

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR ONLINE-ZAHLUNGS-AUFTRÄGE DES GELDTRANSFER-DIENSTS

## I TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP, S.A. IN DEUTSCHLAND

### VORWORT

I TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP, S.A., (nachfolgend I TRANSFER) ist ein spanisches Zahlungsinstitut mit Sitz in C/ Nieremberg 29-bajo in 28002 Madrid, Spanien, das über eine Zulassung der spanischen Zentralbank Banco de España zur Erbringung von Geldtransferdienstleistungen gemäß Artikel 1, Abschnitt 2, Buchstabe f) der königlichen Gesetzesverordnung 19/2018 verfügt und im Register der Zahlungsinstitute der spanischen Zentralbank Banco de España unter der Nummer 6828 eingetragen ist. I TRANSFER unterliegt der laufenden Aufsicht durch die spanische Finanzmarktaufsicht Banco de España, C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid, Telefonnummer: (0034) 91 338 5000. Weitere Informationen über die Banco de España sind auf der Website [www.bde.es](http://www.bde.es) abrufbar.

### **1. ANGEBOTENE ZAHLUNGSDIENSTE**

- 1.1. Gegenstand der Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und I TRANSFER ist die Durchführung von Online-Zahlungsaufträgen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden in ihrer jeweils aktuellen Form Grundlage dieser Zahlungsaufträge. Mit der Abgabe eines Auftrags zur Durchführung eines Zahlungsauftrags beauftragt der Kunde I TRANSFER mit der Auszahlung eines Geldbetrages (nachfolgend „**Zahlungsbetrag**“) an den von ihm im Online-Formular benannten Zahlungsempfänger (nachfolgend „**Zahlungsempfänger**“). Die Abgabe des Zahlungsauftrags über einen vom Kunden eingerichteten Kundenaccount ist Grundlage für die Annahme des Zahlungsauftrags.
- 1.2. Der Kunde wird vor der Erteilung des Zahlungsauftrags gebeten, diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zuzustimmen. Jeder einzelne Zahlungsauftrag führt zu einer separaten Vereinbarung zwischen dem Kunden und I TRANSFER und ist allein darauf ausgerichtet, den im Zahlungsauftrag angegebenen Zahlungsbetrag an den Zahlungsempfänger auszuführen. Ein Rahmenvertrag zwischen dem Kunden und I TRANSFER kommt zu keinem Zeitpunkt zustande, auch nicht dadurch, dass der Kunde einen Kundenaccount einrichten und sich vor der erstmaligen Durchführung eines Zahlungsauftrags registrieren lassen muss. Die Einrichtung eines Kundenaccounts sowie die vorherige Registrierungspflicht erfolgen einzig und allein zur Erfüllung öffentlich-rechtlicher, insbesondere geldwäscherechtlicher Verpflichtungen von I TRANSFER.
- 1.3. Der Kunde muss ein Mindestalter von 18 Jahren aufweisen und seinen gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland haben.
- 1.4. Der Kunde hat den Zahlungsempfänger über den von ihm in Auftrag gegebenen Zahlungsauftrag selbstständig zu unterrichten. Eine Unterrichtung des

Zahlungsempfängers durch I TRANSFER wird nicht geschuldet.

- 1.5. Der Vertrag zur Durchführung des Zahlungsauftrags wird in deutscher Sprache abgeschlossen. Die damit im Zusammenhang stehende Kommunikation erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache.
- 1.6. Aus dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und I TRANSFER erwachsen für den Zahlungsempfänger keine selbständigen Rechte gegen I TRANSFER. Insbesondere stehen dem Zahlungsempfänger gegenüber I TRANSFER keine eigenen Ansprüche auf Auszahlung des Zahlungsbetrags zu.
- 1.7. Die vom Kunden in Auftrag gegebenen Zahlungsaufträge dürfen nicht gegen geltendes Recht verstoßen. Dies betrifft insbesondere Zahlungsaufträge, die von geldwäscherechtlichen Vorschriften erfasst sind, und Transaktionen, deren Zweck in der Unterstützung betrügerischer, terroristischer und sonstiger verbotener Aktivitäten und/oder des verbotenen Glückspiels liegt.

## **2. VERFAHREN UND VOM KUNDEN BEREITZUSTELLENDEN INFORMATIONEN**

### 2.1. Verfahren

I TRANSFER offeriert Kunden die Abgabe von Zahlungsaufträgen, die der Kunde (auch als „Auftraggeber“ bezeichnet) über die Webseite <https://online.i-transfer.es/de> (die „Webseite“) erteilen kann. Die Ausführung solcher Zahlungsaufträge ist von der vorherigen Durchführung des folgenden Verfahrens abhängig:

- 2.1.1. Der Kunde muss sich auf der Webseite registrieren und einen Kundenaccount erstellen, bevor er einen Zahlungsauftrag über die Webseite in Auftrag geben kann. Zu diesem Zweck muss er die in den Pflichtfeldern des IT-Systems abgefragten Informationen eingeben (Vor- und Nachname, Land des Wohnortes, Land des Geburtsortes, Geburtsdatum, Telefonnummer, E-Mail-Adresse). Außerdem muss er ein Passwort festlegen. Nach der Registrierung erhält der Kunde eine E-Mail mit einem Link. Damit kann die beim Registrieren angegebene E-Mail-Adresse überprüft werden, um den Kundenaccount zu aktivieren. Anschließend erhält der Kunde Zugang zu seinem persönlichen Kundenbereich, in dem er aufgefordert wird, weitere Angaben zu machen: komplette Anschrift, Beschäftigung und monatliches Einkommen. Darüber hinaus muss er Angaben zu seinem Ausweisdokument machen: Nationalität, Art und Nummer des Dokuments, Ausstellungsdatum, Ablaufdatum und Ausstellungsort.
- 2.1.2. Bei der Registrierung müssen eine Reihe von Fragen bezüglich Politisch Exponierter Personen (PEP) und wirtschaftlichem Eigentümer beantwortet werden.
- 2.1.3. Damit die Registrierung abgeschlossen werden kann, muss der Kunde neben der Angabe der Daten auf einem der nachfolgenden Wege ein gültiges Identitätsdokument vorlegen:
  1. Das Identitätsdokument beim Registrieren direkt auf der Webseite anhängen.
  2. Eine Kopie des Identitätsdokuments an folgende E-Mail-Adresse schicken:

- 2.1.4. Nach Erhalt des Identitätsdokuments wird I TRANSFER die bei der Registrierung bereitgestellten Informationen und das Identitätsdokument prüfen. Wenn beides korrekt ist, wird der Anmeldung des Kunden zugestimmt. I TRANSFER bestätigt dem Kunden die erfolgreiche Anmeldung mit einer E-Mail, damit der Kunde mit der Anweisung von Zahlungsaufträgen über die Webseite beginnen kann. I TRANSFER ist darüber hinaus berechtigt, zusätzliche Informationen anzufordern oder den Kundenaccount sogar zu sperren.
- 2.1.5. Vor der Erteilung eines Zahlungsauftrags muss der Kunde seinen Kundenaccount aufrufen und die Option „*Neue Überweisung senden*“ anwählen. Dort muss er die für die Durchführung des Zahlungsauftrags notwendigen Informationen eingeben: Bestimmungsland, Daten des Zahlungsempfängers, Verhältnis, in dem er zu dem Empfänger steht, Art der Gutschrift am Zielort (Barauszahlung am Schalter, am Wohnsitz oder Einzahlung auf ein Konto) sowie den Zahlungsbetrag. An dieser Stelle werden alle Daten des Zahlungsauftrags angezeigt: Gebühren, angewandter Wechselkurs, Endbetrag, den der Zahlungsempfänger in seiner örtlichen Währung erhält, etc. Wenn der Kunde mit den Angaben zum Zahlungsauftrag einverstanden ist, muss er diese bestätigen, um zum nächsten Schritt „Zahlungsphase“ zu gelangen, bei dem der Kunde I TRANSFER den dem Zahlungsauftrag entsprechenden Geldbetrag bereitstellen muss.

Bevor der Kunde zur „Zahlungsphase“ gelangt, erstellt I TRANSFER einen Authentifizierungscode, den er dem Kunden per SMS zusendet und mit dem der Kunde sich identifiziert, um den Zahlungsauftrag fortsetzen zu können.

- 2.1.6. Vor der Zahlungsphase werden dem Kunden diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online-Zahlungsaufträge von I TRANSFER zur Verfügung gestellt, die der Kunde ausdrücklich durch Betätigen der Option „**Akzeptieren**“ annehmen muss, um mit der Erteilung des Zahlungsauftrags fortzufahren.
- 2.1.7. In der „Zahlungsphase“ wird der Kunde aufgefordert, entweder per Überweisung von einem seiner Bankkonten oder per Kredit- oder Debitkarte I TRANSFER die Geldbeträge für den Zahlungsauftrag zukommen zu lassen. Wenn es sich bei dem Zahlungsauftrag um den erstmaligen Zahlungsauftrag handelt, kann diese Bereitstellung des Geldbetrags nur mittels Banküberweisung erfolgen. Bei nachfolgenden Zahlungsaufträgen kann die Bereitstellung auch per Kredit- oder Debitkarte vorgenommen werden.
- 1- Wählt der Kunde die Option „*Zahlung per Überweisung*“, um I TRANSFER den Geldbetrag zukommen zu lassen, öffnet sich ein Fenster, in dem der Kunde aus den angebotenen Optionen eines der Bankkonten von I TRANSFER auswählen muss, auf das er den Geldbetrag überweisen will. Diese Überweisung muss immer von einem Bankkonto erfolgen, dessen Inhaber der Kunde ist. Anschließend muss er das Datum angeben, an dem er die Überweisung getätigt hat, sowie die Nummer des Zahlungsauftrags. Der Zahlungsauftrag wird erst ausgeführt, wenn der Eingang der Überweisung auf dem Konto von I TRANSFER bestätigt wurde.

2- Wählt der Kunde die Option „*Mit Karte zahlen*“, um I TRANSFER den Geldbetrag zukommen zu lassen, wird er zum Zahlungs-Gateway der Bank von I TRANSFER weitergeleitet, wo der Kunde seine Kartendaten (Inhaber, Kartenummer, Ablaufdatum und Prüfnummer (CVV)) eingeben und die Zahlung gemäß den Bedingungen des Unternehmens, das die Kredit- oder Debitkarte des Kunden ausgegeben hat, genehmigen.

b) Der Kunde kann alle Daten sowie den Status seines Zahlungsauftrags innerhalb des Kundenaccounts unter der Rubrik „Verlauf“ nachverfolgen. Darüber hinaus hat er auch die Möglichkeit, Mitteilungen über Vorkommnisse im Zusammenhang mit dem vorgenommenen Zahlungsauftrag zu machen.

## 2.2. Informationen zur Identifizierung des Kunden

Vor Durchführung eines Zahlungsauftrags und zu seiner Identifizierung hat der Kunde insbesondere folgende Informationen abzugeben:

### 2.2.1. Angaben zum Kunden:

#### **Natürliche Personen**

Als natürliche Person müssen die Kunden folgende Angaben machen: Vor- und Nachname, Nummer des gültigen Ausweisdokumentes, Anschrift, Telefon, Verwendungszweck des Geldtransfers sowie zu transferierender Betrag in Euro oder gegebenenfalls in Fremdwährung. Gültige Ausweisdokumente können sein:

- Personalausweis
- Aufenthaltsgenehmigung
- Aufenthaltsberechtigung
- Reisepass.
- Von den Behörden des Herkunftslandes ausgestelltes offizielles Identitätsdokument (*nur im Falle von Bürgern der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums*).
- Nationaler Personalausweis mit Authentizitätsgarantien und Foto, ausgestellt von einer Regierungsbehörde des Herkunftslandes.

Weiterhin muss der Kunde einen aktuellen Wohnsitznachweis (nicht älter als drei Monate) vorlegen, wenn er Transaktionen ausführt, deren Höhe, gleich ob als Einzelbetrag oder vierteljährlich akkumulierter Betrag, 3.000 Euro übersteigt. Dabei bestehen zwei Möglichkeiten:

- a) Der Wohnsitznachweis kann auf den Namen des Kunden laufen (Stromrechnung, Meldebescheinigung, Steuerunterlagen, Nachweis über Mietzahlung, etc.).
- b) Der Wohnsitznachweis läuft auf den Namen einer dritten Person und der Kunde wohnt mit deren Einverständnis in deren Wohnung. In diesem Fall muss der Kunde den Wohnsitznachweis auf den Namen der dritten Person vorlegen sowie eine von dieser Person unterzeichnete Einverständniserklärung, dass der Kunde in der Wohnung wohnen kann, deren Inhaber sie ist, und ein gültiges

Identitätsdokument gemäß der Aufstellung von I TRANSFER.

Außerdem wird der Kunde möglicherweise um weitere Unterlagen neueren Datums zum Nachweis seines Wohnsitzes sowie Nachweise zu seiner beruflichen oder unternehmerischen Tätigkeit oder gegebenenfalls der Herkunft der Geldbeträge gebeten.

### **Juristische Personen**

Als juristische Personen müssen die Kunden öffentliche Urkunden vorlegen, die ihre Existenz belegen. Diese Dokumente müssen die Geschäftsbezeichnung, den Geschäftssitz, die Rechtsform, die Identität der Geschäftsführer, die Statuten und die Steuernummer enthalten.

Folgende Dokumente können diese Nachweise erbringen:

- Gründungsurkunde und eventuelle spätere Modifikationen
- Notarielle Urkunde der Ernennung der Geschäftsführer.
- Dokumente, die die Identität der als Vertreter handelnden natürlichen Personen belegen (gemäß den Festlegungen für die Identifizierung natürlicher Personen).

Wenn der Vertreter der juristischen Person nicht Geschäftsführer derselben sein sollte, muss er zum Zwecke seiner Identifizierung eine öffentliche Vollmachturkunde und ein persönliches Ausweisdokument beibringen (gemäß den Festlegungen für die Identifizierung natürlicher Personen).

#### **2.2.2. Angaben zum Zahlungsempfänger:**

Zum Zahlungsempfänger muss der Auftraggeber folgende Angaben machen: Vor- und Nachname oder Firmenbezeichnung, Kontakttelefon, vollständige Anschrift, Stadt, Bestimmungsland sowie Name der Bank, Filiale sowie Art und Nummer des Kontos.

I TRANSFER haftet nicht für eine fehlerhafte bzw. verspätete Ausführung oder für die Nichtausführung des Zahlungsauftrags, wenn die von dem Kunden bereitgestellten Informationen bezüglich des Zahlungsempfängers nicht korrekt sind.

### **3. VOM KUNDEN FÜR DIE GELDTRANSFERDIENSTLEISTUNG ZU TRAGENDE KOSTEN**

Der Auftraggeber zahlt I TRANSFER für die Erbringung der Geldtransferdienstleistung lediglich eine Gebühr. Zusätzliche Kosten für die Erbringung der Geldtransferdienstleistung werden von I TRANSFER weder gegenüber dem Auftraggeber noch gegenüber dem Zahlungsempfänger erhoben. Es gelten die jeweils anwendbaren Gebühren, welche dem Kunden in Form einer separaten Gebührentabelle auf der Webseite zur Verfügung gestellt werden. Die zum Zeitpunkt der Abgabe des Zahlungsauftrags jeweils geltende Gebührentabelle wird Bestandteil des zwischen dem Kunden und I TRANSFER geschlossenen

Zahlungsauftrags.

#### **4. GELTENDE WECHSELKURSE**

Soll der Betrag des Zahlungsauftrags in einer anderen Währung ausgezahlt bzw. gutgeschrieben werden als derjenigen, in welcher der Geldbetrag an I TRANSFER übergeben wurde, ergeben sich die entsprechenden Wechselkurse aus dem Abrechnungsdokument, das dem Kunden zur Verfügung gestellt wird. Es gelten die jeweils anwendbaren Wechselkurse, welche dem Kunden in Form einer separaten Wechselkursstabelle auf der Webseite zur Verfügung gestellt werden. Die zum Zeitpunkt der Abgabe des Zahlungsauftrags jeweils geltende Wechselkursstabelle wird Bestandteil des zwischen dem Kunden und I TRANSFER geschlossenen Zahlungsauftrags.

Der Wechselkurs wird dem Kunden auf jeden Fall vor der finalen Erteilung des Zahlungsauftrags mitgeteilt.

#### **5. GENEHMIGUNG DES ZAHLUNGSaufTRAGS DURCH DEN aufTRAGGEBER UND EMPFANG DESSELBEN DURCH I TRANSFER**

Zahlungsaufträge, die der Kunde über die Webseite von I TRANSFER [www.i-transfer.es](http://www.i-transfer.es) erteilt, gelten dann als von diesem abgegeben, wenn dieser nach Abschluss des Prozesses der Erteilung des Zahlungsauftrags durch Betätigen der Option „Akzeptieren“ der Ausfuhung zustimmt.

Als Zeitpunkt des Eingangs dieser Zahlungsaufträge bei I TRANSFER gilt:

- a) Wenn der Kunde I TRANSFER den Gesamtbetrag des Zahlungsauftrags inklusive Gebühren durch Zahlung mit Debit- oder Kreditkarte zukommen lässt, gilt der Eingang des Zahlungsauftrags bei I TRANSFER dann als erfolgt, wenn das Kreditinstitut von I TRANSFER über sein Zahlungs-Gateway die Annahme der Kartenzahlung bestätigt.
- c) Wenn der Kunde I TRANSFER den Gesamtbetrag des Zahlungsauftrags inklusive Gebühren per Überweisung zukommen lässt, gilt der Eingang des Zahlungsauftrags bei I TRANSFER dann als erfolgt, wenn der Betrag des Zahlungsauftrags inklusive Gebühren auf dem Bankkonto von I TRANSFER eingegangen ist.

Fällt der Zeitpunkt des Zugangs nicht auf einen Werktag, gilt der Zahlungsauftrag als am darauffolgenden Werktag zugegangen.

#### **6. WIDERRUF UND ABLEHNUNG DES ZAHLUNGSaufTRAGS**

Der Kunde kann einen Zahlungsauftrag nach dessen Eingang bei I TRANSFER nicht mehr widerrufen, es sei denn, der Kunde und I TRANSFER treffen eine gegenseitige Übereinkunft.

Wenn der Kunde einen Zahlungsauftrag widerruft, nachdem die Geldbeträge bei I TRANSFER eingegangen sind, wird I TRANSFER diese dem Kunden zurückerstatten, es sei denn, der Zahlungsauftrag wurde bereits ausgeführt. Gingen die Geldbeträge per Überweisung ein, wird I TRANSFER diese dem Zahlungsdienstleister des Kunden am ersten Werktag nach dem Datum des Widerrufs per Überweisung bereitstellen.

I TRANSFER kann die Ausführung eines Zahlungsauftrags ablehnen, wenn der Kunde die für einen Zahlungsauftrag notwendigen Informationen bzw. Dokumente nicht, nicht vollständig oder unrichtig bereitgestellt hat oder gesetzliche Gründe gegen eine Ausführung des Zahlungsauftrags sprechen. In einem solchen Fall teilt I TRANSFER dem Kunden diese Ablehnung sowie –die Gründe für die Ablehnung und die Verfahren zur Behebung eventueller, für diese Ablehnung ursächlichen Gründe unverzüglich mit, es sei denn, gesetzliche Gründe stehen einer derartigen Mitteilung entgegen.

Wenn I TRANSFER die Ausführung eines Zahlungsauftrags ablehnt, muss das Unternehmen dem Kunden bereits gezahlte bzw. überwiesene Geldbeträge zurückerstatten, es sei denn, diese Rückerstattung kann aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften nicht erfolgen. Gingen die Geldbeträge per Überweisung ein, wird I TRANSFER diese dem Zahlungsdienstleister des Kunden am ersten Werktag nach dem Datum der Ablehnung per Überweisung bereitstellen.

## **7. MAXIMAL ZULÄSSIGE FRIST FÜR DIE AUSFÜHRUNG DES ZAHLUNGSaufTRAGS**

### Außergemeinschaftliche Zahlungsaufträge

Als außergemeinschaftliche Zahlungsaufträge gelten jene, bei denen die Zahlung an einen Zahlungsempfänger in einem Staat erfolgt, der kein Mitgliedsstaat der Europäischen Union ist. Der Betrag eines außergemeinschaftlichen Zahlungsauftrags wird dem Zahlungsempfänger innerhalb einer so kurz wie möglichen Frist ab dem Zeitpunkt des Erhalts des Zahlungsauftrags durch I TRANSFER ausgezahlt bzw. gutgeschrieben; diese Frist hängt von den möglicherweise an der Ausführung der Zahlung beteiligten Korrespondenz-Instituten ab.

### Innergemeinschaftliche Zahlungsaufträge

Als innergemeinschaftliche Zahlungsaufträge gelten jene, bei denen die Zahlung an einen Zahlungsempfänger in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union erfolgt.

Der Betrag eines innergemeinschaftlichen Zahlungsauftrags wird dem Zahlungsempfänger innerhalb einer Frist von maximal einem Werktag ab dem Zeitpunkt des Erhalts des Zahlungsauftrags ausgezahlt bzw. gutgeschrieben.

## **8. NICHTAUSFÜHRUNG ODER FEHLERHAFTE AUSFÜHRUNG EINES ZAHLUNGSaufTRAGS**

I TRANSFER haftet gegenüber dem Auftraggeber für die korrekte Ausführung des von diesem in Auftrag gegebenen Zahlungsauftrags bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Betrag dem Zahlungsempfänger gutgeschrieben bzw. übergeben wird, es sei denn, die vom Auftraggeber für die Ausführung des Zahlungsauftrags angegebenen Informationen sind nicht korrekt oder nicht vollständig. In diesem Falle ist I TRANSFER nicht haftbar für die Nichtausführung oder fehlerhafte Ausführung des Zahlungsauftrags. I TRANSFER wird jedoch alle zumutbaren Schritte einleiten, um die Geldbeträge des Zahlungsauftrags zurückzuerlangen.

Bei nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsaufträgen, bei denen I TRANSFER dem Kunden gegenüber gemäß vorstehendem Absatz haftbar ist, wird I TRANSFER dem Kunden den dem Zahlungsauftrag entsprechenden Betrag ohne schuldhaftes Zögern auf demselben Weg zurückerstatten, auf dem I TRANSFER die Geldbeträge erhielt.

I TRANSFER wird auf Anfrage und unabhängig von seiner Haftbarkeit versuchen, umgehend die Daten des Zahlungsauftrags festzustellen und dem Kunden die Ergebnisse mitteilen.

Wenn aus Gründen, die von I TRANSFER zu vertreten sind, der Zahlungsauftrag nicht durchgeführt wird oder die Auszahlung an den Zahlungsempfänger nicht erfolgt, so fallen keine Gebühren für die Rückerstattung an; die vom Kunden bei der Erteilung des Zahlungsauftrags gezahlten Gebühren werden zusätzlich zu dem Zahlungsbetrag zurückerstattet.

Die unterbliebene Durchführung eines Zahlungsauftrags oder die unterbliebene Auszahlung des Zahlungsbetrags hat I TRANSFER u.a. dann nicht zu vertreten, falls diese auf behördlichen Weisungen oder zwingenden gesetzlichen Vorgaben beruhen. Dies gilt insbesondere bei Vorliegen eines geldwäscherechtlichen Verdachtsfalls, sofern Tatsachen vorliegen, die darauf schließen lassen, dass der Zahlungsauftrag im Zusammenhang mit Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung steht. In einem solchen Fall darf der Zahlungsauftrag von I TRANSFER frühestens dann durchgeführt werden, wenn nach Meldung des Verdachtsfalls bei den zuständigen Behörden die öffentlich-rechtlichen Voraussetzungen für eine Durchführung des Zahlungsauftrags vorliegen.

## **9. VERGABE UND VERWENDUNG EINES PASSWORTS DURCH DEN KUNDEN**

Vor dem ersten Zahlungsauftrag wird der Kunde aufgefordert, ein Passwort und eine gültige E-Mail-Adresse als Benutzernamen anzugeben. Das Passwort und der Benutzername dürfen von keiner anderen Person als dem Kunden selbst verwendet werden. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, sein Passwort und seinen Benutzernamen sowie alle Transaktionen, die mit diesem Passwort oder Benutzernamen durchgeführt werden, sicher aufzubewahren. Der Kunde hat I TRANSFER unverzüglich über jede unbefugte Verwendung seines Passwortes oder Benutzernamens oder über jede andere Verletzung der Sicherheit zu informieren. Sobald der Kunde I TRANSFER über die unbefugte Verwendung des Passwortes oder des Benutzernamens informiert hat, wird I TRANSFER unverzüglich alle notwendigen Schritte unternehmen und notwendigen Maßnahmen einleiten, um eine

weitere unberechtigte Verwendung dieser Informationen zu verhindern. I TRANSFER trifft keine Haftung für Verluste oder Schäden, die aus der unautorisierten Verwendung des Passwortes oder Benutzernamens resultieren. Etwaige Ansprüche auf Rückerstattung oder Gutschrift eines bestimmten Betrags gegen den Kartenaussteller und/oder die Bank des Kunden bleiben hiervon unberührt.

## **10. HAFTUNG**

- 10.1. Verletzt I TRANSFER im Rahmen der Leistungserbringung vertragliche Pflichten, so besteht eine Haftung von I TRANSFER nur im Falle vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens sowie im Falle vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens von Erfüllungsgehilfen und Vertretern. Diese Haftungsfreizeichnung gilt nicht in folgenden Fällen:
- bei Ansprüchen, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen;
  - bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf);
  - bei Ansprüchen aufgrund von I TRANSFER zu vertretender Unmöglichkeit der Leistung.
- 10.2. Eine Haftung für Schäden aufgrund von höherer Gewalt ist ausgeschlossen. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Eine Haftung von I TRANSFER ist darüber hinaus dann ausgeschlossen, wenn der Schaden auf Umständen beruht, die von I TRANSFER aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung herbeigeführt wurden.
- 10.3. Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten zu der Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang I TRANSFER und der Kunde den Schaden zu tragen haben.
- 10.4. Bei einem Schaden, der über die ungekürzte Erstattung des Zahlungsbetrags hinausgeht, ist die vorbenannte Haftung auf EUR 12.500,- pro Zahlungsauftrag begrenzt. Diese betragsmäßige Haftungsgrenze gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von I TRANSFER und/oder der von ihr zwischengeschalteten Stellen (i) für Gefahren, die I TRANSFER besonders übernommen hat, und (ii) für den Zinsschaden, wenn der Kunde Verbraucher ist. Eine Haftung von I TRANSFER für diejenigen zwischengeschalteten Stellen, die der Kunde selbst vorgegeben hat, besteht nicht.
- 10.5. Ansprüche wegen fehlerhafter Ausführung eines Zahlungsauftrages bestehen nicht, wenn (i) der Zahlungsauftrag in Übereinstimmung mit den fehlerhaft angegebenen Daten des Zahlungsempfängers ausgeführt wurde, oder (ii) I TRANSFER dem Kunden gegenüber nachweist, dass der Zahlungsbetrag ordnungsgemäß an den Zahlungsempfänger ausgezahlt wurde.

10.6. Haftungsansprüche und Einwendungen gegen I TRANSFER aufgrund nicht oder fehlerhaft ausgeführter Zahlungsaufträge sind ausgeschlossen, wenn der Kunde I TRANSFER nicht spätestens dreizehn (13) Monate nach dem Tag des fehlerhaft ausgeführten Zahlungsauftrags hiervon schriftlich unterrichtet hat. Der Lauf der Frist beginnt nur, wenn I TRANSFER den Kunden über die Durchführung des Zahlungsauftrags spätestens innerhalb eines Monats nach der Durchführung unterrichtet hat; anderenfalls ist für den Fristbeginn der Tag der Unterrichtung maßgeblich. Schadensersatzansprüche können vom Kunden auch nach Ablauf der Frist in Satz 1 geltend gemacht werden, wenn der Kunde ohne Verschulden an der Einhaltung dieser Frist verhindert war.

## **11. DEM KUNDEN ZUR VERFÜGUNG STEHENDE BESCHWERDE- UND REKLAMATIONSVERFAHREN**

### **11.1. KUNDENSERVICE (KS)**

In Übereinstimmung mit den Vorschriften der Verordnung ECO/734/2004 vom 11. März über den Kundenservice und den Kunden-Ombudsmann von Kreditinstituten verfügt I TRANSFER über einen Kundenservice, dessen Aufgabe es ist, sowohl die Beschwerden als auch die Reklamationen von Kunden zu bearbeiten und zu lösen. Die Kontaktdaten des Kundenservice lauten wie folgt:

**KUNDENSERVICE**  
**I Transfer Global Payments Ep,**  
**S.A. C/ Nieremberg, 29 bajo 28002**  
**Madrid**  
**Tel.: 915025800**  
**Fax: 915025810**  
**E-Mail: [atencion.cliente@i-transfer.net](mailto:atencion.cliente@i-transfer.net)**

Der Kundenservice bearbeitet Beschwerden und Reklamationen innerhalb einer Frist von 15 Werktagen nach deren Einreichung. Sollte es in Ausnahmefällen innerhalb der Frist von fünfzehn Werktagen aus von I TRANSFER nicht zu vertretenden Gründen nicht möglich sein, eine Entscheidung zu treffen, wird dem Kunden eine vorläufige Entscheidung übermittelt, in der die Gründe für die Verzögerung der Entscheidung über die Reklamation bzw. Beschwerde eindeutig angegeben und die Frist, innerhalb derer der Kunde die endgültige Entscheidung erhält, spezifiziert werden. In keinem Fall jedoch wird die Frist für den Erhalt der definitiven Entscheidung mehr als einen Monat betragen.

Das Verfahren der Entscheidung über Beschwerden und Reklamationen wird in der Richtlinie zur Funktionsweise des Kundenservice beschrieben, die den Kunden auf den Webseiten von I TRANSFER ([www.i-transfer.es](http://www.i-transfer.es)) sowie der spanischen Zentralbank Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) zur Verfügung gestellt werden.

### **11.2. REKLAMATIONEN BEI DER BESCHWERDESTELLE DER SPANISCHEN ZENTRALBANK BANCO DE ESPAÑA; BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN BEI**

## DEUTSCHEN BEHÖRDEN

Sollte die beim Kundenservice eingereichte Beschwerde oder Reklamation abgelehnt werden oder die Frist von einem Monat für die Entscheidungsfindung ablaufen, ohne dass der genannte Kundenservice geantwortet hätte, kann der Kunde seine Beschwerde oder Reklamation bei der Beschwerdestelle der spanischen Zentralbank Banco de España einreichen:

**Banco de España**  
**Servicio de Reclamaciones C/**  
**Alcalá 50, 28014 Madrid**

[https://app.bde.es/psr\\_www/faces/psr\\_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaAsistenteForm.jsp](https://app.bde.es/psr_www/faces/psr_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaAsistenteForm.jsp)

Kunden mit gewöhnlichem Aufenthalt in Deutschland haben darüber hinaus jederzeit die Möglichkeit, Beschwerde bei der Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einlegen. Diese Beschwerden sind schriftlich oder zur Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen und sollen den Sachverhalt sowie den Beschwerdegrund angeben.

Im Übrigen besteht für Kunden mit gewöhnlichem Aufenthalt in Deutschland bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 (ABl. L 266 vom 9.10.2009, S. 11) die Möglichkeit eines außergerichtlichen Rechtsbehelfsverfahrens nach § 14 des Unterlassungsklagengesetzes bei der Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank.

Alternativ kann der Kunde eine Beschwerde auf der Website der Europäischen Online-Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Kommission unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> einreichen.

Die Möglichkeit, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten, bleibt von den vorstehend beschriebenen Beschwerdemöglichkeiten unberührt.

## **12. INFORMATIONEN FÜR DEN AUFTRAGGEBER NACH ERHALT DES ZAHLUNGSaufTRAGS DURCH I TRANSFER**

Unmittelbar nach Erhalt des Zahlungsauftrags wird I TRANSFER dem Auftraggeber die nachfolgend aufgeführten Informationen zukommen lassen oder zur Verfügung stellen. Dies geschieht, indem dem Kunden das Abrechnungsdokument in seinem privaten Kundenbereich auf der Webseite des Unternehmens zum Downloaden und Ausdrucken zur Verfügung gestellt wird. Folgende Informationen sind enthalten:

- Bezugsnummer, anhand derer der Zahlungsauftrag identifiziert werden kann.
- Der Betrag des Zahlungsauftrags in der für diesen Auftrag verwendeten Währung.
- Der Gesamtbetrag der Kosten des Zahlungsauftrags, welche vom Auftraggeber getragen werden müssen, gegebenenfalls mit einer Aufschlüsselung derselben.

- Sollte der Zahlungsauftrag einen Währungsumtausch einschließen, wird der für den Zahlungsauftrag angewandte Wechselkurs und der Betrag der Zahlung nach dem Umtausch angegeben.
- Datum des Zugangs des Zahlungsauftrags.

### **13. Sonstiges**

- 13.1. Sollte eine oder mehrere dieser Bestimmungen unwirksam, undurchführbar oder nichtig sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit oder Durchführbarkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 13.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen ausschließlich deutschem Recht, sofern es sich bei dem Kunden um einen Verbraucher i.S.d. § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) handelt. In allen sonstigen Fällen unterliegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausschließlich dem spanischen Recht.
- 13.3. Gerichtsstand für sämtliche aus oder im Zusammenhang mit diesen Bestimmungen resultierenden Streitigkeiten ist Madrid/Spainien, sofern es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher i.S.d. § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) handelt.

### **14. ERGÄNZENDE INFORMATIONEN**

#### **14.1. DEFINITIONEN:**

##### **a. Werktag**

Als Werktage gelten alle Tage des Jahres, ausgenommen Sonn- und Feiertage, unabhängig davon, ob es sich bei letzteren um nationale, regionale oder lokale Feiertage handelt.

##### **b. Geldtransferdienstleistung**

Zahlungsdienstleistung, die es zum einen ermöglicht, von einem Auftraggeber Geldbeträge zu empfangen, ohne dass auf den Namen des Auftraggebers oder des Zahlungsempfängers ein Zahlungskonto eingerichtet wird, mit dem einzigen Zweck, einen entsprechenden Betrag an einen Zahlungsempfänger oder einen anderen Zahlungsdienstleister zu transferieren, der für den Zahlungsempfänger handelt; zum anderen ermöglicht diese Zahlungsdienstleistung, Geldbeträge auf Rechnung des Zahlungsempfängers zu empfangen und ihm diese zur Verfügung zu stellen.

##### **c. Benutzer von Zahlungsdienstleistungen:**

Eine natürliche Person, die eine Zahlungsdienstleistung nutzt, sei es als Auftraggeber, als Zahlungsempfänger oder beides.

##### **d. Kunde:**

Der Benutzer von Zahlungsdienstleistungen, der einen Geldtransferauftrag erteilt.

## **14.2. BEREITSTELLUNG DER IN DIESEM DOKUMENT ENTHALTENEN INFORMATION**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind auf der Webseite des Unternehmens abrufbar ([www.i-transfer.es/de](http://www.i-transfer.es/de)). Auf ausdrückliche Anfrage bei I TRANSFER ist der Kunde jederzeit berechtigt, diese Informationen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger zu erhalten.

## **14.3. SICHERHEITEN**

In Übereinstimmung mit der spanischen königlichen Gesetzesverordnung 19/2018 vom 23. November über Zahlungsdienstleistungen und weitere dringende Maßnahmen im Finanzbereich garantiert I TRANSFER, dass die von den Kunden für die Ausführung der Zahlungsaufträge erhaltenen Geldbeträge gemäß Art. 21 der genannten Gesetzesverordnung und Art. 17 des spanischen königlichen Erlasses 712/2010 vom 28. Mai zum rechtlichen Rahmen von Zahlungsdiensten und Zahlungsinstitute geschützt sind.

In diesem Sinne werden die genannten Beträge zu keinem Zeitpunkt mit den Geldbeträgen einer anderen natürlichen oder juristischen Person vermischt, die nicht Kunde des Unternehmens ist.

Sollte am Ende des Werktags, der auf den Tag folgt, an dem I TRANSFER die Geldbeträge des Kunden erhielt, diese dem Zahlungsempfänger nicht gutgeschrieben oder gegebenenfalls an die Korrespondenzbank überwiesen worden sein, werden sie auf eines der getrennten Bankkonten von I TRANSFER oder auf ein Sichteinlagenkonto eines Kreditinstituts mit Sitz in den Mitgliedsstaaten der Europäischen Union oder der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung eingezahlt, die speziell für Einlagen im Zusammenhang mit zur Zahlung ausstehenden Operationen vorgesehen sind.

Bei eventuellen Reklamationen anderer Gläubiger des Zahlungsinstituts, insbesondere im Falle einer Insolvenz, hat der Kunde von I TRANSFER gemäß dem Insolvenzrecht das Trennungsrecht an dem genannten getrennten Konto als Begünstigter der von I TRANSFER geleisteten Zahlungsdienstleistungen.

## **14.4. VORSCHRIFTEN ZU TRANSPARENZ UND KUNDENSCHUTZ**

I-TRANSFER wendet im Rahmen der Erbringung von Zahlungsdiensten insbesondere die folgenden gesetzlichen Regelungen und Verordnungen an, welche nach spanischem Recht gelten:

- Königliche Gesetzesverordnung 19/2018 vom 23. November über Zahlungsdienstleistungen und weitere dringende Maßnahmen im Finanzbereich.
- Königlicher Erlass 712/2010 vom 28. Mai zum rechtlichen Rahmen von Zahlungsdiensten und Zahlungsinstitute.
- Verordnung EHA 1608/2010 vom 14. Juni über die Transparenz der Bedingungen

und Informationsanforderungen, die auf Zahlungsdienste anzuwenden sind.

- Verordnung EHA/2899/2011 vom 28. Oktober über Transparenz und Schutz des Kunden von Bankdiensten.
- Verordnung EHA/1718/2010 vom 11. Juni über die Regelung und Kontrolle der Werbung für Dienstleistungen und Produkte von Kreditinstituten.
- Verordnung ECO/734/2004 vom 11. März über den Kundendienst und den Kunden-Ombudsmann von Kreditinstituten.
- Rundschreiben 5/2012 vom 27. Juni der spanischen Zentralbank Banco de España an Kreditinstitute und Zahlungsdienstleister über Transparenz in den Dienstleistungen von Kreditinstituten und Haftung bei Darlehensgewährungen.
- Rundschreiben der spanischen Zentralbank Banco de España 6/2010 vom 28. September über die Werbung für Dienstleistungen und Produkte von Kreditinstituten.
- Gesetz 7/1998 vom 13. April über Allgemeine Vertragsbedingungen.
- Königliche Gesetzesverordnung 1/2007 vom 16. November mit der die Neufassung des Allgemeinen Gesetzes zum Schutz von Konsumenten und Benutzern sowie weiteren ergänzenden Gesetze angenommen wurde.
- Gesetz 22/2007 vom 11. Juli über Fernabsatz von Finanzdienstleistungen.