

Wero-Richtlinie für Vorstreitfälle

Wero-Richtlinie für Vorstreitfälle – Kernelemente	3
1.0 Begriffsbestimmungen	3
2.0 Einleitung	4
3.0 Wann können Sie einen Vorstreitfall einreichen?	5
4.0 Wann ist ein Vorstreitfall nicht verfügbar?	5
5.0 Wie reichen Sie einen Anspruch ein?	5
6.0 Wie lange dauert dieser Prozess?	6
7.0 Wie können Sie Ihren Anspruch eskalieren?	6
8.0 Verantwortliche Nutzung	6
9.0 Wie geht es weiter?	6
10.0 Benötigen Sie Hilfe?	7
Anhang A — Sektoren mit verlängerter Frist	8
Anhang B — Sektoren ohne Mindestbetrag für Vorstreitfälle	9

Letzte Aktualisierung: 14.10.2025

Wero-Richtlinie für Vorstreitfälle – Kernelemente

In vielen Fällen können Sie direkt bei einer **Akzeptanzstelle** einen Anspruch geltend machen, um ein Problem im Zusammenhang mit einer **Wero-Transaktion** zu lösen.

- **Berechtigung:** Der **Vorstreitprozess** (*Pre-dispute Process*) steht im Allgemeinen für Wero-Transaktionen zur Verfügung, die mit einer Akzeptanzstelle durchgeführt wurden, deren **Akzeptanzstellen-PSP** am Frühlösungsprogramm teilnimmt. Die Fälle, in denen der Vorstreitprozess nicht gilt, sind in Abschnitt 2 beschrieben.
- **Fristen:** Sie haben **120 Tage ab dem Datum der Wero-Transaktion**, um einen Vorstreitfall einzureichen.
In bestimmten Fällen (siehe **Anhang A**) kann diese Frist auf **bis zu 540 Tage** verlängert werden.
- **Verfahren:** Sie können den Anspruch in der **Wero-App** oder in Ihrer **Mobile-Banking-App** einreichen und über diese Plattform Dokumente mit der Akzeptanzstelle austauschen.
- **Bearbeitungsdauer:** Sie und die Akzeptanzstelle haben **30 Tage**, um eine Einigung zu erzielen. Wenn die Akzeptanzstelle Ihren Anspruch akzeptiert, muss sie Sie **innerhalb von 7 Tagen** erstatten oder die vereinbarte Lösung (z. B. erneuter Versand der Ware oder alternative Erstattung) umsetzen.
- **Eskalation:** Sie können den Anspruch **innerhalb von 14 Tagen** an Ihren **ASPSP** eskalieren, wenn die Akzeptanzstelle Ihren Anspruch ablehnt, nicht antwortet oder keine Einigung erzielt wird. Ihr ASPSP informiert Sie anschließend über die nächsten Schritte.
- **Verantwortungsvolle Nutzung:** Wenn falsche oder irreführende Informationen übermittelt, unzutreffende oder manipulierte Dokumente oder Bilder bereitgestellt oder der Prozess auf andere Weise missbräuchlich verwendet wird (z. B. wiederholte unbegründete Ansprüche), kann eine Verwarnung ausgesprochen werden. Der Zugang zum Vorstreitprozess kann vorübergehend oder dauerhaft gesperrt werden.

Eine Sperrung des Zugangs zum Vorstreitprozess berührt **nicht** Ihr Recht, sich an Ihren ASPSP zu wenden oder einen Anspruch vor einem zuständigen Gericht geltend zu machen.

1.0 Begriffsbestimmungen

Begriffe, die in dieser Wero-Richtlinie für Vorstreitfälle (der „Richtlinie“) mit einem Großbuchstaben beginnen, haben – sofern in dieser Richtlinie nicht anders angegeben – die folgende Bedeutung:

„**Akzeptanzstelle**“ bezeichnet einen Händler, Dienstleister, ein Unternehmen, eine öffentliche Einrichtung oder eine andere juristische Person, die die Wero-Lösung direkt oder über einen Zahlungsdienstleister nutzt, um Zahlungen zu empfangen oder Rückerstattungen an einen Zahler zu leisten.

„**Akzeptanzstellen-PSP**“ bezeichnet einen Zahlungsdienstleister, der Mitglied des EPI-Systems ist und einer Akzeptanzstelle Akzeptanz- und Abwicklungsdienste für Wero-Transaktionen bereitstellt.

„**ASPSP**“ bezeichnet den kontoführenden Zahlungsdienstleister des Nutzers, der Mitglied des EPI-Systems ist und die Wero-Lösung unterstützt.

„**EPI**“, „**WIR**“, „**UNS**“ oder „**UNSER**“ bezeichnet *EPI Company SE*, eine europäische Gesellschaft (*societas europaea*) mit Sitz in De Lignestraat 13, 1000 Brüssel, Belgien (RPR/RPM Brüssel, niederländischsprachige Abteilung), eingetragen bei der Kruispuntbank van Ondernemingen unter der Nummer 0755.811.726.

„**Vorstreitprozess**“ bezeichnet das Verfahren, in dessen Rahmen ein Nutzer und eine Akzeptanzstelle versuchen, eine Einigung über eine angefochtene Wero-Transaktion zu erzielen, bevor der ASPSP oder der Akzeptanzstellen-PSP eingeschaltet wird.

„**Nutzer**“, „**SIE**“ oder „**IHNEN**“ bezeichnet eine natürliche Person, die die Voraussetzungen für die Nutzung der Wero-Lösung erfüllt und Zahlungen über die Wero-App initiiert oder empfängt.

„**Wero-App**“ bezeichnet die von EPI bereitgestellte mobile Anwendung, die es Nutzern ermöglicht, Wero-Transaktionen auszuführen, zu empfangen und zu verwalten sowie Pre-Dispute-Ansprüche einzureichen.

„**Wero-Lösung**“ bezeichnet die von EPI betriebene Zahlungslösung, die es Nutzern ermöglicht, Konto-zu-Konto-Zahlungen über die Wero-App zu initiieren, zu empfangen und zu verwalten.

„**Wero-Transaktion**“ bezeichnet eine über die Wero-Lösung ausgeführte Zahlungstransaktion zwischen einem Nutzer und einer Akzeptanzstelle oder einer Gegenpartei, unabhängig von der zugrunde liegenden vertraglichen oder kommerziellen Vereinbarung zwischen den Parteien.

2.0 Einleitung

Diese Richtlinie erläutert, was zu tun ist, wenn **Sie** ein Problem mit einer **Wero-Transaktion** haben, die Sie bei einer **Akzeptanzstelle** getätigt haben.

Dies kann Fälle umfassen, in denen:

- Waren nicht geliefert wurden oder von der Beschreibung abweichen,
- eine bezahlte Dienstleistung nicht erbracht wurde, oder
- eine zugesagte Rückerstattung nicht eingegangen ist.

Für die meisten mit **Wero** getätigten Käufe können Sie den **Vorstreitprozess** nutzen, der dazu dient, Probleme schnell und einfach direkt mit der **Akzeptanzstelle** über die **Wero-App** oder Ihre Mobile-Banking-App zu melden und zu klären.

Wenn Sie keine Einigung erzielen, können Sie den Anspruch an Ihren **ASPSP** eskalieren, der gegebenenfalls den **Akzeptanzstellen-PSP** einschalten kann.

Wichtige Hinweise:

- Der **Wero-Vorstreitprozess** steht nur zur Verfügung, wenn die betreffende **Wero-Transaktion** mit einer **Akzeptanzstelle** durchgeführt wurde, deren **Akzeptanzstellen-PSP** am

Frühlösungsprogramm teilnimmt.

- Der **Wero-Vorstreitprozess** deckt **keine Fälle falscher oder unautorisierter Zahlungen** ab; diese unterliegen den geltenden Vorschriften der **PSD2**. In solchen Fällen müssen Sie sich direkt an Ihren **ASPSP** wenden.

3.0 Wann können Sie einen Vorstreitfall einreichen?

- Innerhalb von **120 Kalendertagen** nach dem Datum der **Wero-Transaktion**.
- Innerhalb von **120 Tagen nach Lieferung** und bis zu **540 Tagen nach dem Transaktionsdatum**, wenn:
 - die Akzeptanzstelle zu einem der in **Anhang A** aufgeführten Sektoren gehört, **und**
 - der Grund für Ihren Anspruch einer der folgenden ist:
 - Fehlerhafte Ware
 - Dienstleistung nicht erbracht oder Ware nicht erhalten
 - Rückerstattung nicht gutgeschrieben

Für die meisten **Wero-Transaktionen** gilt ein **Mindestbetrag von 10 €**.

Für die in **Anhang B** genannten Sektoren gilt **kein Mindestbetrag**.

Wenn Sie eine **Wero-Transaktion** nicht erkennen, überprüfen Sie zunächst die Transaktionsdetails in Ihrer **Wero-App** oder Banking-App.

Wenn sie weiterhin unautorisiert erscheint, wenden Sie sich bitte an Ihren **ASPSP**.

4.0 Wann ist ein Vorstreitfall nicht verfügbar?

Ein Vorstreitfall kann **nicht eingereicht werden**, wenn:

- die **Akzeptanzstelle** den entsprechenden Betrag bereits erstattet hat;
- das Konto, das mit Ihrer **Wero-App** verknüpft ist, bei einem **ASPSP** mit Sitz in **Frankreich oder Belgien** geführt wird – in diesem Fall kann der Vorstreitprozess **nicht** für kommerzielle Gründe genutzt werden (z. B. Ware nicht erhalten, Ware nicht wie beschrieben, Rückerstattung nicht erfolgt);
- die **Akzeptanzstelle** nicht am Programm teilnimmt.

In diesem Fall müssen Sie sich direkt an die Akzeptanzstelle wenden.

5.0 Wie reichen Sie einen Anspruch ein?

1. Öffnen Sie die **Wero-App** oder Ihre Mobile-Banking-App und suchen Sie die betreffende **Wero-Transaktion**.
2. Wählen Sie die Transaktion aus und tippen Sie auf **„Problem melden“**.
3. Wählen Sie den Grund aus, der Ihr Problem am besten beschreibt.
4. Laden Sie alle relevanten Dokumente, Fotos oder Nachweise hoch.
5. Sie und die **Akzeptanzstelle** können während der laufenden Prüfung Informationen über die **Wero-Vorstreitplattform** austauschen.

Mit der Einreichung eines Anspruchs erkennen Sie an, dass **Daten**, die sich auf Ihren Anspruch beziehen, mit der **Akzeptanzstelle** und mit **EPI** gemäß der **Datenschutzrichtlinie der Wero-App** geteilt werden.

6.0 Wie lange dauert dieser Prozess?

- Ein Vorstreitfall bleibt bis zu **30 Kalendertage** ab dem Datum der Einreichung offen.
- Wenn die **Akzeptanzstelle** Ihren Anspruch akzeptiert, muss sie die **Wero-Transaktion innerhalb von 7 Tagen** erstatten oder die vereinbarte Lösung (Neulieferung, Rückerstattung oder alternative Regelung) erfüllen.

7.0 Wie können Sie Ihren Anspruch eskalieren?

Wenn der Anspruch **nicht direkt mit der Akzeptanzstelle** gelöst werden kann, können **Sie** ihn in einem der folgenden Fälle an Ihren **ASPSP** eskalieren:

- Sie sind mit der Antwort der Akzeptanzstelle nicht einverstanden;
- die Akzeptanzstelle lehnt Ihren Anspruch ab;
- innerhalb von **30 Tagen** wurde keine Einigung erzielt;
- die Akzeptanzstelle akzeptiert Ihren Anspruch, führt die Rückerstattung jedoch **nicht innerhalb von 7 Tagen** durch; oder
- die Akzeptanzstelle hat **innerhalb von 7 Tagen** nach Einreichung des Anspruchs **nicht geantwortet**.

Wenn Sie einen Anspruch eskalieren, werden die entsprechenden **Daten** an Ihren **ASPSP** und gegebenenfalls an den **Akzeptanzstellen-PSP** weitergegeben, in Übereinstimmung mit der **Datenschutzrichtlinie der Wero-App** (<https://wero-wallet.eu/privacy-center>).

8.0 Verantwortliche Nutzung

Der Vorstreitprozess basiert auf der ehrlichen und genauen Angabe von Informationen durch alle beteiligten Parteien.

Jede missbräuchliche Nutzung dieses Prozesses – einschließlich falscher, ungenauer oder irreführender Angaben oder unangemessenen Verhaltens (z. B. Belästigung) – kann zur **vorübergehenden oder dauerhaften Sperrung Ihres Zugangs** zu dieser Funktion führen.

Diese Sperrung beeinträchtigt **nicht** Ihr Recht, sich an Ihren **ASPSP** zu wenden, einen Anspruch zu eskalieren (sofern anwendbar) oder eine Beschwerde bei einer zuständigen Behörde oder einem Gericht einzureichen.

9.0 Wie geht es weiter?

Wenn Ihr Vorstreitfall **nicht gelöst** wird, können **Sie** ihn an Ihren **ASPSP** weiterleiten. Der ASPSP entscheidet auf Grundlage der bereitgestellten Informationen und Dokumente über die

nächsten Schritte.

Ihr **ASPSP** kann:

- Ihnen eine Erstattung gewähren,
- Ihren Anspruch ablehnen, oder
- den **Akzeptanzstellen-PSP** kontaktieren, um die **Wero-Transaktion** anzufechten.

10.0 Benötigen Sie Hilfe?

Wenn **Sie Unterstützung benötigen** oder Fragen zu dieser Richtlinie haben, können Sie:

- den **EPI-Support** über die **Wero-App** kontaktieren, oder
- sich über die in den Bedingungen Ihres **ASPSP** angegebenen Kommunikationskanäle an Ihren ASPSP wenden.

Anhang A — Sektoren mit verlängerter Frist

Für Käufe in den folgenden Sektoren, bei denen Waren fehlerhaft oder nicht erhalten wurden, eine Dienstleistung nicht erbracht oder eine Rückerstattung nicht erfolgt ist, können **Sie** einen Vorstreitfall innerhalb von **120 Tagen nach Lieferung** und bis zu **540 Tagen nach dem Zahlungsdatum** einreichen:

- Flugverkehr
- Autovermietungen
- Hotels
- Schienenpersonenverkehr
- Busunternehmen
- Schiffe und Kreuzfahrten
- Bootsverleih und -leasing
- Yachthäfen und Marinas
- Reisebüros
- Verschiedene Transportdienstleistungen
- Immobilienmakler und -verwalter
- Ferienanlagen und Resorts
- Wohnmobil- und Freizeitfahrzeugvermietungen
- Kinos
- Tanzschulen, Studios und Säle
- Theater und Ticketagenturen
- Musikgruppen, Orchester und sonstige Unterhaltungsanbieter

Anhang B — Sektoren ohne Mindestbetrag für Vorstreitfälle

Für die folgenden Kategorien gilt **kein Mindestbetrag** für Vorstreitfälle. In allen anderen Kategorien beträgt der Mindestbetrag für eine Wero-Transaktion **10 €**.

- Maut- und Brückengebühren
- Parkplätze, Parkuhren und Garagen
- Lokaler und regionaler öffentlicher Personennahverkehr (einschließlich Fähren)
- Schienenpersonenverkehr
- Buslinien
- Schnellkopier-, Druck- und Reproservices
- Autowaschanlagen
- DVD- und Videotheken
- Digitale Güter — Medien (Bücher, Filme, Musik)
- Digitale Güter — Spiele
- Digitale Güter — Anwendungen (ausgenommen Spiele)
- Glücksspiele (einschließlich Lotteriescheine, Casino-Jetons, Pferdewetten und Wetten auf Rennstrecken)