

Hinweise zur **sicheren Nutzung** des Online-Kartenkontos und der Lufthansa Miles & More Credit Card

Einleitung

Ihre Sicherheit steht bei der Lufthansa Miles & More Credit Card an erster Stelle.

Diese Kundeninformation gibt Ihnen einen Überblick über den sicheren Umgang mit Ihren persönlichen Daten und einfache Verhaltensregeln, die zur Sicherheit im Umgang mit Ihrer Kreditkarte beitragen. Sie zeigt zudem, welche Leistungen die DKB AG als Herausgeber der Lufthansa Miles & More Credit Card für Ihre Sicherheit erbringt.

Ergänzt wird diese Broschüre durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Lufthansa Miles & More Credit Card, die Bedingungen für die Nutzung des Online-Kartenkontos und des SMS-TAN-Verfahrens und die Sonderbedingungen für das 3D-Secure-Verfahren bei Kreditkarten-Online-Transaktionen mit der Lufthansa Miles & More Credit Card. Diese stehen Ihnen auf www.miles-and-more-kreditkarte.com/download in der Form zur Verfügung, dass ein Download und eine Speicherung und/oder ein Ausdruck möglich sind.

Alle Angaben wurden sorgfältig ermittelt, für Richtigkeit und Vollständigkeit kann jedoch keine Gewähr übernommen werden.

Inhaltsverzeichnis

1. Ihr Beitrag zur sicheren Nutzung des Online-Kartenkontos	2
2. Ihr Beitrag zum sicheren Umgang mit Ihrer Kreditkarte	3
3. Unsere Leistungen für Ihre Sicherheit	4
3.1 Für die Nutzung des Überweisungs- und Guthabenauszahlungsservice	4
3.2 Für den Kreditkarteneinsatz	4
4. Sichere Nutzung der Hard- und Software	6
5. Verlust oder Diebstahl von persönlichen Daten	6
6. Haftung hinsichtlich der Nutzung des Internetzahlungsdienstes	7
6.1 Haftung bei nicht autorisierten und nicht oder fehlerhaft ausgeführten Überweisungen oder Guthabenauszahlungen	7
6.2 Haftung des Karteninhabers	7

1. Ihr Beitrag zur sicheren Nutzung des Online-Kartenkontos

Durch einfache Verhaltensregeln und den Schutz Ihres PCs, Tablets oder Mobiltelefons tragen Sie einfach und wirksam zur sicheren Nutzung der vielen Services im Online-Kartenkonto Ihrer Miles & More Kreditkarte bei.

Achten Sie darauf, dass die technische Verbindung zum Online-Kartenkonto nur über die Internetseite der Lufthansa Miles & More Credit Card auf <https://www.miles-and-more-kreditkarte.com> oder <https://www.miles-and-more.kartenabrechnung.de> erfolgt.

Als Neukunde erhalten Sie zur Anmeldung im Online-Kartenkonto einen Registrierungscode per Brief, um sich als berechtigter Nutzer des Online-Kartenkontos auszuweisen. Eine Anmeldung ist auch ohne Registrierungscode möglich, hierbei geben Sie nur Ihnen bekannte persönliche Daten (z. B. Geburtsdatum oder den dreistelligen Card Verification Code (CVC) auf der Kartenrückseite) an. Anschließend erhalten Sie per Brief ein Passwort, um die Anmeldung abzuschließen. In beiden Anmeldevarianten vergeben Sie bei erstmaliger erfolgreicher Anmeldung zum Online-Kartenkonto einen Benutzernamen und Ihr persönliches Passwort.

Zur Autorisierung von Aufträgen im Überweisungsservice, im Guthabenauszahlungsservice und für Zahlungen im Internet mit MasterCard® SecureCode™ ist die Eingabe einer einmalig gültigen Transaktionsnummer (TAN) erforderlich. Die TAN wird dem Karteninhaber jeweils per SMS an die von ihm in der Anmeldung zum SMS-TAN-Verfahren angegebene Handynummer übersandt.

Stellen Sie sicher, dass keine andere Person Kenntnis von Ihren Zugangsdaten für das Online-Kartenkonto und der ggf. auf Ihr Handy übersandten TAN erhält. Jede Person, die den Benutzernamen und das Passwort kennt und Zugang zu dem Handy hat, auf das die TAN übersandt wird, kann die Services im Online-Kartenkonto nutzen und beispielsweise über den Überweisungs- oder Guthabenauszahlungsservice Verfügungen zu Lasten Ihres Kreditkartenkontos tätigen.

Im Online-Kartenkonto haben Sie die Möglichkeit, Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort zu ändern. Erneuern Sie diese Zugangsdaten regelmäßig.

Insbesondere ist Folgendes zur Geheimhaltung der Zugangsdaten und der TAN zu beachten:

- Das Passwort darf nicht elektronisch gespeichert werden.
- Die SMS, mit der die TAN übersandt wurde, muss unverzüglich nach Verwendung der TAN gelöscht und die TAN darf nicht anderweitig elektronisch gespeichert werden.
- Bei der Eingabe der Zugangsdaten und der TAN ist sicherzustellen, dass Dritte diese nicht ausspähen können.
- Zugangsdaten und TAN dürfen nicht weitergegeben werden (z. B. per E-Mail).
- Zum Schutz der TAN darf der Karteninhaber keinen Service nutzen, bei dem auf seinem Mobiltelefon eingehende SMS an einen E-Mail-Account weitergeleitet werden.
- Die Zugangsdaten dürfen nur auf den Internetseiten der Lufthansa Miles & More Credit Card oder den gesondert vereinbarten Internetseiten eingegeben werden (z. B. nicht auf Online-Händlerseiten).
- TAN-pflichtige Services des Online-Kartenkontos dürfen nicht auf dem Handy genutzt werden, auf dem die TAN empfangen wird.
- Der Karteninhaber hat eine etwaige Änderung der Handynummer der DKB AG über das Online-Kartenkonto unverzüglich schriftlich bekannt zu geben.

Es kommt immer wieder vor, dass betrügerische Organisationen mittels sogenannter „Phishing-E-Mails“ versuchen, Ihre persönlichen Daten auszuspähen. Beim Phishing wird versucht, über

gefälschte E-Mails, Webseiten oder auch Kurznachrichten an Ihre persönlichen Daten wie z. B. Login-Daten oder Kreditkarteninformationen zu gelangen.

Hier gilt: Weder die DKB AG noch der Lufthansa Miles & More Credit Card Service oder MasterCard fragen persönliche oder sicherheitsrelevante Konto- bzw. Kartendetails per E-Mail bei Ihnen ab. Außerhalb des Bezahlvorgangs werden keine Kreditkartendaten abgefragt, auch nicht bei sogenannten Kontoüberprüfungen.

Zum Schutz der Kreditkartennummer verfügt die Lufthansa Miles & More Credit Card zusätzlich über eine Servicekartennummer. Diese wird in allen kartenbezogenen Services eingesetzt, so dass die Kreditkartennummer ausschließlich für Zahlungsvorgänge verwendet wird. Die Servicekartennummer finden Sie unterhalb des Namens auf Ihrer Kreditkarte.

Weitere Verhaltensregeln zum einfachen und wirksamen Schutz Ihrer Zahlungen finden Sie auf www.miles-and-more-kreditkarte.com/sicherheit

2. Ihr Beitrag zum sicheren Umgang mit Ihrer Kreditkarte

Durch einfache Regeln können Sie Ihren Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten als Karteninhaber nachkommen:

1) Unterschrift

Unterschreiben Sie als Karteninhaber nach Erhalt der Kreditkarte unverzüglich auf dem Unterschriftenfeld.

2) Sorgfältige Aufbewahrung der Kreditkarte

Ihre Kreditkarte ist mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um zu verhindern, dass sie abhanden- kommt und missbräuchlich verwendet wird. Bewahren Sie diese nie unbeaufsichtigt – beispielsweise im Fahrzeug – auf.

Sorgen Sie dafür, dass die Kartennummer, das Ablaufdatum und die rückseitig aufgetragene dreistellige Prüfziffer vor einem Zugriff von unberechtigten Dritten geschützt sind.

3) Geheimhaltung der persönlichen Geheimzahl (PIN)

Der Karteninhaber hat dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von seiner PIN erlangt und die PIN nie auf der Kreditkarte vermerkt oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt wird. Beachten Sie, dass jede Person, die die PIN kennt und in den Besitz der Kreditkarte kommt, die Möglichkeit hat, zusammen mit der PIN und Kreditkarte missbräuchliche Kartenverfügungen zu tätigen. Öffnen Sie alle Karten- und PIN-Briefe daher nur persönlich. Die DKB AG versendet alle Briefe ausschließlich an den jeweiligen Karteninhaber.

4) Unterrichts- und Anzeigepflichten des Karteninhabers

Sobald Sie den Verlust, den Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung Ihrer Kreditkarte, der Kartendaten oder der PIN feststellen oder einen entsprechenden Verdacht haben, nehmen Sie umgehend Kontakt mit uns auf (069 / 667 888 700).

5) Sicher an Terminals und Automaten

Achten Sie auf die äußere Beschaffenheit von Terminal oder Automat und melden Sie auffällige Veränderungen sofort der Polizei. Schirmen Sie bei der Eingabe der PIN die Tastatur so ab, dass Dritte Ihre PIN nicht ausspähen können. Fordern Sie aufdringliche Personen bzw. angebliche Helfer auf, Distanz zu halten.

Weitere wichtige Verhaltensregeln zum sicheren Einsatz mit Karten finden Sie auf www.miles-and-more-kreditkarte.com/sicherheit

3. Unsere Leistungen für Ihre Sicherheit

3.1 Für die Nutzung des Überweisungs- und Guthabenauszahlungsservice

Sind Sie als Karteninhaber für das Online-Kartenkonto sowie den Überweisungsservice einschließlich des SMS-TAN-Verfahrens angemeldet, können Sie die DKB AG beauftragen, durch eine SEPA-Überweisung Geldbeträge von Ihrem Kreditkartenkonto bargeldlos zugunsten eines Zahlungsempfängers an dessen Zahlungsdienstleister zu übermitteln. Sie können die DKB AG auch beauftragen, jeweils zu einem bestimmten wiederkehrenden Termin einen gleichbleibenden Geldbetrag an das gleiche Konto des Zahlungsempfängers zu überweisen (Dauerauftrag). Es können ausschließlich SEPA-Überweisungen auf Konten mit der Länderkennung DE beauftragt werden.

Sie autorisieren den Überweisungsauftrag durch Eingabe einer einmalig gültigen Transaktionsnummer (TAN). Sie haben den Lufthansa Miles & More Credit Card Service (Postfach 2620, 94016 Passau, Tel. 069 / 667 888 700, E-Mail: service@lufthansacard.de) nach Feststellung einer nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Überweisung unverzüglich zu unterrichten.

3.2 Für den Kreditkarteneinsatz

Allgemeines

Mit dem Einsatz Ihrer Kreditkarte erteilen Sie als Karteninhaber die Zustimmung bzw. Autorisierung zur Ausführung eines Zahlungsauftrages. Hierzu ist/sind entweder

- ein Beleg zu unterschreiben, auf dem die Kartendaten übertragen sind,
- an Geldautomaten, bei Vertragsunternehmen (sofern erforderlich) sowie an automatisierten Kassen die PIN einzugeben,
- die kontaktlose Bezahlungsfunktion von MasterCard® zu nutzen – sofern diese Funktion auf der Kreditkarte vorhanden ist –, indem die Kreditkarte vor das Empfangsgerät des Vertragshändlers gehalten wird,
- bei Nutzung zusätzlich angebotener Dienstleistungen (wie Überweisungs- oder Guthabenauszahlungsservice) das dafür vorgesehene Authentifizierungsverfahren (z. B. TAN-Eingabe) durchzuführen oder
- gegenüber Vertragsunternehmen die geforderten Kartendaten (z. B. im Internet, mittels Telefon) anzugeben. Dabei sind die gegebenenfalls von der DKB AG und/oder dem Vertragsunternehmen angebotenen besonderen Authentifizierungsverfahren zu nutzen.

Zahlungen im Internet

Mit der Eingabe Ihrer Kreditkartennummer im Internet bestätigen Sie Ihre Bereitschaft, die Kreditkarte auch für Zahlungen im Internet verwenden zu können.

Bei Nutzung Ihrer Kreditkarte dürfen Sie zur Autorisierung Ihres Zahlungsauftrages über elektronische Netze, z. B. das Internet, lediglich

- die Kartenmarke (MasterCard),
- den Namen des Karteninhabers,
- die Kartennummer,

- die Gültigkeitsdauer der Karte und
- die rückseitig aufgetragene dreistellige Prüfziffer (CVC)

angeben, **aber niemals die PIN.**

Die Kartenprüfnummer (CVC) finden Sie auf der Rückseite Ihrer Karte im Unterschriftsfeld. Wir prüfen bei entsprechender Abfrage die Nummer im Rahmen Ihrer Internetzahlung und stellen fest, wenn diese bei einem Einkauf falsch eingegeben wird.

Von vielen Unternehmen wird die Nutzung eines zusätzlichen Sicherheitsverfahrens erwartet, um einen entsprechenden Umsatz zu authentifizieren. Wir bieten Ihnen für das Bezahlen Ihres Online-Einkaufs das geprüfte Sicherheitsverfahren MasterCard® SecureCode™, um das persönliche Risiko auf ein Minimum zu reduzieren.

Extra-Schutz im Internet mit dem MasterCard® SecureCode™

In Kombination mit dem SMS-TAN-Verfahren sind Ihre Online-Zahlungen mit MasterCard® SecureCode™ noch sicherer. Trotz Sicherheitsüberprüfung bleibt Online-Shopping damit einfach und schnell. Beim MasterCard® SecureCode™ findet während der Bezahlung in einzelnen Fällen eine zusätzliche Sicherheitsabfrage statt.

Sie bestätigen diese Abfrage mit einem nur für diesen Vorgang verwendbaren Einmal-Zahlencode, den Sie per SMS auf Ihr Handy gesendet bekommen. Die Freischaltung für die Nutzung der SMS-TAN erfolgt für Kunden, die im Online-Kartenkonto ihre Handynummer hinterlegt haben, automatisch.

Solange nur Ihnen die TAN bekannt ist, wird niemand sonst in der Lage sein, Ihre Karte bei den registrierten Online-Händlern einzusetzen.

Das Sicherheitssystem Card Control

Mit Card Control verfügen Sie über zusätzliche Kontrollfunktionen für Ihre Kreditkartenumsätze. Mit den Card Control Funktionen bieten wir Ihnen mehr Sicherheit und die Möglichkeit der unverzüglichen Kontrolle und Steuerung Ihrer Kreditkartenumsätze. Außerdem teilen wir Ihnen mit jeder Card Control Benachrichtigung Ihren aktuellen Verfügungsrahmen mit. Die individuellen Einstellungen nehmen Sie in Ihrem Online-Kartenkonto im Bereich „Sicherheit“ vor.

Card Control Benachrichtigungsservice

- Kostenlos und automatisch per E-Mail bei Umsätzen ab 500 Euro
- Kostenlos auf Wunsch per E-Mail bei Umsätzen ab 100 Euro
- Kostenlos per SMS für Umsätze ab 500 Euro. Für SMS-Benachrichtigungen über Umsätze ab 100 Euro fällt eine geringe SMS-Pauschale an.
- Immer beim ersten Einsatz der Kreditkarte nach einem Länderwechsel, d. h. unabhängig von der Umsatzhöhe (z. B., wenn Sie geschäftlich im Ausland unterwegs sind oder ein Händler seinen Sitz im Ausland hat)
- Optional im Inland und/oder Ausland auch über Beträge, die zur Reservierung dienen (z. B. beim Einchecken im Hotel), auch bei ausländischen Netzbetreibern

Sollten Sie einen Umsatz bemerken, der nicht durch Sie veranlasst wurde, können Sie den Vorgang telefonisch bei uns überprüfen lassen: 069 667 888 800. So brauchen Sie nicht erst Ihre Kreditkartenabrechnung abzuwarten und sparen somit wertvolle Zeit.

Card Control Umsatzsteuerung

Folgende Einstellungen können Sie für den Einsatz Ihrer Lufthansa Miles & More Credit Card wählen:

- Länder, in denen (keine) Umsatzanfragen genehmigt werden sollen
- Höhe der wöchentlich/monatlich möglichen Bargeldabhebungen
- Maximale Höhe eines Einzelumsatzes
- Ausschluss oder Begrenzung von Umsätzen per Internet und Telefon
- Zeitlich begrenzte Ausnahmen für Ihre Regeln für Urlaubs- oder Geschäftsreisen

4. Sichere Nutzung der Hard- und Software

Sie haben sich stets Gewissheit über die Aktualität und Sicherheit der von Ihnen benutzten Technik und Software zu verschaffen und Risiken wie z. B. Computerviren oder Trojaner im Rahmen des Möglichen auszuschließen, z. B. durch die Installation und Aktualisierung eines handelsüblichen Virenschutzprogramms, einer Firewall und der regelmäßigen Sicherheits-Updates für den von Ihnen verwendeten Browser.

Bei jedem Login in das Online-Kartenkonto empfehlen wir Ihnen, das Sicherheitszertifikat zu überprüfen, um sicherzustellen, dass Ihr Computer auch tatsächlich mit der Lufthansa Miles & More Credit Card kommuniziert.

Prüfen Sie als Nutzer alle eingegebenen Daten auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Soweit die DKB AG Ihnen als Nutzer Daten aus einem Überweisungs- oder Guthabenauszahlungsauftrag wie z. B. Betrag und Kontonummer des Zahlungsempfängers im Online-Kartenkonto zur Bestätigung anzeigt, sind Sie verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für die Transaktion vorgesehenen Daten zu prüfen.

Weitere zu beachtende Sicherheitshinweise können Sie jederzeit über die Internetseiten des Lufthansa Miles & More Credit Card Service unter folgendem Link abrufen:

www.miles-and-more-kreditkarte.com/sicherheit

5. Verlust oder Diebstahl von persönlichen Daten

Stellen Sie als Karteninhaber den Verlust, den Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung Ihrer Kreditkarte, der Kartendaten oder der PIN fest oder haben Sie einen entsprechenden Verdacht, haben Sie den Lufthansa Miles & More Credit Card Service, Postfach 2620, 94016 Passau, Tel.: +49 (0) 69 667 888 444 hierüber unverzüglich zu unterrichten (Sperranzeige).

Sie haben jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei anzuzeigen und den Lufthansa Miles & More Credit Card Service, Postfach 2620, 94016 Passau hierüber durch Zusendung einer Kopie der Anzeige in Kenntnis zu setzen. Sie haben ferner den Lufthansa Miles & More Credit Card Service unverzüglich nach Feststellung einer nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Kartenverfügung zu unterrichten und dabei Details der beanstandeten Kreditkartenumsätze in Textform mitzuteilen. Sollte sich eine als verloren oder gestohlen gemeldete Kreditkarte wieder auffinden, darf sie nicht mehr eingesetzt werden.

Sie haben dem Lufthansa Miles & More Credit Card Service, Postfach 2620, 94016 Passau Änderungen Ihres Namens, Ihrer Anschrift oder Ihrer Bankverbindung sowie sonstiger im Antrag gemachter Angaben unverzüglich bekannt zu geben. Durch die Verletzung dieser Verpflichtung verursachte Mehraufwendungen der DKB AG haben Sie als Karteninhaber zu tragen.

6. Haftung hinsichtlich der Nutzung des Internetzahlungsdienstes

Als Internetzahlungsdienste gelten die Ausführung von Kartenzahlungen im Internet sowie die Durchführung von Überweisungen im Internet.

Wenn ein Umsatz nicht von Ihnen getätigt wurde, helfen wir gerne. Bitte beachten Sie hierbei folgende Regelungen hinsichtlich der Haftung:

6.1 Haftung bei nicht autorisierten und nicht oder fehlerhaft ausgeführten Überweisungen oder Guthabenauszahlungen

Die Haftung der DKB AG als Kartenemittentin, bei nicht autorisierten und nicht oder fehlerhaft ausgeführten Überweisungen und Guthabenauszahlungen richtet sich nach den für den jeweiligen Geschäftsvorfall vereinbarten Bedingungen (z. B. Bedingungen für die Nutzung des Überweisungsservice).

6.2 Haftung des Karteninhabers

1) Haftung des Karteninhabers bis zur Sperranzeige

Verlieren Sie als Karteninhaber Ihre Kreditkarte oder PIN oder werden sie Ihnen gestohlen oder kommen Kreditkarte und/oder PIN Ihnen in sonstiger Weise abhanden und kommt es dadurch zu einer nicht durch Sie autorisierten Kartenverfügung, so haften Sie als Karteninhaber für Schäden, die bis zum Zeitpunkt der Sperranzeige verursacht werden, in Höhe von maximal 50 EUR, ohne dass es darauf ankommt, ob Sie am Verlust oder Diebstahl ein Verschulden trifft. Die Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit bleibt hiervon unberührt.

Kommt es vor der Sperranzeige zu einer nicht autorisierten Kartenverfügung, ohne dass ein Verlust oder Diebstahl der Kreditkarte oder PIN vorliegt, haften Sie für die hierdurch entstandenen Schäden bis zu einem Betrag von maximal 50 EUR, wenn der Schaden darauf beruht, dass Sie Ihre Pflicht zur sicheren Aufbewahrung der Kreditkarte oder PIN fahrlässig verletzt haben. Die Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit bleibt hiervon unberührt.

Sie sind nicht zum Ersatz des Schadens nach den vorstehenden Absätzen verpflichtet, wenn Sie die Sperranzeige nicht abgeben konnten, weil die DKB AG nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte und der Schaden dadurch eingetreten ist.

Kommt es vor der Sperranzeige zu einer nicht autorisierten Kartenverfügung und haben Sie Ihre Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder in betrügerischer Absicht gehandelt, tragen Sie den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang.

Grobe Fahrlässigkeit des Karteninhabers kann insbesondere dann vorliegen, wenn

- er den Verlust, den Diebstahl oder die missbräuchliche Kartenverfügung der DKB AG schuldhaft nicht unverzüglich mitgeteilt hat,
- die PIN auf der Kreditkarte vermerkt oder zusammen mit der Kreditkarte verwahrt war oder
- die PIN einer anderen Person mitgeteilt und der Missbrauch dadurch verursacht wurde.

2) Haftung des Karteninhabers ab der Sperranzeige

Sobald der DKB AG der Verlust oder Diebstahl der Kreditkarte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Kreditkarte und/oder PIN angezeigt wurde, übernimmt die DKB AG alle danach durch Kartenverfügungen entstehenden Schäden. Handeln Sie als Karteninhaber in betrügerischer Absicht, tragen Sie auch die nach der Sperranzeige entstehenden Schäden.