Bedingungen zum Wero Dispute Verfahren

Fassung: Januar 2026

Der Kunde kann sich gemäß Nummer 8 der Sonderbedingungen für die Nutzung der Wero-Funktionen zur Beilegung von Streitigkeiten im Rahmen der Nutzung der Wero-Funktionen im Handel an die von EPI bereitgestellte Streitschlichtungsstelle über die OnlineBanking-App wenden und einen Antrag auf Gewährung freiwilliger Unterstützungsleistungen stellen (sogenannter „**Dispute**“). Für die Antragsstellung und das Durchlaufen eines solchen Disputes gelten seitens der Bank die folgenden Bedingungen.

1 Allgemein

(1) Der Kunde kann im Rahmen der OnlineBanking-App den Antrag auf Einleitung eines Disputes stellen. Der Prozess zur Beilegung eines Disputes (das „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 des Wero Dispute Verfahrens besteht nicht. Die Einzelheiten zum Wero Dispute Verfahren 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 Streitigkeiten das Wero Dispute Verfahren genutzt werden kann (einschl. etwaiger Mindestbeträge);
- welche Fristen der Kunde für die Antragsstellung einzuhalten hat;
- und welche Eskalationsmöglichkeiten bestehen.

(2) Für die Nutzung des Wero Dispute Verfahrens ist die Nutzung des elektronischen Postfachs in der OnlineBanking-App erforderlich.

(3) Soweit die Bank von EPI im Rahmen eines Wero Dispute Verfahrens 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 Dispute Verfahrens 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 Dispute Verfahrens schließt den ordentlichen Rechtsweg nicht aus. Der Kunde kann seine Ansprüche auch gerichtlich geltend machen.

c) Im Rahmen des Wero Dispute Verfahrens erbringt die Bank keine Rechtsberatung.