Bedingungen zum Wero-Reklamationsprozess

Fassung: August 2026

Gemäß Ziffer 8 der Sonderbedingungen für die Nutzung der Wero-Funktionen kann der Kunde Probleme im e-/m-Commerce (Online-Handel), die er nicht direkt mit dem Händler klären kann, über die OnlineBanking-App oder das OnlineBanking melden und hierüber mit dem Händler kommunizieren. Kommt keine Einigung zwischen Kunde und Händler im Rahmen des „Problem melden"-Prozesses zustande, so kann der Kunde eine Rückbuchung beantragen. Für den „Problem melden"-Prozess, das Stellen des Rückbuchungsantrags und den darauffolgenden Rückbuchungsprozess gelten die folgenden Bedingungen.

Allgemein

(1) Der Kunde kann im OnlineBanking oder in der OnlineBanking-App den „Problem melden"-Prozess durchlaufen und einen Rückbuchungsantrag stellen. Der Wero-Reklamationsprozess (das sog. „Wero Dispute Verfahren") wird dem Kunden durch die EPI Company SE („EPI") und als freiwillige Leistung angeboten. Ein Anspruch des Kunden auf die Einleitung oder einen bestimmten Ausgang einer Reklamation besteht nicht. Die Einzelheiten zum Wero-Reklamationsprozess sind der „Wero-Richtlinie für Vorstreitfälle" von EPI zu entnehmen (abrufbar unter https://wero-wallet.eu/de/rechtliche-informationen). Dort ist unter anderem aufgeführt:

- für welche Art von Reklamationen das Wero Dispute Verfahren genutzt werden kann (einschl. etwaiger Mindestbeträge);
- welche Fristen der Kunde im Rahmen des „Problem melden"-Prozesses einzuhalten hat;
- welche Interaktionsmöglichkeiten der Kunde im Rahmen des Wero-Reklamationsprozesses hat.

(2) Für den Wero-Reklamationsprozess ist die Nutzung des elektronischen Postfachs erforderlich.

(3) Soweit die Bank von EPI im Rahmen einer Reklamation ihres Kunden um Mithilfe gebeten wird (z. B. hinsichtlich einer Entscheidung zum weiteren Vorgehen oder zum Ausgang des Verfahrens), handelt die Bank ausschließlich auf freiwilliger Basis und in eigenem Ermessen. Die Bank übernimmt gegenüber dem Kunden keine Haftung für diese Mithilfe.

(4) Zur Klarstellung:

a) Nr. 4.1 der Sonderbedingungen für die Nutzung der Wero-Funktionen, wonach der Kunde die Bank unverzüglich nach Feststellung einer nicht autorisierten ausgeführten Echtzeitüberweisung zu informieren hat, bleibt vom Durchlaufen eines Wero-Reklamationsprozesses unberührt. Auch Nr. 6.1 der Sonderbedingungen für die Nutzung der Wero-Funktionen in Verbindung mit Nr. 2.3.1 der Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr zum Erstattungsanspruch des Kunden bei nicht autorisierten Überweisungen bleibt unberührt.

b) Die Nutzung des Wero-Reklamationsprozesses schließt den ordentlichen Rechtsweg nicht aus. Der Kunde kann seine Ansprüche auch gerichtlich geltend machen.

c) Im Rahmen des Wero-Reklamationsprozesses erbringt die Bank keine Rechtsberatung.