantieverlaengerung>. Dort kann der Berechtigte auch bereits registrierte Geräte einsehen oder löschen. Im MehrKonto-Portal findet sich alternativ auch das Registrierungsformular zum Ausdrucken. Im Garantiefall ruft der Berechtigte einfach das MehrKonto ServiceCenter an und meldet den Fall. Eine Entschädigung im Falle eines versicherten Schadens erfolgt durch eine Gutschrift auf das MehrKonto-Girokonto.

Wichtig:

- Das Gerät muss innerhalb von 90 Tagen nach Kaufdatum registriert werden.
- Die maximale Schadenshöhe beträgt 2.000 Euro pro Artikel und 20.000 Euro pro Jahr und MehrKonto-Konto.
- Der Selbstbehalt pro Gerät beträgt 10 %, mindestens 35 Euro.
- Im Schadensfall wird die Kaufquittung bzw. der Kartenzahlbeleg und der Kontoauszug der Buchung sowie der Garantieschein im Original benötigt.

(Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den AVB für die Garantieverlängerung, welche unter <https://mehrkonto.de/service-und-hilfe#downloads> oder auch über das MehrKonto ServiceCenter abgerufen werden können)

2.6. Türöffnungs-Notdienst (Türöffnungsservice)

Kann der Berechtigte nicht in seinen Hauptwohnsitz gelangen, weil die Schlüssel für die Wohnungstür abhandengekommen oder abgebrochen sind, organisiert das MehrKonto ServiceCenter (+49 (0) 521 7000 710) das Öffnen der Wohnungstür durch eine Fachfirma (Schlüsseldienst) und übernimmt die entstehenden Kosten, einschließlich der Kosten für ein provisorisches Schloss bis max. EUR 150,- je Fall.

(Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den MehrKonto AVB unter §3 Versicherte Leistungen (Türöffnung), welche unter <https://mehrkonto.de/service-und-hilfe#downloads> oder auch über das MehrKonto ServiceCenter abgerufen werden können)

2.7. Bargeldversicherung

Wird dem Berechtigten zusätzlich zur Briefftasche oder Geldbörse Bargeld gestohlen oder durch Raub entwendet, erstattet das MehrKonto ServiceCenter dem Berechtigten das abhandengekommene Bargeld im Schadenfall bis maximal 250,- EUR je Fall. Voraussetzung für die Erstattung ist die Vorlage eines Kontoauszuges, durch den der Besitz des betreffenden Betrages bis 48 Stunden vor deren Verlustmeldung im MehrKonto ServiceCenter (+49 (0) 521 7000 710) glaubhaft nachgewiesen wird, sowie der Nachweis der polizeilichen Meldung/Anzeige.

(Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den MehrKonto AVB unter §3 Versicherte Leistungen (Bargeldversicherung), welche unter <https://mehrkonto.de/service-und-hilfe#downloads> oder auch über das MehrKonto ServiceCenter abgerufen werden können)

3. Übersicht weiterer Leistungen

3.1. MehrKonto ServiceCenter

Das MehrKonto Service Center ist von montags bis freitags von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 14.00 Uhr erreichbar. Zur Legitimation nennt der Berechtigte sein selbst festgelegtes Kennwort. Sollte der Kunde sein Kennwort vergessen haben, kann er sich über die „Notlegitimation“ (Nennung von Kontonummer und 2 weiteren persönlichen Angaben) legitimieren.

3.2 Notfall-Hotline

Die Notfall-Hotline ist auf der Basis 365/24 unter der Nummer des MehrKonto ServiceCenters erreichbar. Notfallservices im Sinne der 24h-Notfall-Hotline sind der Zahlungskartenschutz, Türöffnungsservice und Dokumentenschutz sowie Bargeldservice/Notfallbargeld weltweit.

3.3 Fundsticker

Die Fundsticker können dem Berechtigten helfen, seine Wertgegenstände bei Verlust zurückzuerhalten, indem der Berechtigte die Fundsticker auf den Wertgegenständen befestigt. Diese Fundsticker sind eindeutig codiert und tragen die Rufnummer des MehrKonto ServiceCenters (+49 (0) 521 7000 710). Der Finder kann dadurch das ServiceCenter kontaktieren und der Berechtigte erhält sein, Wertgegenstand wieder zurück. Die anfallenden Kosten der Rückgabe trägt der Berechtigte.

3.4 Schlüsselfundservice

Der Schlüsselfundservice kann dem Berechtigten helfen, seinen Schlüssel bei Verlust zurückzuerhalten, indem der Berechtigte den eindeutig codierten Schlüsselanhänger an seinem Schlüsselbund befestigt. Bei Auffinden des Schlüssels wird der Finder durch einen Hinweis auf dem Schlüsselanhänger gebeten, den Fund samt Anhänger einfach in den Postbriefkasten zu werfen. Das MehrKonto ServiceCenter klärt mit dem Berechtigten wie die Rückgabe verläuft und schickt den Fund an ihn zurück. Serviceentgelte der Rückgabe trägt das MehrKonto ServiceCenter.