

## Vorvertragliche Informationen der Western Union International Bank GmbH

Im Folgenden finden Kunden, welche Verbraucher sind, wichtige Informationen über von der Western Union International Bank GmbH angebotene Zahlungsdienstleistungen wie im österreichischen Zahlungsdienstegesetz 2018, dem Verbraucherzahlungskontengesetz, dem Fern-Finanzdienstleistungsgesetz und anderen anwendbaren Gesetzen dargelegt.

Für die Zwecke dieser von der Western Union International Bank GmbH bereitgestellten vorvertraglichen Informationen bezeichnet der Begriff „Kontodokumente“ im Folgenden alle Dokumente im Zusammenhang mit dem Onboarding-Prozess des Kunden im Rahmen der Western Union Digital Banking App (im Folgenden: „App“), einschließlich, aber nicht beschränkt auf diese von der Western Union International Bank GmbH bereitgestellten vorvertraglichen Informationen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Western Union International Bank GmbH, die Besonderen Bedingungen für Debitkarte und virtuelle Debitkarte, Besonderen Bedingungen für Electronic Banking per Western Union Digital Banking App, Besonderen Bedingungen für SEPA-Sofortüberweisungen und entsprechende Preislisten, die von Fall zu Fall je nach den von der Bank für den Kunden zu erbringenden Leistungen anwendbar sein können, sowie alle sonstigen ergänzenden Unterlagen, die für den Abschluss oder die Durchführung des Onboarding-Prozesses im Rahmen der App erforderlich sind, wie sie vom Kunden ausdrücklich und individuell akzeptiert und von Zeit zu Zeit geändert werden.

### I. Vorvertragliche Information

**Über Western Union International Bank GmbH und ihre deutsche Zweigniederlassung Western Union International Bank GmbH Niederlassung Deutschland** (im Folgenden: „Bank“)

#### Hauptniederlassung

Western Union International Bank GmbH

Wiedner Gürtel 13

1100 Wien

Österreich

Internet: [www.westernunionbank.com](http://www.westernunionbank.com),

E-Mail: [office@westernunionbank.com](mailto:office@westernunionbank.com)

Telefonnummer: +43 (0)1 50617-0

BIC (SWIFT-Code): WUIBATWWXXX, Bankleitzahl: 19880

#### Bevollmächtigte Vertreter der Western Union International Bank GmbH

Geschäftsführer der Bank sind: Christian Berger, Leonhard Riebl

#### Deutsche Zweigniederlassung

Western Union International Bank GmbH Niederlassung Deutschland

Budapester Straße 35

10787 Berlin

Deutschland

Internet: [www.westernunion.com/de/de/digitalbanking.html](http://www.westernunion.com/de/de/digitalbanking.html)

E-Mail: [office@westernunionbank.com](mailto:office@westernunionbank.com)

Kundenservice: +496990235063

BIC (SWIFT-Code): WUIDDEF1XXX, Bankleitzahl: 500 166 00

#### Ständiger Vertreter der Western Union International Bank GmbH Niederlassung Deutschland

Reinhard Grübl

#### Haupttätigkeit der Western Union International Bank GmbH

Die Haupttätigkeiten der Bank umfassen den Betrieb von Girokonten sowie das Geldtransfersgeschäft.

#### Konzession und Aufsichtsbehörde

Die Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA) hat der Bank eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, welche die Bank berechtigt, Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden zu erbringen. Western Union International Bank GmbH handelt durch ihre Zweigniederlassung Western Union International Bank GmbH Niederlassung Deutschland in Deutschland.

Die für die Niederlassung der Bank in Deutschland zuständige Aufsichtsbehörde in Deutschland ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Deutschland.

Die für die Bank zuständige Aufsichtsbehörde des Heimatstaates ist die Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, Österreich.

In diesem Zusammenhang sind insbesondere die folgenden Gesetze relevant für die Ausübung der Banktätigkeiten:  
Österreich: Bankwesengesetz -BWG (BGBl. 532/1993 in der jeweils gültigen Fassung) und Zahlungsdienstegesetz - ZaDiG (BGBl. 17/2018 in der jeweils gültigen Fassung). Diese Gesetze sind im Internet abrufbar unter: <http://www.ris.bka.gv.at>.  
Deutschland: Zahlungskontengesetz – ZKG und Zivilprozessordnung – ZPO, in der jeweils gültigen Fassung. Diese Gesetze sind im Internet abrufbar unter: <https://www.gesetze-im-internet.de/>  
Zwingende deutsche Verbraucherschutzbestimmungen bleiben unberührt.

### **Einlagensicherung**

Die Bank ist Mitglied der Einlagensicherung Austria Ges.m.b.H. Der Einlagensicherungsfonds sichert alle Verbindlichkeiten ab, die in der Bilanzposition „Verbindlichkeiten gegenüber Kunden“ auszuweisen sind. Dazu gehören Sichteinlagen, Termineinlagen und Spareinlagen.

### **Eintragung (der Zweigniederlassung) im Handelsregister**

Handelsregister B des Amtsgericht Charlottenburg – Registernummer HRB 269439 B

### **Eintragung (des Hauptsitzes) im Firmenbuch**

Handelsgericht Wien, Marxergasse 1A, 1030 Wien – Firmenbuchnummer FN 256184 t

### **Umsatzsteueridentifikationsnummer**

Deutschland: DE249383661

Österreich: ATU 61347377

### **Mindestlaufzeit des Vertrages**

Es gibt keine Mindestvertragslaufzeit für ein Girokonto.

### **Vertragliche Kündigungsrechte**

Sie können Ihr Girokonto in Übereinstimmung mit nachstehendem Abs. 1.3 und § 23 (1) unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) kündigen. Wir können das Girokonto mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten kündigen, wie im nachstehenden Abs. 1.3 und § 23 (3) AGB dargelegt.

### **Gebühren**

Sie finden die anwendbaren Gebühren in unserer aktuellen Preisliste, die Sie gemeinsam mit diesen Informationen erhalten.

### **Anwendbares Recht/Gerichtsstand**

Österreichisches Recht ist auf die Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und der Bank anwendbar. Die Bank unterliegt auch den österreichischen Gesetzen für die vorvertragliche Beziehung. Wenn Sie jedoch ein Verbraucher sind, der seinen gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland hat, darf die Rechtswahl Ihnen nicht den Schutz entziehen, den die zwingenden Bestimmungen des deutschen Rechts bieten.

Gemäß § 21 AGB kann ein Unternehmer Klagen gegen die Bank nur beim sachlich zuständigen Gericht am Sitz der Hauptniederlassung der Bank erheben. Dieser Gerichtsstand ist auch für Klagen der Bank gegen einen Unternehmer maßgeblich, wobei die Bank berechtigt ist, ihre Rechte auch bei jedem anderen örtlich und sachlich zuständigen Gericht geltend zu machen.

Ein Verbraucher kann die Bank entweder am Sitz der Bank, d. h. in Wien, Österreich, oder in dem Staat, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat, verklagen. Die Bank kann einen Verbraucher nur in dem Staat verklagen, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat, es sei denn, dass nach Entstehen der Streitigkeit eine anders lautende Vereinbarung getroffen worden ist.

### **Informationen und Sprache des Vertrages/Inhalt des Vertrages**

Die geltende Sprache für diese Vertragsbeziehung und die Kommunikation zwischen Ihnen und der Bank während der Vertragslaufzeit ist Deutsch. Die Geschäftsbedingungen sind in Deutsch und Englisch erhältlich. Der Kunde hat das Recht,

diese Vertragsbedingungen auf Papier oder einem dauerhaften Datenträger jederzeit während der Vertragslaufzeit kostenfrei zu verlangen.

### **Möglichkeit des Rechtsbehelfs/Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten**

- Bei Streitigkeiten, die sich aus der Anwendung des Zahlungsdienstegesetzes (ZaDiG) ergeben, können Sie unbeschadet Ihres Rechts, das Gericht anzurufen, die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, A-1045 Wien, anrufen und/oder eine Beschwerde bei der deutschen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (*BaFin*), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Deutschland, oder bei der österreichischen Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien, einreichen. Der allgemeine Gerichtsstand der Bank ist das Handelsgericht Wien.

### **Technische Schritte für den Vertragsabschluss Voraussetzungen und unterstützte Smartphones**

Um Ihr Girokonto nutzen zu können, benötigen Sie ein verknüpftes Smartphone. Obwohl Sie einige Funktionen Ihres Kontos auch ohne ein verknüpftes Telefon nutzen können, funktionieren wesentliche Funktionen aus Sicherheitsgründen nur auf dem Telefon, das speziell mit Ihrem Konto verknüpft wurde. Da Ihr Smartphone als persönliches Authentifizierungsgerät verwendet wird, kann jeweils nur ein Telefon mit Ihrem Konto verknüpft sein. Aus Sicherheitsgründen kann das verknüpfte Smartphone auch zur Verifizierung von Anmeldungen von anderen Geräten erforderlich sein. Bitte beachten Sie, dass Ihr Gerät die jeweiligen Mindestanforderungen für das Betriebssystem (iOS / Android) und die App erfüllt. Aus Sicherheitsgründen sind wir gezwungen, unser Service für veraltete Versionen des jeweiligen Betriebssystems und veraltete Versionen der App einzustellen. Wir werden Sie acht Wochen vor der Einstellung des Supports für eine Version des jeweiligen Betriebssystems benachrichtigen, falls Sie dadurch die App nicht mehr nutzen können, und Sie auffordern, Ihre Software in diesem Zeitraum zu aktualisieren.

Zusätzlich zu den wesentlichen Funktionen, wie z. B. die Anzeige Ihrer Transaktionen und Einstellungen, sind die folgenden Funktionen nur auf Ihrem verknüpften Smartphone verfügbar:

- Erfolgreicher Abschluss der Registrierung bei der Bank
- Bestätigung von Überweisungen und Daueraufträgen
- Bestätigung von Transaktionen des Western Union Money Transfer Service
- Verknüpfung eines Smartphones

Wenn derzeit kein Smartphone mit Ihrem Konto verknüpft ist, öffnen Sie einfach die App auf Ihrem Telefon. Die App ist je nach dem von Ihnen verwendeten Smartphone über von Dritten betriebene Vertriebsplattformen („App-Stores“) erhältlich. Ihre Verknüpfung erfordert eine vorherige Registrierung in dem entsprechenden App-Store.

Nach der Installation der App werden Sie automatisch durch alle notwendigen Schritte zur Verknüpfung Ihres Smartphones geführt:

- Passworteingabe in der App
- Sie erhalten ein einmaliges Passwort per SMS
- Geben Sie das Einmalpasswort in der App ein, um die Verknüpfung abzuschließen

Wenn die bei der Verknüpfung angezeigte Telefonnummer nicht korrekt ist oder wenn Sie trotz korrekter Telefonnummer kein SMS-Einmalpasswort erhalten, wenden Sie sich bitte an den Kundendienst.

### **Eröffnung Ihres Girokontos**

Um die Anwendung zu starten, erstellen Sie ein Benutzerkonto in der App auf Ihrem Smartphone. Der Abschluss der Registrierung bei der Bank erfordert die Zustimmung zu unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Anerkennung der Datenschutzerklärung. Bestätigen Sie anschließend Ihre E-Mail-Adresse. Wir senden Ihnen eine E-Mail an die von Ihnen bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse, die einen Verifizierungscode enthält. Das gleiche Verfahren gilt für die Bestätigung der angegebenen Handynummer durch Zusendung eines weiteren Codes. Nun können Sie Ihre Identität direkt in der App bestätigen. Sobald Sie Ihre Identität bestätigt haben, müssen Sie Ihr Smartphone mit Ihrem Konto verknüpfen.

### **Erstellen eines Zugangscodes**

Sie können den Zugangscodes für Ihr Girokonto selbst festlegen. Dies hat den Vorteil, dass Sie einen Zugangscodes wählen können, den Sie sich leicht merken können. Sie werden zur Eingabe des Zugangscodes aufgefordert, nachdem Sie Ihr Smartphone zum ersten Mal mit Ihrem Konto verknüpft haben.

Ihr Zugangscodes ist eine sechsstelligen Zahlenkombination, die Sie für die Ausführung von Überweisungen oder Geldtransfers sowie für die Einrichtung von Daueraufträgen benötigen. Aus Sicherheitsgründen können einige Zahlenkombinationen nicht verwendet werden:

- Wiederholungen von Zahlen, wie z. B. 1111
- Zahlenreihen, wie z. B. 1234

Wenn Ihr gewünschter Zugangscode nicht akzeptiert wird, versuchen Sie bitte eine andere Kombination. Wenn Sie Ihren Zugangscode fünfmal hintereinander falsch eingegeben haben, werden Sie aus Sicherheitsgründen von der App abgemeldet. Um sich erneut anzumelden, geben Sie bitte Ihr Passwort und ein Einmal-Passwort ein. Sie können den Zugangscode ändern, indem Sie entweder (i) den alten Zugangscode eingeben oder (ii) den Zugangscode durch Eingabe Ihres Passworts und eines Einmalpassworts zurücksetzen.

### **Möglichkeit zur Korrektur von Eingabefehlern**

Sie haben die Möglichkeit, Eingabefehler zu erkennen und zu korrigieren. Zu diesem Zweck erhalten Sie Bestätigungsanzeigen, in denen eine Zusammenfassung Ihrer Angaben beschrieben wird und Ihnen die Möglichkeit gegeben wird, entweder die Angaben zu korrigieren oder Ihr Konto mit den entsprechenden Angaben und Produktvarianten zu eröffnen.

### **Abruf- und Speichermöglichkeiten von Vertragsbedingungen**

Sie haben die Möglichkeit, alle Vertragsbestimmungen Ihres Vertrags mit der Bank auf der Website der Bank ([www.westernunion.com/de/de/digitalbanking.html](http://www.westernunion.com/de/de/digitalbanking.html)) abzurufen und einzusehen.

## **II. Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher**

Im Folgenden finden Kunden der Bank, die nach § 1 Abs. 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz Verbraucher sind, Informationen über von der Bank angebotene Zahlungsdienstleistungen, welche aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.

### **1 Kontodokumente und Kosten**

#### **1.1 Kontodokumente, einschließlich der Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und der Besonderen Bedingungen**

Vor Eröffnung eines Girokontos erhält der Kunde die gegenständlichen Informationen gemäß Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) und der anderen anwendbaren Gesetze, und den Kontodokumenten einschließlich folgender Bedingungen in der jeweils gültigen Fassung, deren Geltung der Kunde bei Interesse an den jeweiligen Zahlungsdienstleistungen der Bank mit dieser zu vereinbaren hat, zur Verfügung gestellt:

- Allgemeine Geschäftsbedingungen der Western Union International Bank GmbH
- Besondere Bedingungen für electronic banking per Western Union Digital Banking App
- Besondere Bedingungen für die Debitkarte
- Besondere Bedingungen für SEPA-Sofortzahlungen

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit der Kontodokumente die neuerliche kostenlose Vorlage der Informationen gemäß Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) und anderen anwendbaren Gesetzen, sowie der oben angeführten Bedingungen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

#### **1.2 Änderungen der Kontodokumente und der Bedingungen**

1.2.1 Änderungen der Kontodokumente, einschließlich der obenstehenden Bedingungen oder die über einzelne Zahlungsdienste geschlossenen Vereinbarungen werden dem Kunden von der Bank mindestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens angeboten; dabei werden die vom Änderungsangebot betroffenen Bestimmungen und die vorgeschlagenen Änderungen in einer dem Änderungsangebot angeschlossenen Gegenüberstellung (im Folgenden „Gegenüberstellung“) dargestellt. Das Änderungsangebot wird dem Kunden mitgeteilt. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein schriftlicher oder elektronisch erklärter Widerspruch des Kunden bei der Bank einlangt [z.B. per E-Mail oder über die App]. Die Bank wird den Kunden im Änderungsangebot darauf aufmerksam machen, dass sein Stillschweigen durch das Unterlassen eines schriftlichen oder elektronisch erklärten Widerspruchs [z.B. per E-Mail oder über die App] als Zustimmung zu den Änderungen gilt, sowie dass der Kunde, der Verbraucher ist, das Recht hat, die Kontodokumente vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen. Außerdem wird die Bank die Gegenüberstellung sowie die vollständige Fassung der Kontodokumente einschließlich der neuen AGB und der Besonderen Bedingungen, je nach Sachlage, auf seiner Internetseite veröffentlichen und dem Kunden über sein Ersuchen die vollständige Fassung der neuen AGB, des Girokontovertrages und der Besonderen Bedingungen, je nach Sachlage, per E-Mail übersenden; auch darauf wird die Bank im Änderungsangebot hinweisen.

1.2.2 Die Mitteilung und das Änderungsangebot nach Abs. 1.2.1 erfolgt grundsätzlich durch die Übermittlung des Änderungsangebots zusammen mit der Gegenüberstellung per E-Mail an den Kunden. Diese Mitteilung erfolgt derart, dass die Bank das Änderungsangebot nicht mehr einseitig abändern kann und der Kunde die Möglichkeit hat, die

Mitteilung zusätzlich bei sich abzuspeichern und auszudrucken. Das Änderungsangebot gilt in jenem Zeitpunkt als dem Kunden zugegangen, in dem er die E-Mail erhält und diese Information unter normalen Umständen abrufen kann.

1.2.3 Die vorstehenden Absätze 1.2.1 bis 1.2.2 gelten auch für Änderungen der Kontodokumente, wenn die Geltung dieser AGB darin vereinbart worden ist.

1.2.4 Ungeachtet der vorstehenden Absätze 1.2.1 und 1.2.2, ist es gegenüber einem Kunden, der Unternehmer ist, ausreichend, das Änderungsangebot spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen per E-Mail zuzustellen oder auf eine andere, mit dem Unternehmer vereinbarte Weise zum Abruf bereitzuhalten.

### **1.2.5 Änderungen der in einem Rahmenvertrag (einschließlich der Kontodokumente) für Zahlungsdienste mit Verbrauchern vereinbarten Entgelte und Änderungen der Zahlungsdienstleistungen der Bank**

1.2.5.1 Änderungen der in einem Rahmenvertrag für Zahlungsdienstleistungen (einschließlich der zugehörigen Kontodokumente) mit Verbrauchern vereinbarten Entgelte für Dauerleistungen (ausgenommen Soll und Habenzinsen) werden dem Kunden von der Bank so rechtzeitig vorgeschlagen, dass ihm das Änderungsangebot spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt seines Wirksamwerdens zugeht. Die Zustimmung des Kunden zu diesen Änderungen gilt als erteilt, wenn vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens kein Widerspruch des Kunden bei der Bank einlangt. Darauf wird die Bank den Kunden im Änderungsangebot hinweisen. Das Änderungsangebot ist dem Kunden mitzuteilen. Die Dauerleistungen sind in der Preisliste ausdrücklich gekennzeichnet. Ein derartiges Angebot der Bank auf Änderung der Entgelte im Falle des Schweigens des Kunden darf das Ausmaß der Veränderung des von der Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex 2015 nicht überschreiten. Die Bank wird dem Kunden in dem Änderungsangebot - nebst dem Ausmaß und dem Zeitpunkt der vorgeschlagenen Änderung des Entgelts - auch den Zeitpunkt der letzten davor vorgenommenen Änderung des Entgelts und die Veränderung des Verbraucherpreisindex seit der letzten Entgeltänderung bekannt geben. Der Kunde hat das Recht, den Rahmenvertrag (d.h. die zugehörigen Kontodokumente) bis zum Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Auch darauf wird die Bank im Änderungsangebot hinweisen

1.2.5.2 Die Mitteilung und das Änderungsangebot nach Abs. 1.2.5.1 erfolgt grundsätzlich durch die Übermittlung des Änderungsangebots per E-Mail an den Kunden. Eine solche Mitteilung erfolgt in einer Weise, dass die Bank das Änderungsangebot nicht mehr einseitig abändern kann und der Kunde die Möglichkeit hat, die Mitteilung bei sich sowohl abzuspeichern als auch auszudrucken. Das Änderungsangebot gilt in jenem Zeitpunkt als dem Kunden zugegangen, in dem er die E-Mail erhält und diese Information unter normalen Umständen abrufen kann.

1.2.5.3 Auf dem in Abs. 1.2.5.1 vorgesehenen Weg werden Änderungen der mit dem Kunden vereinbarten Entgelte in Übereinstimmung mit der Entwicklung des von der Statistik Austria veröffentlichten nationalen Verbraucherpreisindex 2015 („VPI“) oder des an seine Stelle tretenden Index angeboten (erhöht oder gesenkt) werden, wobei jeweils eine kaufmännische Rundung auf ganze Cent erfolgt. Diese Anpassung erfolgt einmal jährlich mit Wirkung ab dem 1. April jeden Jahres. Die Anpassung entspricht der Veränderung des Durchschnitts der Indexpunkte für das vorletzte Kalenderjahr vor dem Änderungsangebot gegenüber dem Durchschnitt der Indexpunkte für das letzte Kalenderjahr vor dem Änderungsangebot. Falls die Bank in einem Jahr von einer Entgelterhöhung absieht, lässt dies das Recht der Bank auf künftige Entgelterhöhungen unberührt. Unterbleibt eine Entgelterhöhung in einem oder mehreren aufeinanderfolgenden Jahren, kann diese (können diese) mit Wirkung ab der nächsten vorgenommenen Entgelterhöhung nachgeholt werden, wobei in diesem Fall die Anpassung in jenem Ausmaß erfolgt, welches der Veränderung der für den Durchschnitt des Jahres vor der Entgelterhöhung verlautbarten VPI-Indexpunkte zu derjenigen VPI-Indexpunkte, welche die Grundlage für die letzte durchgeführte Entgelterhöhung war, entspricht.

1.2.5.4 Eine über die Entwicklung des VPI nach Abs. 1.2.5.3 hinausgehende Entgeltanpassung kann mit dem Kunden auf dem in Abs. 1.2.5.1 vorgesehenen Weg vereinbart werden, wenn diese Entgeltanpassung sachlich gerechtfertigt ist. Eine sachliche Rechtfertigung liegt insbesondere dann vor, wenn Änderungen der gesetzlichen oder aufsichtsbehördlichen Rahmenbedingungen oder technische Entwicklungen für die Erbringung von Zahlungsdienstleistungen (etwa erhöhte Sicherheitsanforderungen oder neue Verfahren) zu erhöhten Kosten für die Erbringung der vereinbarten Zahlungsdienstleistungen führen. Die Bank darf eine Entgeltanpassung nach diesem Abs. 1.2.5.4 höchstens einmal im Kalenderjahr durchführen. Im Falle einer Entgeltanpassung nach Abs. 1.2.5.4 wird die Bank den Kunden im Änderungsangebot gemäß Abs. 1.2.5.1 auch darauf hinweisen, dass es sich um eine über die VPI-Anpassung hinausgehende Entgeltänderung handelt.

1.2.5.5 Die Einführung neuer Entgelte kann mit dem Kunden auf dem in Abs. 1.2.5.1 vorgesehenen Weg vereinbart werden, wenn diese sachlich gerechtfertigt ist. Eine sachliche Rechtfertigung liegt dann vor, wenn Änderungen der gesetzlichen oder aufsichtsbehördlichen Maßnahmen oder geänderte technische Vorgaben für die Erbringung von Zahlungsdienstleistungen (etwa erhöhte Sicherheitsanforderungen oder neue Verfahren) die Bank zur Erbringung zusätzlicher Leistungen verpflichten. Die Bank darf neue Entgelte nach diesem Abs. 1.2.5.5 höchstens einmal im Kalenderjahr einführen.

Im Falle der Einführung neuer Entgelte nach Abs. 1.2.5.5 wird die Bank dem Kunden im Änderungsangebot gemäß Abs. 1.2.5.1 die neuen Entgelte und die mit diesen zu bezahlenden Leistungen bekannt geben sowie den Kunden darauf hinweisen, dass es sich um neue, bisher nicht vereinbarte Entgelte handelt.

1.2.5.6 Änderungen der im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses mit Verbrauchern vereinbarten Leistungen der Bank können auf dem in Abs. 1.2.5.1 vorgesehenen Weg vereinbart werden, wenn diese sachlich gerechtfertigt sind. Eine sachliche Rechtfertigung liegt insbesondere dann vor, wenn die Änderung durch gesetzliche bzw. aufsichtsbehördliche Maßnahmen oder durch die Entwicklung der Judikatur notwendig ist, die Änderung die Sicherheit des Bankbetriebs oder die Abwicklung der Geschäftsverbindung mit dem Kunden fördert oder die Änderung zur Umsetzung technischer Entwicklungen erforderlich ist.

### **1.2.6. Änderung von Zinssätzen**

1.2.6.1 Bindet eine Anpassungsklausel einen Zinssatz an einen Referenzzinssatz (wie z.B. den EURIBOR), so werden Änderungen unmittelbar ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam. Der Verbraucher wird über wirksam gewordene Änderungen des Zinssatzes spätestens im folgenden Kalenderquartal informiert.

1.2.6.2 Wurde im Geschäft mit Verbrauchern für ein Konto keine Anpassungsklausel betreffend Zinssätze vereinbart, so werden Änderungen der Zinssätze dem Kunden von der Bank mindestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens angeboten. Das Änderungsangebot wird dem Kunden mitgeteilt. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein schriftlicher oder elektronisch erklärter Widerspruch des Kunden [z.B. per E-Mail oder über die App] bei der Bank einlangt. Die Bank wird den Kunden im Änderungsangebot auf die jeweils angebotenen Änderungen hinweisen sowie darauf aufmerksam machen, dass sein Stillschweigen durch das Unterlassen eines schriftlichen oder elektronisch erklärten Widerspruchs [z.B. per E-Mail oder über die App] als Zustimmung zu den Änderungen gilt. Der Kunde, der Verbraucher ist, hat das Recht, den Rahmenvertrag (d.h. die zugehörigen Kontodokumente) vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen; auch darauf wird die Bank im Änderungsangebot hinweisen.

1.2.6.3 Die Mitteilung an den Kunden über die angebotenen Änderungen gemäß Abs. 1.2.6.2 erfolgt durch Übermittlung des Änderungsangebots per E-Mail an den Kunden. Die Mitteilung erfolgt derart, dass die Bank das Änderungsangebot nicht mehr einseitig abändern kann und der Kunde die Möglichkeit hat, die Mitteilung zusätzlich bei sich abzuspeichern und auszudrucken. Das Änderungsangebot gilt in jenem Zeitpunkt als dem Kunden zugegangen, in dem er die E-Mail erhält und diese Information unter normalen Umständen abrufen kann.

1.2.6.4 Auf dem in diesem Abs. 1.2.6.2 vereinbarten Weg darf eine Änderung von Zinssätzen einmal jährlich und nur dann vorgenommen werden, wenn diese unter Berücksichtigung aller Umstände sachlich gerechtfertigt ist. Als sachlich gerechtfertigt gelten Zinssatzänderungen aufgrund der Änderung gesetzlicher, aufsichtsbehördlicher und geldpolitischer (Leitzinssatz der EZB) Rahmenbedingungen. Eine Änderung des Zinssatzes darf 0,5 Prozentpunkte im einzelnen Änderungsangebot nicht übersteigen.

### **1.3 Vertragsdauer und Kündigung**

Die Rahmenverträge für Zahlungsdienste (d.h. die zugehörigen Kontodokumente) werden auf unbestimmte Zeit geschlossen. Sie können vom Kunden jederzeit unentgeltlich durch Kündigung über die App oder telefonisch unter +496990235063 gekündigt werden. Die Bank kann die auf unbestimmte Zeit abgeschlossenen Rahmenverträge für Zahlungsdienste (einschließlich der zugehörigen Kontodokumente), und Kreditverträge unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten kündigen.

### **1.4 Entgelte und Kosten**

Die Entgelte und Kosten, die die Bank dem Kunden für die Kontoführung und für die von den zugehörigen Kontodokumenten umfassten Zahlungsdienste in Rechnung stellt, ergeben sich aus der Preisliste, die dem Kunden zusammen mit dieser Information nach dem Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) zur Verfügung gestellt wird und Bestandteil der Kontodokumente ist.

Die Preisliste enthält auch Entgelte für die Verständigung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrages, die Beachtung eines Widerrufs und den Aufwand für die Wiederbeschaffung eines Überweisungsauftrages, der aufgrund falscher Kundenkennung fehlgeleitet wurde.

Die Entgelte können sich ebenfalls wie in Abschnitt 1.2.5 beschrieben ändern. Zusätzlich zu den in der Preisliste ausgewiesenen Entgelten der Bank können Barauslagen anfallen, die die Bank bei der Ausführung von Kundenaufträgen an Dritte zu zahlen hat. Diese sind ebenfalls vom Kunden zu tragen.

### **1.5 Fremdwährungstransaktionen**

Ist es im Rahmen eines von der Bank zu erbringenden Zahlungsdienstes erforderlich, Beträge in Fremdwährung zu kaufen oder zu verkaufen, so erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die Bank auf der Grundlage des zum Zeitpunkt der Auftragsausführung aktuellen Marktwechsellurses, den die Bank ihren Kunden in der Regel in Rechnung stellt. Die Bank berechnet ihren Wechselkurs auf der Grundlage der handelsüblichen Interbankenkurse auf Plattformen wie Bloomberg,

Reuters, Factset oder ähnlichen, zuzüglich einer Marge. Die meisten Wechselkurse werden mehrmals täglich an die jeweiligen Schlusskurse der globalen Finanzmärkte angepasst. Wenn eine Zahlung angewiesen wird und eine Währungsumrechnung erforderlich ist, wird dem Kunden vor der Bestätigung der Transaktion der Wechselkurs angezeigt. Die sonstigen Kosten, die der Bank im Zusammenhang mit dieser Transaktion entstehen, sind in der Preisliste aufgeführt, die zusammen mit diesen Informationen bereitgestellt wird.

## **1.6 Zinsen**

Die vereinbarten Zinssätze für Guthaben und Sollsalden sind der Preisliste zu entnehmen, die zusammen mit diesen Informationen bereitgestellt wird. Die Zinssätze können wie in Abschnitt 1.2.6 beschrieben geändert werden.

## **2. Kommunikation mit der Bank**

### **2.1 Sprache**

Die Bank verwendet beim Abschluss von Verträgen und bei der Kommunikation mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdiensten die deutsche Sprache.

### **2.2. Kommunikationskanäle**

Der Kunde kann die Bank über einen der in Abschnitt I. unter „Bankdaten“ angeführten Kanäle kontaktieren oder in der App.

### **2.3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Bescheide**

Erklärungen und Informationen, die die Bank dem Kunden mitteilt oder zugänglich macht, werden dem Kunden in der Regel elektronisch, nach Vereinbarung mit dem Kunden und in den hier und in den AGB vorgesehenen und beschriebenen Fällen auf einem anderen dauerhaften Datenträger mitgeteilt oder zugänglich gemacht.

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Mitteilungen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen ist die für den jeweiligen Zahlungsdienst vereinbarte Form der Kommunikation zu verwenden. Hierfür eignen sich insbesondere

- App zur Auslösung und Autorisierung von Zahlungsaufträgen unter Verwendung der dafür vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Passwort, Zugangscode, Touch ID, Face ID, Einmalpasswort)
- In-App-Support-Tool für Zahlungsauftragsanfragen (mittels Zugangscode, Touch ID, Face ID, Einmalpasswort)
- Telefon für Zahlungsauftragsanfragen (mit Kundenidentitätsprüfung) oder
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, unter Berücksichtigung der vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen.

## **3. Dienstleistungen der Bank beim Zahlungsverkehr**

### **3.1 Allgemeine Beschreibung der Zahlungsdienstleistungen**

#### **3.1.1. Einzahlungen und Abhebungen**

Dienstleistungen zur Ermöglichung von Bareinzahlungen auf oder Barabhebungen von Zahlungskonten sowie alle für die Führung eines Zahlungskontos notwendigen Funktionen.

#### **3.1.2 Durchführung von Zahlungsvorgängen**

Die Ausführung von Zahlungsvorgängen, einschließlich der Überweisung von Geldern auf ein Zahlungskonto bei der Bank des Benutzers oder einer anderen Bank

##### **3.1.2.1 Lastschriften**

Die Durchführung von Lastschriften, einschließlich einmaliger Lastschriften.

##### **3.1.2.2. Debitkarten**

Die Durchführung von Zahlungsvorgängen durch eine Debitkarte.

##### **3.1.2.3. Überweisungen**

Ausführung von Überweisungen einschließlich Daueraufträgen.

### **3.2 Beschreibung der Hauptmerkmale der obigen Zahlungsdienstleistungen**

3.2.1. Die Bank bietet die Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) an, einschließlich der Bearbeitung von Bareinzahlungen auf und Barabhebungen von diesen Konten. Zahlungskonten sind Konten, die ausschließlich für den Zahlungsverkehr und nicht für die Anlage von Geldern verwendet werden.

Bei der Eröffnung eines Zahlungskontos muss sich der künftige Kontoinhaber ausweisen. Zahlungskonten werden unter dem Namen oder Firmennamen des Kontoinhabers und einer Nummer geführt.

Nur der Kontoinhaber ist berechtigt, über das Zahlungskonto zu verfügen. Zur Vertretung des Kontoinhabers sind nur die Personen befugt, deren Vertretungsberechtigung sich aus dem Gesetz ergibt oder denen eine ausdrückliche schriftliche Vollmacht zur Verfügung über das Zahlungskonto erteilt wurde; sie haben ihre Identität und ihre Vertretungsberechtigung nachzuweisen.

Bei einer Bareinzahlung auf ein Zahlungskonto ist ab einem Einzahlungsbetrag von 1.000 € oder mehr die Legitimation des Einzahlers erforderlich. Eine Barabhebung von einem Zahlungskonto durch eine bevollmächtigte Person (Kontoinhaber, Bevollmächtigter usw.) ist nach einer entsprechenden Legitimation bzw. der Feststellung der Bevollmächtigung möglich.

### **3.2.2 Durchführung von Zahlungsvorgängen**

#### *3.2.2.1 Lastschriften*

Bei einer Lastschrift erteilt der Kunde dem Zahlungsempfänger, dessen Bank oder seiner eigenen Bank seine Zustimmung, die den Zahlungsempfänger berechtigt, das Zahlungskonto des Kunden aufgrund dessen zu belasten.

Verfahren für die Durchführung von Lastschriften:

SEPA Direct Debit [Lastschriften] ist die grenzüberschreitende Einzugsermächtigung in Euro für den gesamten Einheitlichen Europäischen Zahlungsverkehrsraum (Single Euro Payments Area):

Lastschriften, mit denen Konten von Verbrauchern belastet werden, werden durch das SEPA Direct Debit CORE-Verfahren durchgeführt (als SEPA Direct Debit). Wenn ein Händler Lastschriften zu Lasten eines anderen Händlers vornimmt, kann dies über das finale SEPA Direct Debit-Firmenlastschriftverfahren erfolgen (als SEPA-Firmenlastschriftverfahren).

Beim SEPA Direct Debit-Verfahren erteilt der Zahlungspflichtige dem Zahlungsempfänger einen direkten Auftrag zur Ausführung der Lastschriften. Die Bank ist als kontoführende Bank des Zahlungspflichtigen an diesem Verfahren nicht beteiligt und führt lediglich die Buchung durch.

Beim SEPA Direct Debit CORE-Verfahren beträgt die Rückbuchungsfrist acht Wochen. Kunden, deren Zahlungskonto belastet wurde, können innerhalb dieser Frist jede gebuchte Lastschrift aufgrund eines Widerspruchs ohne Angabe von Gründen zurückbuchen lassen.

Beim SEPA Direct Debit-Firmenlastschriftverfahren besteht keine Möglichkeit der Rückbuchung.

#### *3.2.2.2 Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instruments*

##### **a) Debitkarte**

Mittels einer Zahlungskarte kann der Kunde nach Eingabe seines persönlichen Codes den Debitkarten-Service im Rahmen seines Limits benutzen. Der Debitkarten-Service ist ein weltweites Bargeldabhebungssystem und ein bargeldloses Zahlungssystem, wodurch Bargeldabhebungen durch Abhebungen von einem in- und ausländischen Geldausgabeautomaten oder Bankautomaten sowie bargeldlose Zahlungen bei teilnehmenden Annahmestellen durch Verwendung der Bezugskarte möglich sind.

Der Karteninhaber ist insbesondere berechtigt

- an Geldautomaten mit der Bezugskarte und dem PIN Bargeld bis zu dem vereinbarten Limit zu beziehen.
- die Bezugskarte und PIN an von VISA akzeptierten Registrierkassen („POS-Registrierkassen“) zur bargeldlosen Bezahlung von Waren und Dienstleistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen bis zum vereinbarten Limit zu verwenden.
- dann, wenn die Bezugskarte mit der entsprechenden kontaktlosen Funktion ausgestattet ist, an POS-Terminals, die auf der Bezugskarte mit dem Symbol „Kontaktlos“ gekennzeichnet sind, kontaktlose und bargeldlose Zahlungen für Lieferungen und Dienstleistungen von Vertragsunternehmen bis zu einem Betrag von 50 € pro Einzeltransaktion, ohne die Bezugskarte einzustecken, ohne Unterschrift und/oder Eingabe der PIN durch einfaches Vorhalten der Bezugskarte an das POS-Terminal vorzunehmen. Aus Sicherheitsgründen ist der Gesamtbetrag, der in aufeinanderfolgenden Zahlungen geringer Höhe ohne Eingabe der PIN bezahlt werden kann, auf 150 € oder fünf Kleinstbetragszahlungen begrenzt. Nach Erreichen eines der beiden Limits muss der Karteninhaber eine Zahlung oder Barabhebung mit PIN vornehmen, um weitere Kleinstbetragszahlungen zu aktivieren.

##### **b) Western Union Digital Banking App**

Dadurch kann der Kunde im Rahmen des Electronic Banking durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (E-Mail, Passwort, Zugangscode Touch ID, Face ID, Einmalpasswort) durch ein mobiles Endgerät (z. B. Smartphone, Tablet) Anfragen stellen, Aufträge erteilen und rechtsverbindliche Willenserklärungen oder andere Erklärungen abgeben.

**3.2.2.3 Überweisungsaufträge (auch in Form von Daueraufträgen).** Bei Überweisungsaufträgen in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt

wird, hat der Kunde den Empfänger durch die Angabe von dessen International Bank Account Number (IBAN) zu bezeichnen. Bei Überweisungsaufträgen in anderer Währung als in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen IBAN (oder Kontonummer) und dem Bank Identifier Code (BIC) des Zahlungsdienstleisters des Empfängers zu bezeichnen.

Bei Überweisungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen Namen zu bezeichnen sowie

- mit der IBAN des Empfängers und dem BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers oder
- mit Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers.

Die Angaben von IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Name/Bankleitzahl/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers, stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Weitere Angaben zum Empfänger, wie den Namen des Empfängers, sind nicht Teil des Kundenidentifikators, sie dienen daher lediglich zu Dokumentationszwecken und bleiben bei Ausführung der Überweisung seitens des Kreditinstitutes unbeachtet. Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für das Kreditinstitut in jedem Fall unbeachtlich.

Der Kunde kann Überweisungsaufträge schriftlich oder durch Electronic Banking per App erteilen, wie mit der Bank vereinbart.

Die Bank ist jedoch auch zur Ausführung von Überweisungsaufträgen berechtigt, die durch Telekommunikation (insbesondere per Telefon oder Datenübertragung) erteilt wurden. Die Bank ist zur Ausführung solcher Aufträge nur verpflichtet, wenn der Kunde dies mit der Bank vereinbart hat.

Das Kreditinstitut ist zur Durchführung eines Überweisungsauftrags nur dann verpflichtet, wenn dafür auf dem Konto des Kunden vollständige Deckung (Guthaben, eingeräumter Rahmen) vorhanden ist.

Die SEPA-Überweisung ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für inländische und grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum (Single Euro Payments Area).

Ein Dauerauftrag ist ein einmaliger, von einem Kunden schriftlich oder durch Electronic Banking erteilter Auftrag zur Überweisung eines gleichbleibenden Betrags auf ein bestimmtes Konto in regelmäßigen zeitlichen Abständen oder an bestimmten Daten. Er kann für einen begrenzten oder unbegrenzten Zeitraum erteilt werden

Ein Dauerauftrag ist ein einmaliger, von einem Kunden schriftlich oder durch Electronic Banking erteilter Auftrag zur Überweisung des gesamten Guthabens oder eines bestimmten Restbetrags eines Guthabens, das sich an einem bestimmten Datum auf dem Konto befinden kann, auf ein bestimmtes Konto zu überweisen. Er kann für einen begrenzten oder unbegrenzten Zeitraum erteilt werden

## **4. Sorgfaltsverpflichtungen für Zahlungsinstrumente und die Sperrung von Zahlungsinstrumenten**

### **4.1 Sorgfaltspflicht des Kunden für Zahlungsinstrumente**

Bei der Verwendung oder nach dem Erhalt eines Zahlungsinstruments hat der Kunde alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere Passwort, Zugangscode, Einmalpasswort usw.) und das Zahlungsinstrument (z. B. Bezugskarte) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Eine genaue Beschreibung der Zahlungsinstrumente findet sich in Abschnitt 4.2.2.2 und die der personalisierten Sicherheitsmerkmale in den Besonderen Bedingungen für Electronic Banking per Western Union Digital Banking App.

Der Kunde ist auch in seinem eigenen Interesse verpflichtet, das Zahlungsinstrument sicher zu verwahren. Das Zahlungsinstrument darf nicht an Dritte weitergegeben werden. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale müssen geheim gehalten und dürfen nicht auf dem Zahlungsinstrument vermerkt werden. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden, insbesondere nicht an Verwandte, andere Kontoinhaber oder andere Karteninhaber. Bei der Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist darauf zu achten, dass diese von Dritten nicht ausgespäht werden können.

### **4.2 Sperrung von Zahlungsinstrumenten**

#### **4.2.1 Sperrung durch die Bank**

Die Bank kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

- dies aus objektiven Gründen im Zusammenhang mit dem Sicherheitsinstrument gerechtfertigt ist,
- der Verdacht auf unbefugte oder betrügerische Verwendung des Zahlungsinstruments besteht oder
- der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer Kreditlinie, die mit dem Zahlungsinstrument verbunden ist, nicht nachgekommen ist (Überschreitung oder Überziehung) und (i) entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen durch eine Verschlechterung oder Gefährdung der finanziellen Verhältnisse des Kunden oder eines

Mitschuldners gefährdet ist oder (ii) der Kunde zahlungsunfähig geworden ist oder ihm die Zahlungsunfähigkeit droht. Die Bank unterrichtet den Kunden hierüber so lange wie möglich vor und spätestens unmittelbar nach der Sperrung. Die Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn dem objektive Sicherheitserwägungen entgegenstehen oder eine gerichtliche oder behördliche Verfügung verletzt werden würde. Bei der Verwendung eines Zahlungsinstruments muss der Kunde die Bedingungen für dessen Ausstellung und Verwendung einhalten.

#### **4.2.2 Sperrung durch den Kunden**

Der Kunde muss den Verlust, den Diebstahl, die missbräuchliche oder sonstige unbefugte Verwendung eines Zahlungsinstruments oder des Electronic Banking per App der Bank unverzüglich melden, sobald er darüber Kenntnis erhält, (die Sperrung des Zugangs ist eine besondere Funktion der App, die der Kunde jederzeit nutzen kann) oder durch Anruf bei +496990235063.

Der Zugang zur App kann durch die unrichtige Eingabe des Zugangscodes fünfmal hintereinander vom Kunden selbst gesperrt werden.

#### **4.3.3 Sichere Verfahren zur Information des Kunden im Falle von Betrug oder Sicherheitsrisiken**

Bei Betrugsverdacht, Betrugsfällen oder Sicherheitsrisiken informiert die Bank den Kunden über den Betrugsverdacht, den Betrugsfall oder das Sicherheitsrisiko. Wenn zum Beispiel der Zugang eines Kunden zu seiner App aufgrund des (vermuteten) Betrugs oder der jeweiligen Sicherheitsrisiken nicht gesperrt wurde, informiert die Bank den Kunden über die App entsprechend. Wenn der (vermutete) Betrug oder die Sicherheitsrisiken eine dringende Kommunikation der Bank mit dem Kunden erfordern, wird die Bank auch versuchen, den Kunden per E-Mail oder telefonisch zu erreichen.

### **5. Autorisierung und Ausführung von Zahlungsaufträgen**

#### **5.1 Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen**

Ein Zahlungsauftrag gilt nur dann von der Bank autorisiert, wenn der Kunde dem betreffenden Zahlungsvorgang in der mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung eines mit ihm zu diesem Zweck vereinbarten Zahlungsinstruments zugestimmt hat. Diese Zustimmung kann durch gerichtliche oder behördliche Verfügung ersetzt werden.

Der Kunde kann die Zustimmung widerrufen, bis

- der Zahlungsauftrag des Kunden bei der Bank eingegangen ist oder
- im Fall einer Vereinbarung über ein in der Zukunft liegendes Ausführungsdatum bis zum Ende des dem vereinbarten Datum vorausgehenden Geschäftstags. Der Kunde kann SEPA-Lastschriften spätestens bis zum Ende des Geschäftstags vor dem vereinbarten Abbuchungsdatum widerrufen.

Die Bank kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrags nur ablehnen, wenn

- nicht alle in den Kontodokumenten, einschließlich der zugehörigen Geschäftsbedingungen festgelegten Bedingungen erfüllt werden (insbesondere, wenn die erforderlichen Informationen oder die notwendige Deckung in Form einer Kontogutschrift oder offenen Kreditlinie fehlen) oder
- die Ausführung gemeinschaftsrechtliche oder nationale Vorschriften oder eine gerichtliche oder behördliche Verfügung verletzen würde oder
- der begründete Verdacht besteht, dass die Ausführung eine Straftat darstellen würde.

#### **5.2 Zeitpunkt des Eingangs von Zahlungsaufträgen (Annahmeschluss)**

Ein Zahlungsauftrag gilt als am selben Tag bei der Bank eingegangen, wenn der Auftrag bei der Bank an einem Geschäftstag bis zu den in der nachstehenden Aufstellung genannten Zeiten eingeht. Wenn ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder nach den unten genannten Zeiten eingeht, so gilt er als am nächsten Geschäftstag eingegangen. Die Geschäftstage der Bank sind Montag bis Freitag, wobei Feiertage in Österreich, der 24. Dezember und der Karfreitag ausgenommen sind. Der Karfreitag ist kein Geschäftstag (im Sinne des Zahlungsverkehrs).

Annahmezeiten für die taggleiche Bearbeitung je nach Auftragsart und Währung:

- Inlandsüberweisung in Deutschland (EUR)

App bis 13.30 Uhr MEZ

- SEPA-Überweisung (EUR)

App bis 13.30 Uhr MEZ

- Überweisungen nach/innerhalb von Rumänien (RON)/Polen (PLN)

App bis 12.45 Uhr MEZ

### **5.3 Ausführung/Dauer von Zahlungsaufträgen**

Bei Zahlungsvorgängen in einer Währung des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR-Währung“) garantiert die Bank, dass der Betrag des Zahlungsvorgangs spätestens einen Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum eingeht.

### **5.4 Haftung der Bank bei Nichtausführung oder fehlerhafter Ausführung von Zahlungsaufträgen**

Bei Zahlungsaufträgen in Euro oder einer EWR-Währung haftet die Bank gegenüber Kunden, die Verbraucher sind (nicht aber gegenüber Unternehmen und juristischen Personen) wie folgt:

- Wenn der Zahlungsvorgang direkt vom Auftraggeber ausgelöst wird, für die richtige Ausführung des Zahlungsvorgangs bis zu dessen Eingang beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers.
- Wenn der Zahlungsvorgang vom oder durch den Zahlungsempfänger ausgelöst wird, für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsvorgangs an den Zahlungsdienstleister des Auftraggebers, und
- für Entgelte, die die Bank zu tragen hat, und für Zinsen, die dem Zahlungsempfänger durch die Nichtausführung oder fehlerhafte Ausführung des Zahlungsvorgangs in Rechnung gestellt werden.

Ab dem Eingang des Betrags haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers dem Zahlungsempfänger gegenüber für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorgangs.

Wenn ein Zahlungsvorgang vom oder durch den Zahlungsempfänger ausgelöst wird, haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers dem Zahlungsempfänger gegenüber für

- die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrags an den Zahlungsdienstleister des Auftraggebers und
- die Bearbeitung des Zahlungsvorgangs in Übereinstimmung mit seinen Verpflichtungen in Bezug auf Wertstellung und Verfügbarkeit.

### **5.5 Informationen zu einzelnen Zahlungsvorgängen**

Unmittelbar nach der Ausführung eines Zahlungsvorgangs stellt die Bank dem Kunden die folgenden Informationen in der App zum Abruf zur Verfügung:

- Datum und Uhrzeit des Zahlungsvorgangs und ggf. Angaben zum Zahlungsempfänger,
- den betreffenden Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird, oder in der Währung, die im Zahlungsauftrag angegeben ist,
- ggf. den für den Zahlungsvorgang verwendeten Wechselkurs und
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrags.

Die Bank stellt dem Kunden, der ein Verbraucher ist, die gemäß § 8 VZKG (Verbraucherzahlungskontogesetz) zu erstellende Entgeltaufstellung jährlich und bei Beendigung des Rahmenvertrags (d.h. der zugehörigen Kontodokumente) in elektronischer Form im Abschnitt „Kontoauszüge“ unter „Profil“ zur Verfügung.

## **6. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen**

### **6.1 Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge**

#### **6.1.1 Berichtigung der Kontobelastung**

Wurde ein Zahlungsauftrag, durch den das Konto eines Kunden belastet wird, ohne Einverständnis des Kunden ausgeführt, erstattet die Bank dem Kunden unverzüglich und spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstags, nachdem die Bank Kenntnis von dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang erlangt hat oder sie darüber unterrichtet wurde, den Betrag des nicht autorisierten Zahlungsvorgangs. Die Bank bringt das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, d. h. insbesondere wird die Belastung des Kontos mit dem Betrag des Zahlungsvorgangs mit Wertstellung am Tag der Belastung rückgängig gemacht. Dies gilt auch, wenn der vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgang durch einen Zahlungsauslösedienst ausgelöst wurde. Um diese Unterrichtung vorzunehmen, muss der Kunde die Bank unverzüglich informieren, sobald er den nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Berichtigungsrecht des Kunden erlischt 13 Monate nach dem Tag der Belastung, sofern die Bank dem Kunden die Informationen gemäß Klausel 5.5 zur Verfügung gestellt hat.

#### **6.1.2 Haftung des Kunden**

Beruhend nicht auf dem vom Kunden autorisierten Zahlungsvorgang, sondern auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, ist der Kunde der Bank zum Ersatz aller Schäden verpflichtet, die der Bank entstehen, wenn der Kunde den Eintritt der Schäden verursacht hat,

- (i) indem er die Entstehung des Schadens in betrügerischer Weise ermöglicht hat oder

(ii) durch eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung seiner Pflichten bei der Verwahrung von Zahlungsinstrumenten. Hat der Kunde diese Verpflichtungen nur durch leichte Fahrlässigkeit verletzt (wenn er eine Verletzung der Sorgfaltspflicht begangen hat, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist), ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von 50 Euro begrenzt.

Der Kunde haftet (außer gemäß (i) oben) nicht für Zahlungsvorgänge, die mittels des Zahlungsinstruments ausgelöst wurden, nachdem der Kunde die Bank angewiesen hat, das Zahlungsinstrument zu sperren.

## 6.2 Erstattung eines vom Zahlungsempfänger ausgelösten autorisierten Zahlungsvorgangs

Im SEPA Direct Debit CORE-Verfahren hat der Kunde im Fall einer Beschwerde gegen die Bank Anspruch auf Erstattung des vollen Betrags eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten oder bereits ausgeführten Zahlungsvorgang, und zwar ohne Angabe von Gründen innerhalb von acht Wochen ab dem Tag, an dem der betreffende Betrag dem Konto belastet wurde.

## 7. Beschwerden

Bitte wenden Sie sich an den Kundendienst, wenn Sie der Meinung sind, dass bei Ihrer Überweisung ein Fehler unterlaufen ist, wenn Sie eine Frage in Bezug auf die Dienstleistung haben oder wenn Sie eine Beschwerde vorbringen möchten:

- ✓ Kontaktieren Sie und durch die App oder
- ✓ rufen Sie uns unter +496990235063 an.

Innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde bei uns erhalten Sie eine Empfangsbestätigung. Wir werden Ihr Anliegen prüfen und Sie regelmäßig über den Stand der Bearbeitung informieren. Die Empfangsbestätigung enthält das Eingangsdatum sowie eine Referenznummer, die bei allen weiteren Kommunikationen mit der Bank zu verwenden ist. Wir sind stets bemüht, Ihr Anliegen so schnell wie möglich beizulegen. Sollte dies nicht möglich sein, erhalten Sie von uns innerhalb von fünf Geschäftstagen eine schriftliche Bestätigung. Wir sind bemüht, die meisten Beschwerden innerhalb von 15 Arbeitstagen beizulegen. Sollte dies nicht möglich sein, setzen wir uns regelmäßig mit Ihnen in Verbindung, um Sie auf dem Laufenden zu halten. Sobald wir alle Fakten ermittelt und unsere Untersuchung abgeschlossen haben, erhalten Sie innerhalb von 35 Arbeitstagen eine endgültige Antwort, in der wir unsere Ergebnisse darlegen und unseren endgültigen Standpunkt erläutern.

Wenn Sie mit der von der Bank vorgeschlagenen Lösung nicht zufrieden sind, haben Sie das Recht, eine Beschwerde bei der Schlichtungsstelle der Bank einzureichen ([www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)).

Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder Zahlungsdienstleistungen werden durch die ordentlichen Gerichte entschieden, die österreichisches Recht anwenden. Den allgemeinen Gerichtsstand der Bank finden Sie in Abschnitt I. „Anwendbares Recht/Gerichtsstand“ oben.

## III. Informationen gemäß §§ 5, 7 und 8 des Fern-Finanzdienstleistungsgesetzes (FernFinG)

### 1. Beschreibungen aller Finanzdienstleistungen

sowie den Gesamtpreis, den der Verbraucher für die jeweilige Finanzdienstleistung schuldet, finden Sie am Ende dieser Information.

### 2. Hinweis auf das Rücktrittsrecht gem. § 8 FernFinG

- Der Kunde ist berechtigt, von den geschlossenen Kontodokumenten binnen 14 Tagen zurückzutreten. Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Hat der Kunde die Vertragsbedingungen und gegenständlichen Informationen erst nach Vertragsabschluss erhalten, beginnt die Rücktrittsfrist mit dem Erhalt aller dieser Bedingungen und Informationen. Die Frist ist jedenfalls gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung vor dem Ablauf der Frist abgesendet wird. Sollte der Kunde vom Rücktrittsrecht Gebrauch machen wollen, so ist der Rücktritt gegenüber der Bank ausdrücklich zu erklären.
- Der Rücktritt ist über die App zu senden. Sollte von diesem Rücktrittsrecht nicht binnen 14 Tagen ab Abschluss des Vertrages Gebrauch gemacht werden, so gilt der abgeschlossene Vertrag auf unbestimmte Zeit bzw. bis zum Ende der vereinbarten Laufzeit. Innerhalb der Rücktrittsfrist darf mit der Vertragserfüllung erst nach ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers begonnen werden.
- Tritt der Kunde in der Folge wirksam vom Vertrag zurück, kann die Bank die unverzügliche Zahlung des Entgelts für die vertragsmäßig tatsächlich bereits erbrachte Dienstleistung verlangen. Der zu zahlende Betrag darf nicht höher sein, als es dem Anteil der bereits erbrachten Dienstleistung im Verhältnis zum Gesamtumfang der vertraglich vereinbarten Dienstleistung entspricht. Die Bank hat dem Kunden binnen 30 Tagen ab Erhalt der Rücktrittserklärung jeden Betrag, den sie vom Kunden vertragsmäßig erhalten hat, abzüglich des in den beiden vorangegangenen Sätzen genannten Betrages zu erstatten. Der Kunde hat innerhalb von 30 Tagen ab Absendung der Rücktrittserklärung der Bank von ihr erhaltene Geldbeträge zurückzugeben.
- Der Kunde hat kein Rücktrittsrecht:

- bei Verträgen über Finanzdienstleistungen, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können, insbesondere über Dienstleistungen im Zusammenhang mit:
  - a) Devisen,
  - b) Geldmarktinstrumenten,
  - c) handelbaren Wertpapieren,
  - d) Anteilen an Anlagegesellschaften,
  - e) Finanztermingeschäften (Futures) einschließlich gleichwertiger Instrumente mit Barzahlung,
  - f) Zinstermingeschäften (FRA),
  - g) Zins- und Devisenswaps sowie Swaps auf Aktien- oder Aktienindexbasis („Equity Swaps“) sowie
  - h) Kauf- oder Verkaufsoptionen auf alle in lit. a bis g genannten Instrumente einschließlich gleichwertiger Instrumente mit Barzahlung, wie insbesondere Devisen- und Zinsoptionen;
- wenn der Vertrag mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden von beiden Seiten bereits vollständig erfüllt wurde, bevor der Kunde sein Rücktrittsrecht ausübt.

### 3. Beendigung des Vertragsverhältnisses

- Der Kunde ist als Kontoinhaber berechtigt, das Vertragsverhältnis jederzeit ohne Angabe von Gründen telefonisch unter +496990235063 oder elektronisch in der App zu kündigen. Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich nach Beendigung des Vertragsverhältnisses alle gültigen Bezugsmittel an die Bank zurückzusenden oder zu vernichten.

- Die Bank ist berechtigt, das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten zu kündigen.

- Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes können die Bank und der Kunde ungeachtet einer Vereinbarung auf bestimmte Zeit die gesamte Geschäftsverbindung oder einzelne Teile davon jederzeit mit sofortiger Wirkung kündigen. Ein wichtiger Grund, der die Bank zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn

- eine Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder eines Mitverpflichteten eintritt und dadurch die Erfüllung von Verbindlichkeiten gegenüber der Bank gefährdet ist,
- der Kunde unrichtige Angaben über seine Vermögensverhältnisse oder sonstige wesentliche Umstände macht oder
- der Kunde eine Verpflichtung zur Bestellung oder Erhöhung von Sicherheiten nicht erfüllt hat oder nicht erfüllen kann.

Mit Beendigung der gesamten Geschäftsverbindung oder einzelner Teile davon werden daraus geschuldete Beträge sofort fällig. Der Kunde ist außerdem verpflichtet, die Bank von allen für ihn übernommenen Verpflichtungen zu befreien. Weiters ist die Bank berechtigt, alle für den Kunden übernommenen Verpflichtungen zu kündigen und mit Wirkung für den Kunden auszugleichen sowie unter Vorbehalt des Eingangs erfolgte Gutschriften sofort rück zu belasten. Ansprüche aus Wertpapieren, insbesondere Wechsel, können von der Bank bis zur Abdeckung eines etwa vorhandenen Schuldsaldos geltend gemacht werden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank gelten auch nach Beendigung der Geschäftsverbindung bis zur völligen Abwicklung weiter.

### 4. Information über Rechtsbehelfe

- Für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit über das Internet geschlossenen entgeltlichen Verträgen oder sonstigen Fragen des E-Commerce oder Internetrechts bzw. des Datenschutz-, Urheber- oder Markenrechts mit Internetbezug ist der Internet Ombudsmann ([www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at) c/o Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) Ungargasse 64–66/3/404, 1030 Wien, [beratung@ombudsmann.at](mailto:beratung@ombudsmann.at)) zuständig. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich direkt auf der vorgenannten Webseite unter kurzer Schilderung der Beschwerde an diese Schlichtungsstelle zu richten.

- Für die außergerichtliche Beteiligung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit bestimmten Kundenbeschwerden in der Kreditwirtschaft wurde die „Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft“, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, eingerichtet. Der Kunde hat die Möglichkeit, Beschwerden schriftlich oder elektronisch (E-Mail: [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)) unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und Beifügung der erforderlichen Unterlagen an diese Schlichtungsstelle zu richten.

- Für die gesamte Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und der Bank gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

- Einlagensicherung:

Vollständige Informationen über den Schutz der Einleger und Anlegerentschädigung finden Sie im „Informationsblatt zur Einlagensicherung und Anlegerentschädigung“ der Bank.

### 5. Beschreibung der Finanzdienstleistung

#### A) Zahlungskonten

##### Western Union Digital Banking Standard

- Wesentliche Merkmale der Finanzdienstleistung:

Western Union Digital Banking Standard ist ein Zahlungskonto. Es dient dem Zahlungsverkehr und kurzfristigen Geldanlagen. Mit der Debitkarte besteht die Möglichkeit, bei in- und ausländischen Bankomaten Bargeld zu beheben. Die Debitkarte ermöglicht auch bargeldloses Zahlen.

- Gesamtpreis, den der Verbraucher für die Finanzdienstleistung schuldet: Gebührenfrei

Die Zinsen bei Guthaben sowie das Entgelt für die von der Bank im Zusammenhang mit dem Standard Konto erbrachten Leistungen sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen. Änderungen der Entgelte für Dauerleistungen finden ausschließlich aufgrund Z 45 und Z 46 der AGB statt. Die KEST wird für die entsprechenden Kunden von der Bank abgeführt. Für den Kunden können weitere Steuern oder sonstige Kosten anfallen, die nicht über die Bank abgeführt oder von ihr verrechnet werden. Der Kunde hat die Kosten für die Benutzung von Fernkommunikationsmittel selbst zu tragen. Die Bank erlaubt keinen Überziehungsrahmen auf dem Konto.

### **Western Union Digital Banking Premium**

- Wesentliche Merkmale der Finanzdienstleistung:

Western Union Digital Banking Premium ist ein Zahlungskonto. Es dient dem Zahlungsverkehr und kurzfristigen Geldanlagen. Mit der Debitkarte besteht die Möglichkeit, bei in- und ausländischen Bankomaten Bargeld zu beheben. Die Debitkarte ermöglicht auch bargeldloses Zahlen.

- Gesamtpreis, den der Verbraucher für die Finanzdienstleistung schuldet: 7,99 EUR monatlich

Die Zinsen bei Guthaben sowie das Entgelt für die von der Bank im Zusammenhang mit dem Premium Konto erbrachten Leistungen sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen. Änderungen der Entgelte für Dauerleistungen finden ausschließlich aufgrund Z 45 und Z 46 der AGB statt. Die KEST wird für die entsprechenden Kunden von der Bank abgeführt. Für den Kunden können weitere Steuern oder sonstige Kosten anfallen, die nicht über die Bank abgeführt oder von ihr verrechnet werden. Der Kunde hat die Kosten für die Benutzung von Fernkommunikationsmittel selbst zu tragen. Die Bank erlaubt keinen Überziehungsrahmen auf dem Konto.

### **ZUSTIMMUNG ZUR VORZEITIGEN ERFÜLLUNG DES VERTRAGES:**

Unbeschadet meines Rücktrittsrechts nach § 8 Abs. 5 FernFinG stimme ich der vorzeitigen, unverzüglichen Erfüllung des Vertrages ausdrücklich zu.