

## Kundenvereinbarung

### 1. Willkommen bei Wise

- 1.1 **Diese Kundenvereinbarung.** Die vorliegende Vereinbarung ist ein Vertrag zwischen dir ("**du/dir**") und Wise Europe SA, in dem die allgemeinen Geschäftsbedingungen erläutert werden, zu denen wir unsere Dienstleistungen an dich bereitstellen (die "**Vereinbarung**").
- 1.2 Diese Vereinbarung bezieht sich auf zusätzliche Referenzdokumente ("**zusätzliche Dokumente**"), die auch für deine Nutzung unserer Dienste gelten, einschließlich:
- (a) **Unsere Datenschutzerklärung**, die unsere Vereinbarung darüber darstellt, wie wir über dich gesammelte oder von dir bereitgestellte personenbezogene Daten verwenden. Indem du unsere Dienstleistungen nutzt, stimmst du einer solchen Verarbeitung zu und versicherst, dass alle von dir angegebenen Daten korrekt sind;
  - (b) **Unsere Cookie-Richtlinien**, die alle Informationen über "Cookies" auf unserer Website bereitstellen;
  - (c) **Unsere Nutzungsrichtlinien**, die die erlaubte und unzulässige Nutzung unserer Dienstleistungen festlegen.
- Die Definitionen der hervorgehobenen Begriffe findest du nachfolgend im Glossar (Abschnitt 2) oder in Klammern innerhalb dieser Vereinbarung bzw. in den zusätzlichen Dokumenten.
- 1.3 Durch den Besuch unserer Website oder die Nutzung unserer Dienstleistungen (einschließlich des Downloads und der Nutzung unserer App oder der Nutzung unserer Dienstleistungen über die API, eine Social-Media-Plattform oder über einen autorisierten Dritten), bestätigst du, dass du diese Vereinbarung in ihrer aktuellsten Fassung, wie auf unserer Website, unserer App oder über einen API-Partner veröffentlicht, akzeptierst und dieser zustimmst. Wenn du nicht zustimmst, darfst du unsere Dienstleistungen nicht nutzen.
- 1.4 Solltest du Abweichungen zwischen dieser Vereinbarung und den zusätzlichen Dokumenten bzw. den Informationen feststellen, die wir auf unserer Website, unserer App oder über einen API-Partner bereitstellen, so hat diese Vereinbarung Vorrang.
- 1.5 Um einige unserer Dienstleistungen nutzen zu können, wirst du möglicherweise gebeten, zusätzlichen Geschäftsbedingungen zuzustimmen, über die wir dich zu gegebener Zeit informieren, bevor du die jeweilige Dienstleistung in Anspruch nimmst. Zur Klarstellung weisen wir dich darauf hin, dass du mit der Nutzung jeglicher unserer Dienstleistungen automatisch die aktuellste Version der Vereinbarung akzeptierst.
- 1.6 Wenn du unsere Dienstleistungen nur nutzt, um Geld zu überweisen oder ein Wise-Profil ohne Wise-Konto zu führen, musst du diese Vereinbarung jedes

Mal akzeptieren, wenn du unsere Dienstleistungen nutzt. Wenn du ein Guthaben auf deinem Wise-Konto hältst, dann gilt diese Vereinbarung für das jeweilige Wise-Konto, sofern dieses Wise-Konto offen ist und diese Vereinbarung nicht im Einklang mit Abschnitt 31.1 geändert wurde.

**1.7 Zukünftige Änderungen dieser Vereinbarung.** Wir können diese Vereinbarung von Zeit zu Zeit im Einklang mit dem Abschnitt "Unser Recht auf Änderung" aktualisieren. Jegliche Änderungen dieser Vereinbarung treten in Kraft, sobald die aktualisierte Fassung der Vereinbarung auf unserer Website und in unserer App veröffentlicht wurde bzw. ab dem Datum, an dem du über die Änderungen in Kenntnis gesetzt wurdest.

**1.8 Wo du eine Kopie dieser Vereinbarung erhalten kannst.** Die aktuellste Version dieser Vereinbarung findest du immer auf unserer [Website](#). Wenn du dir eine physische Kopie dieser Vereinbarung wünschst, kannst du die Vereinbarung herunterladen oder unser [Support-Team](#) kontaktieren.

## 2 Glossar – definierte Begriffe aus dieser Vereinbarung

Für diese Vereinbarung gelten folgende Begriffsbestimmungen:

**API** bezeichnet die Programmierschnittstelle, die Wise unter anderem über einen API-Partner bereitstellt.

**API-Partner** bezeichnet ein Unternehmen, das mit Wise zusammenarbeitet, um unsere Dienstleistungen über dessen Website, App oder Ähnliches zur Verfügung zu stellen.

**App** bezeichnet die mobile Anwendungssoftware, über die wir unsere Dienstleistungen zur Verfügung stellen, sowie die mit der Software gelieferten Daten und die zugehörigen Medien.

**Werktag** bezeichnet alle Tage außer Samstage, Sonntage und öffentliche Feiertage in Belgien.

**Karte** ist entsprechend der Erläuterung in Abschnitt 18.1 zu verstehen.

**Rückbuchung** bedeutet, dass die Person, die dir Geld sendet, ihrer Bank oder ihrem Zahlungsanbieter mitgeteilt hat, dass das Geld unrechtmäßig an dich überwiesen wurde, oder dass die Zahlung an Wise nicht getätigt werden kann, da das entsprechende Guthaben nicht ausreicht, das entsprechende Konto geschlossen wurde oder aus einem beliebigen anderen Grund.

**Geistiges Eigentum** bezeichnet die (i) Rechte an und im Zusammenhang mit jeglichen Markenzeichen, Logos, Patenten, eingetragenen Designs, Design-Rechten, Urheberrechten und verwandten Schutzrechten, moralischen Rechten, Datenbanken, Domain-Namen, Gebrauchsmustern und einschließlich der Eintragung und der Anwendung sowie der Erneuerung oder Verlängerung solcher Rechte und ähnlicher oder gleichwertiger Rechte oder Schutzformen an einem beliebigen Ort auf der Welt; (ii) Rechte im Zusammenhang mit unlauterem Wettbewerb und dem Recht auf Klageerhebung wegen

Kennzeichenmissbrauchs oder wegen zurückliegender Verstöße; und (iii) Rechte im Zusammenhang mit Betriebsgeheimnissen, Geheimhaltung und sonstige Eigentumsrechte, einschließlich der Rechte an Know-how und an anderen technischen Informationen.

**Überweisung** bedeutet, dass du Geld über Wise direkt an einen festgelegten Empfänger sendest, ohne dafür das Geld in deinem Wise-Konto zu verwenden. In einigen Währungen ist eine direkte Überweisung unter Umständen nicht möglich, sodass du nur Geld mithilfe deines Wise-Kontos umtauschen und überweisen kannst.

**Zahlungsdienstgesetz** bezeichnet das belgische Gesetz vom 11. März 2018 im Zusammenhang mit dem Status und der Überwachung von Zahlungsinstituten und E-Geld-Instituten.

**Negatives Währungskonto** ist entsprechend der Erläuterung in Abschnitt 15.7 zu verstehen.

**Rückgängig gemachte Zahlung** bedeutet, dass von dir empfangenes Geld aus einem beliebigen Grund zurückgewiesen, zurückerstattet oder zurückgezogen wurde, zum Beispiel, da zu wenig Geld vorhanden ist oder das entsprechende Konto geschlossen wurde.

**Dienstleistungen** sind alle von uns bereitgestellten Produkte, Dienste, Inhalte, Features, Technologien oder Funktionen und alle zugehörigen Websites, Anwendungen (darunter die App) und Dienstleistungsmodelle (einschließlich der auf unserer Website und über API-Partner bereitgestellten Dienstleistungen), einschließlich unseres Angebots im Zusammenhang mit dem Wise-Konto, dem Währungsumtausch und Überweisungen.

**Externe Materialien** sind entsprechend der Erläuterung in Abschnitt 28 zu verstehen.

**Website** bezeichnet jede Webseite von Wise, insbesondere [www.wise.com](http://www.wise.com), auf der wir dir unsere Dienstleistungen bereitstellen.

**Wise-Konto** bezeichnet ein Multi-Währungs-Konto (einschließlich aller eventuell vorhandenen Spardosen), das Kunden bei Wise führen können.

### 3 Wer wir sind und wie du uns erreichst

3.1 **Unsere Unternehmensinformationen.** Wise Europe SA ist ein Unternehmen, das gemäß belgischer Gesetze unter der Unternehmensnummer 0713.629.988 eingetragen ist ("**Wise**", "**wir**", "**uns**" oder "**unsere**", wo zutreffend). In Bezug auf jegliche Dienstleistungen, die an Kunden mit Wohnsitz im EWR oder in anderen Regionen erbracht werden, bezeichnen die Begriffe "Wise", "wir", "uns" oder "unsere" (wo zutreffend) immer Wise Europe SA, sofern der Kontext es nicht anderweitig erfordert.

- 3.2 Unser Hauptsitz ist in Rue du Trône 100/3, 1050 Brüssel. Dieses Büro ist nur für Angestellte von Wise vorgesehen und für Kunden oder die Öffentlichkeit nicht zugänglich.
- 3.3 Wir sind autorisiert durch die Belgische Nationalbank (National Bank of Belgium, "**NBB**"). Wir sind ein durch die Belgische Nationalbank ("NBB") autorisierter Zahlungsdienstleister im Einklang mit dem Gesetz vom 11. März 2018 in Bezug auf den Status und die Überwachung von Zahlungsinstituten oder E-Geld-Instituten, den Zugriff auf die Geschäfte von Zahlungsdienstleistern und die Aktivität der Herausgabe von elektronischem Geld sowie den Zugriff auf Zahlungssysteme.
- 3.4 Wenn du eine Überweisung mit einer anderen Währung als Euro (EUR) bezahlst, dann muss diese Zahlung unter Umständen von einem anderen Wise-Unternehmen abgewickelt werden. Die entsprechende Liste findest du [hier](#). Daher gehst du, bevor du die jeweilige Überweisung einrichtest, unter Umständen eine separate Vereinbarung mit dem jeweiligen Wise-Unternehmen ein, indem du die entsprechenden allgemeinen Geschäftsbedingungen akzeptierst, die deinem Vertragsverhältnis mit diesem Wise-Unternehmen zugrunde liegen. Weitere Einzelheiten dazu findest du [hier](#).
- 3.5 **Wie du uns kontaktieren kannst.** Du kannst uns per E-Mail, Online-Chat oder Telefon kontaktieren. Unsere Kontaktdetails findest du über die Option [Kontakt](#) auf unserer Website.

## DIE NUTZUNG UNSERER DIENSTLEISTUNGEN

### 4 Wer kann unsere Dienstleistungen nutzen?

4.1 **Anforderungen.** Wenn du eine natürliche Person bist, musst du deinen Wohnsitz im Europäischen Wirtschaftsraum haben und mindestens 18 Jahre alt sein.

4.2 **Nur ein Wise-Konto pro natürlicher oder juristischer Person.** Jede Person kann nur ein einziges Wise-Konto eröffnen und nur ein einziges Profil führen. Jeder Wise-Kontoinhaber ist individuell an die Bedingungen dieser Vereinbarung gebunden.

4.3 **Transaktionen in deinem eigenen Konto.** Alle Aktivitäten, die in deinem Wise-Konto getätigt werden, gelten als von dir getätigt. Du stimmst zu, diese Dienstleistungen nur zu nutzen, um Transaktionen in deinem eigenen Wise-Konto und nicht im Namen einer anderen natürlichen oder juristischen Person zu tätigen. Inhaber von persönlichen Wise-Konten dürfen anderen nicht erlauben, im Namen des Inhabers auf die Dienstleistungen oder auf ein Wise-Konto zuzugreifen oder diese zu nutzen.

#### 4.4 Wise-Nutzer.

4.5 Alle natürlichen oder juristischen Personen, die die Dienstleistungen von Wise in Anspruch nehmen, gelten als Kunden, auch wenn sie die Dienstleistungen nur gelegentlich oder nur ein einziges Mal nutzen. Kunden stimmen zu, dass sie den Regeln in Bezug auf die Identifizierung von Klienten im Einklang mit dem Gesetz vom 18. September 2017, das Geldwäsche und die Finanzierung von Terrorismus verhindert und die Nutzung von Bargeld einschränkt, sowie sonstigen relevanten Rechtsquellen unterliegen ("**Geldwäschepreventionsgesetz**").

Kunden müssen sich selbst, ihren amtlichen Wohnsitz und (falls zutreffend) ihren Geschäftssitz sowie ihren Verwaltungssitz identifizieren, indem sie offizielle amtliche Dokumente als Identitätsnachweis bereitstellen. Du bestätigst, dass Wise Europe SA (und jegliche anderen juristischen Personen innerhalb des Konzerns Wise Europe SA) Kopien der Identitätsnachweise in gedruckter oder elektronischer Form erstellen und aufbewahren darf. Natürliche Personen, die keine belgische Staatsangehörigkeit besitzen und länger als 6 Monate in Belgien leben, müssen Wise Europe SA eine Kopie ihres belgischen Personalausweises oder ihrer Aufenthaltsgenehmigung zur Verfügung stellen. Wise Europe SA kann jederzeit die Übersetzung von ausländischen Ausweisdokumenten (durch einen beeidigten Übersetzer, falls dies im Ermessen von Wise Europe SA erforderlich ist) auf Kosten des Kunden anfordern.

Kunden gewähren Wise Europe SA das Recht, die Authentizität ihrer Dokumente zu verifizieren und die Richtigkeit ihrer Angaben zur Identifizierung bei staatlichen oder privaten Stellen wie dem nationalen Register zu überprüfen. Zudem kann Wise Europe SA unter Umständen

Kunden dazu auffordern, notwendige Nachweise zur Überprüfung der Quelle ihrer Geldmittel und/oder unterzeichnete Aussagen zur Bestätigung der Gründe für bestimmte Transaktionen zu erbringen.

Unsere Kunden müssen uns sofort schriftlich oder über zugelassene digitale Kanäle über jegliche Änderungen der eingereichten Angaben in Kenntnis setzen und/oder diese Änderungen selbst über die entsprechenden digitalen Kanäle vornehmen. Zudem stimmen unsere Kunden zu, dass sie auf Anfrage seitens Wise Europe SA ein besonderes Dokument unterschreiben, in dem wichtige Änderungen festgehalten werden, oder Nachweise erbringen, dass die jeweilige Änderung bereits vorgenommen wurde.

## 5 Erste Schritte

- 5.1 **Die Nutzung unserer Dienstleistungen.** Um unsere Dienstleistungen zu nutzen, musst du ein Profil erstellen und bestimmte Informationen bereitstellen, um die wir dich bitten.
- 5.2 **Die Informationen müssen korrekt sein.** Alle Informationen, die du uns zur Verfügung stellst, müssen stets vollständig, korrekt und wahrheitsgemäß sein. Sollten sich diese Informationen ändern, musst du sie sofort aktualisieren. Wir können nicht für Verluste verantwortlich gemacht werden, die durch dein Versäumnis entstehen. Wir können dich zu jeder Zeit auffordern, die Richtigkeit deiner Informationen zu bestätigen und/oder zusätzliche Dokumente vorzuweisen.
- 5.3 **Sicherheits- und Kundenprüfungen zur Erfüllung der Sorgfaltspflicht ("Due Diligence").** Wir sind gesetzlich verpflichtet, bestimmte Sicherheits- und Kundenprüfungen zur Erfüllung unserer Sorgfaltspflicht durchzuführen, um dir jegliche Dienstleistungen bereitzustellen und die Nutzung eines Wise-Kontos zu ermöglichen. Unter bestimmten Umständen müssen wir möglicherweise auch andere an einer bestimmten Transaktion beteiligte Parteien überprüfen (z. B. deinen Empfänger).
- 5.4 **Informationsanfragen.** Du stimmst zu, allen unseren Aufforderungen für weitergehende Informationen nachzukommen und uns diese Informationen in einem für uns akzeptablem Format zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus stimmst du zu, dass wir Anfragen tätigen können (direkt oder durch Dritte), die wir für nötig erachten, um deine bereitgestellten Informationen zu validieren, einschließlich die Prüfung kommerzieller Datenbanken oder Kreditauskünfte. Du autorisierst uns, von Zeit zu Zeit eine oder mehrere Kreditauskünfte einzuholen, um dein Wise-Konto bei uns einzurichten, zu aktualisieren oder zu verlängern oder im Falle einer Streitigkeit in Bezug auf diese Vereinbarung oder unsere Dienstleistungen. Du stimmst zu, dass wir unter Umständen bestimmte Informationen wie deinen Namen, deine Wohnanschrift und dein Geburtsdatum an eine Kreditauskunftei übermitteln, um aus diesen Gründen eine Kreditauskunft einzuholen.
- 5.5 Wise behält sich das Recht vor, den Zugang zu deinem Wise-Konto oder zu unseren Dienstleistungen mit sofortiger Wirkung zu schließen, zu sperren oder einzuschränken, wenn wir diese Informationen nicht erhalten oder verifizieren können.

## 6 Sichere Nutzung unserer Dienstleistungen

6.1 Wir empfehlen dir, unsere Dienstleistungen für Überweisungen an Freunde, Familienangehörige und vertrauenswürdige und verifizierte Unternehmen sowie Dritte zu verwenden, die dir bekannt sind. Du solltest die Dienstleistungen nicht nutzen, um Geld an Fremde zu überweisen.

6.2 Wenn du auf dein Wise-Konto oder dein Profil zugreifst, solltest du mindestens Folgendes tun:

- a) Ändere dein Passwort regelmäßig und achte darauf, dass es nicht für andere Online-Konten wiederverwendet wird.
- b) Kontaktiere unser [Support-Team](#), wenn dich jemand nach deinen Login-Daten (einschließlich deines Passworts) fragt.
- c) Beachte immer die empfohlenen Leitlinien zur Passwortsetzung; dazu gehört die Erstellung von [sicheren Passwörtern](#), bei denen eine Mischung aus Buchstaben, Zahlen und Symbolen verwendet wird.
- d) Richte eine 2-Faktor-Authentifizierung ein, wenn wir dich darum bitten.
- e) Achte darauf, dass dein E-Mail-Konto stets sicher bleibt. Du kannst das Passwort über deine E-Mail-Adresse zurücksetzen. Kontaktiere umgehend unser [Support-Team](#), falls du den Verdacht hast, dass dein E-Mail-Konto gefährdet sein könnte.
- f) Aktualisiere die App auf deinem Gerät auf die aktuellste verfügbare Version.
- g) Aktualisiere den Browser deines Geräts auf die aktuellste verfügbare Version.
- h) Pflege die Betriebssysteme deiner Geräte mithilfe von regelmäßigen Sicherheitsupdates deines Betriebssystemanbieters.
- i) Installiere und pflege die neueste Anti-Virus-Software auf deinem Gerät (falls zutreffend).
- j) Du musst jedes Mal sicherstellen, dass du deinen Wise-Nutzernamen und dein Passwort ausschließlich auf unserer offiziellen App (die du aus dem iOS- oder Android-Store heruntergeladen hast) oder im Browser ausschließlich unter der Website [wise.com](https://wise.com) eingibst. E-Mails und SMS-Nachrichten von Betrügern könnten zu unechten Login-Portalen führen, die deine Login-Daten und deine 2-Faktor-Authentifizierungsdaten durch Phishing-Attacken speichern könnten. In ähnlicher Weise können Kriminelle böswillige Anzeigen in Suchmaschinen platzieren, die zu gefälschten Websites vertrauenswürdiger Unternehmen führen, einschließlich Wise. Weitere Informationen dazu, wie du Phishing-Betrugsversuche vermeiden kannst, findest du hier: <https://wise.com/gb/blog/scam-websites>
- k) Wenn du den Verdacht hast, dass du einem Betrug zum Opfer gefallen bist, kontaktiere unser Support-Team.

### 6.3 Du darfst nicht:

- a) deine Login-Daten oder deine 2-Faktor-Authentifizierungsdaten herausgeben, und du musst deine Login-Daten und deine 2-Faktor-Authentifizierungsdaten sicher aufbewahren.
- b) jemandem den Zugriff auf dein Wise-Konto oder Profil gewähren oder zulassen, dass dir jemand beim Zugriff auf dein Wise-Konto oder Profil zusieht, einschließlich Situationen, in denen du jemand anderen deine Geräte aus der Ferne steuern lässt.
- c) jegliche Funktionalitäten nutzen, die es erlauben, deine Login-Daten oder Passwörter auf deinem Computer oder im Browser zu speichern oder zwischenspeichern oder auf andere Weise zu erfassen.
- d) jegliche Schritte tätigen, die die 2-Faktor-Authentifizierung umgehen oder beeinträchtigen.

### 6.4 **Kontaktiere uns, wenn du den Verdacht hast, dass dein Wise-Konto gefährdet ist.**

Wenn du den Verdacht hast, dass die Zugangsdaten zu deinem Wise-Konto oder andere Login-Daten gestohlen wurden, verloren gegangen sind, ohne deine Erlaubnis verwendet wurden oder anderweitig kompromittiert wurden, dann musst du dich sofort mit unserem [Support-Team](#) in Verbindung setzen. Wir empfehlen dir, unser Support-Team unverzüglich sowohl telefonisch als auch per E-Mail zu kontaktieren. Du kannst deine Karte auch über unsere App im Reiter "Konto" mit sofortiger Wirkung sperren. Zudem empfehlen wir dir, dein Passwort zu ändern.

6.5 Jegliche Verzögerungen bei der Mitteilung deines Problems an uns könnten die Sicherheit deines Wise-Kontos beeinträchtigen und dazu führen, dass du die Verantwortung für jegliche Verluste trägst. Du musst uns bei Bedarf in einem angemessenen Rahmen unterstützen, damit wir Nachforschungen anstellen und alle erforderlichen Maßnahmen zum Schutz deines Kontos durchführen können.

6.6 Deine Nutzung von zusätzlichen Dienstleistungen ist unter Umständen mit zusätzlichen Sicherheitsvorkehrungen verbunden. Du musst dich in diesem Fall mit den jeweiligen Sicherheitsvorkehrungen vertraut machen.

6.7 Du bist verantwortlich für die Konfiguration deiner Informationstechnologie, Computerprogramme und Plattformen, um unsere Dienstleistungen nutzen zu können. Wir können nicht garantieren, dass unsere Dienste frei von Fehlern oder Viren sind.

## **7 Einschränkungen bei der Nutzung unserer Dienstleistungen**

7.1 **Du darfst unsere Systeme nicht missbräuchlich verwenden.** Du darfst unsere Dienstleistung nicht missbräuchlich verwenden, indem du:

- a) Viren, Trojaner, Computerwürmer, logische Bomben oder andere Materialien verwendest, die technologisch schädlich oder bösartig sind;
- b) Handlungen ausübst, die eine unzumutbare oder unverhältnismäßig große Belastung auf unsere Websites, Software oder Systeme

(einschließlich Netzwerken und Servern, die wir für die Bereitstellung dieser Dienstleistungen verwenden) verursachen, die durch uns oder in unserem Namen betrieben werden, oder unsere Website, App oder API mit jeglicher Art von Denial-of-Service-Angriff attackierst;

- c) einen anonymisierenden Proxy-Server verwendest; Roboter, Spider-Programme oder sonstige automatisierte Geräte bzw. manuelle Abläufe zum Überwachen oder Kopieren unserer Websites ohne unsere vorherige schriftliche Erlaubnis verwendest; oder sonstige Geräte, Software oder Abläufe zur Umgehung unserer Protokolle zum Ausschluss von Bots einsetzt; oder
- d) unsere Website, Software, API, Systeme (einschließlich Netzwerken und Servern, die wir zur Bereitstellung jeglicher Wise-Dienstleistungen verwenden), die durch uns oder in unserem Namen betrieben werden sowie jegliche sonstige Wise-Dienstleistungen oder die Nutzung jeglicher Wise-Dienstleistungen durch andere Nutzer beeinträchtigt oder stört oder versuchst, diese zu beeinträchtigen oder zu stören bzw. dir einen nicht autorisierten Zugang dazu verschaffst.

**7.2 Wir können dein Wise-Konto oder deinen Zugriff auf unsere Dienstleistungen aus Sicherheitsgründen sperren.** Wir können dein Wise-Konto sperren oder die Funktionalität deines Wise-Kontos einschränken, wenn wir begründete Bedenken haben hinsichtlich:

- (a) der Sicherheit deines Wise-Kontos oder deines Profils;
- (b) eines Verdachts auf nicht autorisierte oder betrügerische Nutzung deines Wise-Kontos oder unserer Dienstleistungen; oder
- (c) vermuteter Verstöße gegen diese Vereinbarung oder die zusätzlichen Dokumente.

Wir informieren dich so schnell wie möglich über die Sperrung oder Beschränkung sowie deren Gründe, entweder bevor oder unmittelbar nachdem wir den Zugang verweigern. Es sei denn, die Bekanntgabe wäre gesetzwidrig oder würde unsere Sicherheitsmaßnahmen gefährden.

**7.3 Du darfst unsere Dienstleistung nicht missbräuchlich verwenden.** Du darfst unsere Dienstleistung nicht missbräuchlich verwenden, indem du:

- a) gegen diese Vereinbarung, zusätzliche Dokumente oder jegliche andere Vereinbarung zwischen dir und einem Wise-Unternehmen verstößt;
- b) gegen ein Gesetz, eine Satzung, eine Verordnung oder eine Regulierung verstößt (zum Beispiel gegen Gesetze, Satzungen, Verordnungen oder Regulierungen im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen, dem Verbraucherschutz, dem Wettbewerbsrecht, der Antidiskriminierung oder irreführender Werbung);
- c) die geistigen Eigentumsrechte von Wise verletzt;
- d) gefälschte Waren verkaufst;

- e) auf diffamierende, verleumderische, bedrohende oder belästigende Art und Weise handelst;
- f) falsche, ungenaue oder unvollständige Informationen lieferst;
- g) Gelder, bei denen wir berechtigterweise vermuten, dass sie unter Umständen auf betrügerische Weise entstanden sein könnten, überweist oder empfangst;
- h) bei einer Ermittlung die Zusammenarbeit oder Bestätigung deiner Identität oder jeglicher von uns angeforderten Informationen verweigerst;
- i) versuchst, im Laufe einer Streitigkeit oder einer Beanspruchung von Geld "zweigleisig zu fahren", indem du Gelder sowohl von Wise als auch von einem Dritten (z. B. einem Händler), einer Bank oder einem Kartenherausgeber, die an derselben Transaktion beteiligt sind, empfangst oder versuchst zu empfangen;
- j) die Dienstleistungen von Wise auf eine Art und Weise nutzt, die zu Folgendem führt oder führen könnte:
  - i) Beschwerden an oder über Wise;
  - ii) Anfragen von Dritten, durch dich getätigte Zahlungen ungültig zu machen;
  - iii) Gebühren, Strafen, Geldbußen oder sonstige Verbindlichkeiten, die Wise, anderen Wise-Kunden, Dritten oder dir entstehen;
- k) unsere Dienstleistungen auf eine Weise nutzt, bei der Wise, ein Kartenanbieter oder ein sonstiges Netzwerk zur elektronischen Überweisung von Geldern berechtigterweise vermuten, dass es sich dabei um einen Missbrauch des Kartensystems oder der Regeln im Zusammenhang mit dem Kartenanbieter oder -netzwerk handelt;
- l) zulässt, dass dein Wise-Konto ein negatives Guthaben aufweist;
- m) aus einem Land, in dem Wise nicht tätig sein darf, auf Wise-Dienstleistungen zugreift;
- n) jegliche Handlungen unternimmst, die unter Umständen zu unserem Verlust der Dienstleistungen unseres Internetanbieters, Zahlungsabwicklers oder eines sonstigen Zulieferers oder Dienstansbieters führen könnten;
- o) diese Vereinbarung oder jegliche zusätzliche Dokumente oder Richtlinien von Wise bzw. Bestimmungen in Bezug auf dein Wise-Konto umgehst, wobei die Bestimmungen temporäre oder endgültige Sperrungen deines Wise-Kontos oder sonstiger Konten, Einschränkungen oder Beschränkungen beinhalten, einschließlich (jedoch nicht beschränkt auf) die Beteiligung an den folgenden Handlungen: Versuch, ein zusätzliches Wise-Konto/zusätzliche Wise-Konten oder Profile zu eröffnen, wenn ein Konto ein negatives Guthaben aufweist oder eingeschränkt, gesperrt oder auf sonstige Weise beschränkt wurde;

- p) neue oder zusätzliche Wise-Konten oder Profile unter Verwendung von Informationen Dritter (beispielsweise des Namens, der Adresse, der E-Mail-Adresse etc.) oder unter Verwendung des Wise-Kontos eines Dritten eröffnest;
- q) unsere Angestellten, Mitarbeiter oder andere Kunden belästigst, beleidigst und/oder bedrohst; oder
- r) ein Streitbeilegungsverfahren eines Kartenanbieters missbrauchst.

**7.4 Maßnahmen, die wir unter Umständen durchsetzen könnten, wenn du dich an jeglichen eingeschränkten Aktivitäten beteiligst.** Wenn wir den Verdacht haben, dass Aktivitäten, die in diesem Abschnitt beschrieben wurden, durchgeführt wurden, können wir jederzeit in unserem eigenen Ermessen verschiedene Maßnahmen ergreifen, um Wise, die Kunden von Wise und andere Betroffene zu schützen. Zu den Maßnahmen, die wir ergreifen können, gehören unter anderem die folgenden:

- a) sofortige Kündigung dieser Vereinbarung;
- b) vorübergehende Sperrung deines Wise-Kontos und deines Profils, wobei dein Wise-Konto und dein Profil für den Zeitraum der Sperrung weiterhin offen bleiben, jedoch nicht betrieben werden können bzw. Einschränkungen unterliegen, bis wir die Sperrung aufgehoben haben;
- c) Schließung deines Wise-Kontos und endgültige Sperrung deines Zugriffs auf unsere Dienstleistungen ohne Vorankündigung und ohne Strafe für uns, wobei dein Wise-Konto in diesem Fall deaktiviert wird und/oder dein Profil nicht verfügbar sein wird;
- d) Meldung eines Verdachts auf die Verletzung eines Gesetzes, einer Verordnung oder einer Satzung an die entsprechende Strafverfolgungsbehörde und Zusammenarbeit mit dieser, unter anderem durch Offenlegung deiner Identität an die jeweilige Behörde;
- e) Verweigerung der künftigen Bereitstellung unserer Dienstleistungen an dich;
- f) Einschränkung deines Zugriffs auf unsere Website, App, Software, Systeme (einschließlich jeglicher Netzwerke und Server, die wir zur Bereitstellung von Wise-Dienstleistungen nutzen), die von uns oder in unserem Namen betrieben werden, Einschränkung deines Zugriffs auf dein Wise-Konto oder auf jegliche andere Dienstleistungen, einschließlich der Zahlung, des Währungsumtausches oder der Überweisung von Geldern mit jeglichen anderen Zahlungsmethoden in Verbindung mit deinem Wise-Konto, wodurch die Möglichkeit zur Überweisung oder Abhebung von Geldern für dich eingeschränkt wird;
- g) Einfrieren des Guthabens in deinem Wise-Konto, wenn dies notwendig ist, um uns gegen ein Haftungsrisiko zu schützen oder wenn wir Grund zur Annahme haben, dass du gegen unsere Nutzungsrichtlinien verstoßen hast;

- h) Kontaktaufnahme mit deiner Bank oder deinem Kreditkartenaussteller, anderen betroffenen Dritten oder einer zuständigen Strafverfolgungsbehörde im Zusammenhang mit deinen Handlungen;
- i) Aktualisierung von falschen Informationen, die du uns zur Verfügung gestellt hast; und
- j) Einleitung eines Gerichtsverfahrens gegen dich, einschließlich einer Klage auf Schadensersatz und der Erstattung von Verlusten und gezahlten Gebühren.

**8 Gerichtsbeschlüsse.** Wenn wir über einen Gerichtsbeschluss oder einen sonstigen Rechtsprozess (einschließlich einer Pfändung oder eines ähnlichen Prozesses) gegen dich informiert werden, oder wenn wir anderweitig Grund zur Annahme haben, dass wir im Einklang mit dem Gerichtsbeschluss oder sonstigen geltenden gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen bestimmte Maßnahmen ergreifen müssen, dann können wir unter Umständen Maßnahmen wie die Einfrierung jeglicher Zahlungen von bzw. an dein Wise-Konto, die Einrichtung einer Reserve oder einer Einschränkung deines Wise-Kontos oder die Herausgabe deiner Gelder ergreifen. Wir entscheiden in eigenem Ermessen, welche Maßnahme erforderlich ist. Sofern der Gerichtsbeschluss, die geltenden Gesetze, die behördlichen Anforderungen oder ein sonstiger Rechtsprozess nichts anderes vorschreibt, informieren wir dich über die uns vorliegenden Kontaktinformationen über diese Maßnahmen. Wir sind nicht verpflichtet, einen Gerichtsbeschluss oder einen Rechtsprozess gegen dich, dein Wise-Konto oder deine Nutzung unserer Dienstleistungen zu bestreiten oder anzufechten. Wenn wir aufgrund eines Gerichtsbeschlusses oder einer geltenden gesetzlichen oder behördlichen Anforderung bzw. aufgrund eines sonstigen Rechtsprozesses die Einfrierung, Reserve oder Einschränkung veranlassen, dann bleiben diese Maßnahmen so lange wie notwendig bestehen.

## **9 Schließung deines Wise-Kontos oder Sperrung deiner Nutzung von Wise**

**9.1 Du kannst deine Nutzung von Wise jederzeit einstellen und/oder dein Wise-Konto jederzeit schließen.** Diese Vereinbarung bleibt rechtskräftig, bis dein Wise-Konto geschlossen wurde. Du kannst dein Wise-Konto jederzeit schließen und/oder die Nutzung unserer Dienstleistungen jederzeit einstellen, indem du die Schritte ausführst, die wir über unsere Website, App oder einen API-Partner bereitgestellt haben.

**9.2 Wenn du dein Wise-Konto schließen möchtest, solltest du dein Geld innerhalb eines angemessenen Zeitraums abheben.** Wenn du zum Zeitpunkt der Schließung weiterhin Geld in deinem Wise-Konto hältst, musst du das verbleibende Geld in einem angemessenen Zeitraum abheben. Wenn du zum Zeitpunkt der Schließung weiterhin Geld in deinem Wise-Konto hältst, wirst du keinen Zugriff mehr auf dieses Geld haben. Du kannst dein Geld jedoch weiterhin abheben, indem du unser [Support-Team](#) kontaktierst. Dies sollte in einem angemessenen Zeitraum nach dem Datum der Schließung deines Wise-Kontos erfolgen.

**9.3 Jegliches noch vorhandene Geld wird zusätzlichen Prüfungen unterzogen.**

Nach der Schließung oder Deaktivierung deines Wise-Kontos müssen wir eventuell zusätzliche Prüfungen durchführen, bevor Wise dir dein Geld zurückerstatten kann.

**9.4 Wann du dein Wise-Konto nicht schließen oder dein Profil nicht löschen darfst.** Du darfst dein Wise-Konto nicht schließen oder dein Profil nicht löschen:

- a) um laufende Ermittlungen zu umgehen;
- b) wenn eine ausstehende Überweisung, eine ungelöste Streitigkeit oder ein ungelöster Anspruch vorliegt;
- c) wenn dein Guthaben im negativen Bereich ist; oder
- d) wenn dein Wise-Konto einer Sperrung, Beschränkung oder Reservierung unterliegt.

Wenn du versuchst, eine der erwähnten Handlungen auszuüben, können wir dein Geld so lange wie nötig einbehalten, um unsere Interessen oder die Interessen eines Dritten zu schützen.

**9.5 Du bist auch nach der Schließung für dein Wise-Konto verantwortlich.** Du bestätigst, dass du weiterhin die Verantwortung für sämtliche Forderungen im Zusammenhang mit deinem Wise-Konto und mit deiner Nutzung unserer Dienstleistungen trägst, auch nachdem dein Konto geschlossen wurde oder du die Nutzung unserer Dienstleistungen eingestellt hast. Wenn du beispielsweise ein negatives Guthaben bei Wise hast, dann bist du weiterhin dafür verantwortlich, uns den entsprechenden Geldbetrag zurückzuzahlen, auch nachdem du dein Wise-Konto geschlossen und/oder dein Profil gelöscht hast. Weitere Informationen findest du im Abschnitt 30.9 unter dem Punkt "Was passiert, wenn du uns Geld schuldest".

**9.6 Wir können diese Vereinbarung mit einer zweimonatigen Benachrichtigungsfrist beenden.** Wir können diese Vereinbarung mit einer zweimonatigen vorherigen Benachrichtigungsfrist (falls erforderlich) kündigen und dein Wise-Konto oder sämtliche damit verbundenen Dienstleistungen schließen.

**9.7 Du kannst die App nicht nutzen, wenn diese Vereinbarung endet.** Bei Entzug der Zustimmung aus jeglichem Grund, enden alle dir in Verbindung mit der App zugestandenen Rechte. Du musst die App unverzüglich von deinen Geräten löschen oder entfernen.

## **10 Wie viel du zahlst**

**10.1 Du musst unsere Gebühren bezahlen.** Du musst die Gebühren zahlen, die durch die Nutzung unserer Dienstleistungen entstehen. Wir können deine Transaktionen nicht bearbeiten und dir keine sonstigen Dienstleistungen bereitstellen, bis du die Gebühr gezahlt hast. Unsere Gebühren beinhalten keine Gebühren, die ein API-Partner, deine Bank, die Bank des Empfängers oder ein anderer Dritter separat erheben kann.

- 10.2 **Du kannst unsere Gebührenstruktur auf unserer Preisübersicht einsehen.** Zur Klarstellung: Die zu zahlenden Gebühren entsprechend der "[Gebühreenseite](#)" stellen einen Teil dieser Vereinbarung dar, wobei die Vereinbarung entsprechend dem Abschnitt "**Unser Recht auf Änderung**" geändert werden kann. Wir berechnen dir unter Umständen im alleinigen Ermessen von Wise eine variable Gebühr zu Zeitpunkten von potenziell erhöhter Volatilität oder Unberechenbarkeit auf den Devisenmärkten. Wir teilen dir mit, ob diese Gebühr anfällt, wenn du deinen Auftrag erstellst. Es ist wichtig, dass du dich über diese Gebühren informierst und dich damit einverstanden erklärst, bevor du unsere Dienstleistungen in Anspruch nimmst. Wir können unsere Gebühren unter Umständen entsprechend dem Abschnitt "**Unser Recht auf Änderung**" ändern.
- 10.3 **Wir können für Geldbeträge, die du uns schuldest, Abzüge machen.** Du bestätigst, dass wir autorisiert sind, unsere Gebühren, jegliche Geldbeträge aus rückgängig gemachten Zahlungen und jegliche Geldbeträge, die du uns schuldest, von deinem Wise-Konto abzuziehen, einschließlich Geldern, die in einer Spardose gehalten werden. Wenn das Geld in deinem Wise-Konto nicht ausreicht, um diese Beträge zu decken, können wir die Abwicklung von laufenden oder künftigen Transaktionen bzw. die Bereitstellung von Dienstleistungen an dich verweigern und können in Zukunft Geld, das an uns für Dienstleistungen gesendet wird, abziehen.
- 10.4 **Steuern.** Du bist für die Zahlung jeglicher Steuern verantwortlich, die für dich im Zusammenhang mit der Nutzung unserer Dienstleistungen entstehen, und es liegt in deiner Verantwortung, den richtigen Steuerbetrag an die entsprechende Steuerbehörde zu zahlen.

## WÄHRUNGSUMTÄUSCHE

### 11 Währungsumrechnung

11.1 Unsere Dienstleistungen beinhalten die Möglichkeit des Währungsumtausches, beispielsweise:

- a) als Teil einer Überweisung;
- b) in deinem Wise-Konto, in das du Geld in einer Währung einzahlst und dann zur Überweisung an Dritte, zum Ausgeben von Geld über deine Karte oder zum Abheben von Geld in einer anderen Währung verwenden kannst; oder
- c) in deinem Wise-Konto, in dem du ein Guthaben in einer Währung hast und es dann in eine andere Währung umrechnen kannst.

11.2 **Wechselkurs.** Wenn wir uns in dieser Vereinbarung auf einen Wechselkurs beziehen, meinen wir damit den zum gegebenen Zeitpunkt für das relevante Währungspaar (z.B. GBP zu EUR, USD zu AUD) geltende Wechselkurs, der von Wise angeboten wird (und uns üblicherweise von einem Anbieter von Referenzkursen zur Verfügung gestellt wird). Wir können unseren Referenz-Anbieter von Zeit zu Zeit und ohne Ankündigung wechseln.

11.3 Für einige Währungen verwenden wir nicht den Devisenmittelkurs, einschließlich Situationen, in denen wir gesetzlich verpflichtet sind, einen anderen Referenzkurs für den Wechselkurs deines Währungspaares zu verwenden. Für den Umtausch von Währungen zu NGN (Nigeria) müssen wir beispielsweise den von der Central Bank of Nigeria festgesetzten Kurs verwenden. Für diese Währungen informieren wir dich über den von Wise angebotenen Wechselkurs, wenn du einen unmittelbaren Währungsumtausch in Auftrag gibst.

11.4 Wir bearbeiten deinen Auftrag zum Währungsumtausch unter Umständen nicht, bis wir die erforderlichen Geldbeträge und Gebühren entsprechend unserer [Gebührensseite](#) erhalten haben. Du bist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass der erforderliche Geldbetrag für einen Währungsumtausch (entweder in deinem Wise-Konto oder als Teil einer Überweisung oder einer sonstigen Dienstleistung, die wir zur Verfügung stellen) umgehend an uns überwiesen wird. Wir sind nicht für die Zeit verantwortlich, die deine Bank oder dein Zahlungsanbieter benötigt, um uns dein Geld zu überweisen.

11.5 **Ablehnung eines Umtauschauftrags.** Wir behalten uns das Recht vor, jeglichen Umtauschauftrag nach eigenem Ermessen abzulehnen. Ablehnungen können unter anderem folgende Gründe haben: falsche Informationen über einen Empfänger; nicht ausreichende Geldmittel; der Verdacht, dass du gegen diese Vereinbarung verstoßen haben könntest, einschließlich des Verdachts, dass du Währungshandel oder andere nach dieser Vereinbarung unzulässige Arten von Handel betreibst oder betreiben wolltest. Wir werden uns bemühen, dich über die von dir bereitgestellten Kontaktinformationen über jede Ablehnung zu informieren und dir (soweit

möglich) die Gründe für eine solche Ablehnung nennen und dir erklären, wie du aufgetretene Fehler korrigieren kannst. Wir werden dich jedoch nicht benachrichtigen, falls diese Mitteilung rechtswidrig wäre.

**11.6 Bestätigung eines Umtauschauftrags.** Jedem Währungsumtausch wird eine einzigartige Transaktionsnummer zugewiesen, die in der Auftragsbestätigung und im Transaktionsverlauf angezeigt wird. Du solltest diese Transaktionsnummer immer angeben, wenn du dich im Zusammenhang mit einem bestimmten Währungsumtausch an uns wendest.

## DEIN WISE-KONTO

### 12 Informationen zu deinem Wise-Konto

#### 12.1 Über dein Wise-Konto:

- a) Dein Wise-Konto ermöglicht es dir, Geld zu halten, auszugeben, zu überweisen und zu erhalten sowie Währungen umzutauschen.
- b) Das Geld auf deinem Wise-Konto läuft nicht ab.
- c) Das Geld auf deinem Wise-Konto wird nicht verzinst.
- d) Du kannst dein Geld in jeder von uns unterstützten Währung beliebig halten.
- e) Du kannst das Geld auf deinem Wise-Konto unter bestimmten Bedingungen jederzeit abheben. Weitere Einzelheiten findest du im Abschnitt 23 "Geldabbuchung von deinem Wise-Konto".
- f) Es können bestimmte Limits für dein Wise-Konto festgelegt werden, abhängig von deinem Wohnsitzland, Verifizierungsstatus oder anderen rechtlichen Abwägungen. Wenn du weitere Informationen zu diesen Limits benötigst, kannst du [uns kontaktieren](#).
- g) Das Geld auf deinem Wise-Konto gehört der natürlichen Person, die als Inhaber des Wise-Kontos registriert ist.
- h) Du musst einen ausreichenden Geldbetrag auf deinem Wise-Konto halten, damit wir deine Transaktionen abwickeln können. Wenn die Geldmittel auf deinem Wise-Konto nicht ausreichen, können wir unter Umständen die Abwicklung von ausstehenden oder zukünftigen Transaktionen verweigern. Wir sind nicht für die Zeit verantwortlich, die deine Bank oder dein Zahlungsanbieter bzw. die Bank oder der Zahlungsanbieter eines Dritten benötigt, um uns dein Geld zu überweisen.
- i) Wir können in unserem alleinigen Ermessen aus einem beliebigen Grund eine angefragte Transaktion verweigern oder eine Zahlung oder eine sonstige Transaktion zurückerstatten, einschließlich in (jedoch nicht beschränkt auf) Situationen, in denen der Wert deines Wise-Kontos direkt oder indirekt einen erlaubten Wert überschreiten könnte, der im Einklang mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften oder mit sonstigen rechtlichen oder risikomindernden Vorgaben für das entsprechende Wise-Konto steht.

12.2 Das Geld in deinem Wise-Konto wird im Einklang mit dem Gesetz vom 11. März 2018 in Bezug auf den Status und die Überwachung von Zahlungsinstituten oder E-Geld-Instituten, den Zugriff auf die Geschäfte von Zahlungsanbietern und die Aktivität der Herausgabe von elektronischem Geld herausgegeben.

12.3 **Wise ist keine Bank und dein Wise-Konto ist kein Bankkonto.** Wise ist keine Bank und dein Geld, das bei Wise gehalten wird, einschließlich

Guthaben in deinem Wise-Konto, wird nicht durch eine Einlagensicherung (darunter Garantiefonds und Sicherungsfonds) versichert. Wise hält Kundengelder in zulässigen Investitionen in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen. Wise ist gegebenenfalls Eigentümer jeglicher Zinssätze und Erträge aus diesen Investitionen. Die Bankverbindung, die wir dir (wie weiter unten beschrieben) zur Verfügung stellen, dient zum Empfang von Geldern von Dritten auf ein Bankkonto, das Wise und dessen verbundene Unternehmen für dich eröffnet haben, damit Wise diese Gelder deinem Wise-Konto gutschreiben kann. Die Bankverbindung gilt nicht als Kontonummer eines Bankkontos, das du eröffnet hast.

Im Einklang mit dem Zahlungsdienstgesetz werden wir sicherstellen, dass dein Geld stets sicher und in unseren Unterlagen jederzeit identifizierbar aufbewahrt wird.

- 12.4 **Einzahlung von Geld in dein Wise-Konto.** Um Geld in dein Wise-Konto einzuzahlen, musst du dich in dein Wise-Konto einloggen und die erforderlichen Schritte befolgen. Wir übernehmen keine Verantwortung für von dir eingezahltes Geld, solange wir es noch nicht erhalten haben. Zur Klarstellung: Wenn du Geld in dein Wise-Konto einzahlst, sind wir der Empfänger dieses Geldes. Das bedeutet, dass die Bank oder der Zahlungsanbieter, den du mit der Überweisung von Geldern an uns beauftragt hast, dafür verantwortlich ist, dass wir die Gelder erhalten, damit wir sie deinem Wise-Konto gutschreiben können.
- 12.5 **Einzahlungsmethoden.** Möglicherweise werden dir eine oder mehrere Methoden angezeigt, mit denen du Geld zu deinem Wise-Konto hinzufügen kannst. Du könntest beispielsweise eine Banküberweisung tätigen, Wise zum Einzug der Gelder von deinem Bankkonto oder von deinem Zahlungskonto über einen Drittanbieter autorisieren oder eine Kredit- oder Debitkarte verwenden (in dieser Vereinbarung bezeichnen wir diese Methoden als "**Einzahlungsmethoden**"). Die Anzahl der dir zur Verfügung stehenden Einzahlungsmethoden hängt von einigen Faktoren ab, einschließlich deines Wohnorts und deines Verifizierungsstatus. Wir können die Verfügbarkeit einer bestimmten Einzahlungsmethode nicht garantieren und können eine Einzahlungsmethode jederzeit ändern oder einstellen, ohne dich darüber zu informieren.
- 12.6 **Die Einzahlungsmethoden müssen in deinem Namen verwendet werden.** Alle Einzahlungsmethoden, die du für die Einzahlung von Geldern in dein Wise-Konto verwendest, müssen in deinem Namen verwendet werden.
- 12.7 **Rückbuchungen deiner Zahlungsmittel.** Wenn du eine Einzahlungsmethode ausgewählt hast, bei der Rückbuchungen möglich sind (beispielsweise bei einer Kreditkarte), dann bestätigst du, dass du dieses Recht auf Rückbuchung nur ausüben darfst, wenn:
- (a) Wir gegen diese Vereinbarung verstoßen haben; oder
  - (b) eine nicht autorisierte Nutzung deiner Zahlungsmittel erfolgte (du also somit die Zahlung nicht vorgenommen bzw. nicht autorisiert hast).

Du bestätigst, dass du dein Recht auf Rückbuchung nicht aus anderen Gründen ausüben darfst. Wenn wir im Zusammenhang mit einer von dir verursachten oder mit dir zusammenhängenden Rückbuchung Ermittlungen anstellen oder Maßnahmen ergreifen müssen, können wir dir unsere Kosten dafür in Rechnung stellen und diesen Betrag von deinem Wise-Konto abziehen bzw. dein Wise-Konto schließen oder deinen Zugriff auf unsere Dienstleistungen einschränken.

**12.8 Wann wir Geld auf dein Wise-Konto gutschreiben.** Wir schreiben dir dein Geld auf dein Wise-Konto gut, sobald wir dieses erhalten haben. Bei einigen Einzahlungsmethoden, z. B. einer Zahlung per Kredit- oder Debitkarte, werden wir das Geld so schnell wie möglich gutschreiben, vorbehaltlich unseres Rechts auf Rückbuchung. Das bedeutet, dass wir diesen Betrag von deinem Wise-Konto abziehen können, wenn wir den vollen einzuzahlenden Betrag deinem Wise-Konto gutschreiben, uns dieser Betrag jedoch nicht in einem angemessenen Zeitraum erreicht und du diesen gutgeschriebenen Betrag in der Zwischenzeit für eine Überweisung, eine Zahlung oder Sonstiges verwendest. Das könnte dazu führen, dass ein negatives Guthaben in deinem Wise-Konto vorliegt (siehe "Was passiert, wenn du uns Geld schuldest" in Abschnitt 30.9).

**12.9 Einzahlung von Geld mit deiner Debit- oder Kreditkarte.** Wenn du mit deiner Debit- oder Kreditkarte Geld einzahlen möchtest (falls wir dir diese Einzahlungsmethode anbieten), musst du uns deine Kartendaten einschließlich deiner Kartenummer und des Namens des Karteninhabers zur Verfügung stellen. Wenn du über eine Debit- oder Kreditkarte Geld einzahlen möchtest, bestätigst du, dass deine Kartendaten richtig sind, dass du autorisiert bist, auf das Geld in deinem Kartenkonto zuzugreifen und dieses zu überweisen, dass dein Kartenkonto bei dem kontoführenden Finanzinstitut in einem guten Verhältnis steht und dass du berechtigt bist, den entsprechenden Betrag per Debit- oder Kreditkartenzahlung an dein Kartenkonto einzuzahlen bzw. von diesem Konto abzubuchen. Du autorisierst uns, über Kartenzahlungssysteme Lastschriften und Gutschriften an deinem Bankkonto vorzunehmen, um deine Transaktion abzuwickeln, einschließlich sämtlicher geltenden Gebühren und Kosten. Diese Autorisierung bleibt rechtskräftig, solange du den Zugriff auf unsere Dienstleistungen hast und sofern die Autorisierung nicht im Einklang mit dieser Vereinbarung gekündigt wurde.

**12.10 Einschränkungen bei der Geldeinzahlung.** Wir bieten nur Einzahlungsmethoden, die dir beim Zugriff auf unsere Dienstleistungen angezeigt werden. Andere Methoden wie Papier- oder E-Scheck werden nicht akzeptiert. Aus rechtlichen, sicherheitstechnischen oder sonstigen Gründen gibt es unter Umständen Einschränkungen bei deinen ausgewählten Einzahlungsmethoden oder Währungen, einschließlich, wie viel Geld du in dein Wise-Konto einzahlen kannst.

**12.11 Einzahlungen an dein Wise-Konto aus anderen Quellen.** Bei bestimmten Währungen stellen wir dir unter Umständen lokale Bankverbindungen zur Verfügung, die du oder Dritte verwenden können, um Geld direkt auf dein Wise-Konto zu überweisen ("**Bankverbindungen**"). Bankverbindungen stellen keine separaten Zahlungskonten dar. Die Bankverbindungen, die wir dir zur Verfügung stellen, sind nur ein Hilfsmittel zum Empfang von Geldern von

Dritten in ein Bankkonto, das ausschließlich im EWR durch Wise Europe SA gehalten wird.

12.12 Wir führen unter Umständen Verifizierungsprüfungen durch, wenn du eine Bankverbindung anforderst, zusätzlich zu den Prüfungen, die für die Eröffnung eines Wise-Kontos erforderlich sind. Unter Umständen nehmen wir darüber hinaus Prüfungen auf Ad-hoc-Basis vor. Deine Bankverbindungen können sich unter Umständen von Zeit zu Zeit ändern. In diesem Fall bist du dafür verantwortlich, deine Drittanbieter anzuweisen und sonstige Vorkehrungen zu treffen, damit der Empfang von Geldern über deine Bankverbindungen erfolgen kann. Wise trägt keine Verantwortung für Probleme im Zusammenhang mit einer Änderung deiner Bankverbindung. Du bist dafür verantwortlich, Dritte darüber in Kenntnis zu setzen, dass sich deine Bankverbindung geändert hat.

12.13 Wenn du deine Bankverbindung Dritten zur Verfügung stellst, dann stimmst du zu, dass du keinen Zuschlag oder sonstige Gebühren von ihnen erhebst, nur damit du auf diese Weise Geld empfangen kannst.

12.14 **Wann eingezahltes Geld in deinem Wise-Konto angezeigt wird.** Jegliches Geld, das auf deinem Wise-Konto eingeht, wird in deinem Transaktionsverlauf festgehalten. Du solltest deine eingehenden Geldmittel in deinem Wise-Konto regelmäßig überprüfen und uns kontaktieren, wenn du Unregelmäßigkeiten oder Unstimmigkeiten bemerkst.

12.15 **Empfang von Geldern von USD-Bankverbindungen.** Du empfängst unter Umständen Gelder, die mithilfe eines US-ACH-Systems (Automated Clearing House System) oder über eine inländische Wire-Überweisung auf dein Wise-Konto eingezahlt wurden. Wenn du auf diese Weise Geld empfangen möchtest, beispielsweise indem du deine USD-Bankverbindung teilst, kannst du auf dieses Geld nicht zugreifen, bis wir den eingezogenen Geldbetrag erhalten haben. Das kann mehrere Tage oder einen noch längeren Zeitraum in Anspruch nehmen.

### 13 Rückgängig gemachte Zahlungen und Rückbuchungen

13.1 **Geldeinzahlungen in dein Wise-Konto können unter Umständen rückgängig gemacht werden.** Geldeinzahlungen in dein Wise-Konto können unter Umständen rückgängig gemacht werden oder unterliegen unter Umständen einer Rückbuchung. Das bedeutet, dass du dieses Geld nicht zurückerhältst. Wenn eine rückgängig gemachte Zahlung oder eine Rückbuchung zu einem negativen Guthaben führt, musst du uns den negativen Betrag gemeinsam mit jeglichen anfallenden Gebühren unverzüglich zurückzahlen. Geldeinzahlungen in dein Wise-Konto können unter Umständen durch Wise rückgängig gemacht werden oder unterliegen einer Rückbuchung oder Rückzahlung an die zahlende Person oder an den Zahlungsanbieter und/oder müssen an Wise zurückgezahlt werden, wenn wir uneingeschränkt Grund zur Annahme haben, dass:

- a) Wise oder eine beliebige andere Partei dir das Geld irrtümlicherweise überwiesen hat;

- b) die Überweisung nicht autorisiert oder auf betrügerische Weise abgewickelt oder veranlasst wurde;
- c) die Geldmittel für Aktivitäten gezahlt wurden, die gegen gesetzliche Vorschriften, diese Vereinbarung, die zusätzlichen Dokumente oder jegliche andere Vereinbarung zwischen dir und Wise verstoßen;
- d) die Zahlung aus einem anderen Grund durch den Absender oder durch einen Zahlungsanbieter rückgängig gemacht wurde; oder
- e) ein beliebiger anderer Fehler vorliegt, der zur Gutschrift von Geldern an dein Wise-Konto führt, in Situationen, in denen du nicht der gesetzliche Empfänger bist und/oder in denen dir nicht gesetzlich erlaubt ist, diese Gelder zu behalten.

13.2 Wenn jegliche Geldzahlungen durch den Absender oder durch einen Zahlungsanbieter rückgängig gemacht werden, bestätigst du, dass Wise den empfangenen Betrag inklusive jeglicher anfallenden Gebühren von deinem Wise-Konto (falls zutreffend) in derselben Währung wie die der ursprünglichen Transaktion abziehen oder die Zahlung des entsprechenden Betrags rückgängig machen kann. Wenn das Guthaben in deinem Wise-Konto in der jeweiligen Währung nicht ausreicht für eine Rückzahlung, einen Abzug oder um die Zahlung rückgängig zu machen, kann Wise unter Umständen in alleinigem Ermessen die Transaktion erstatten oder rückgängig machen. Dabei gilt der von Wise zu diesem Zeitpunkt angebotene Wechselkurs für die jeweiligen Währungen. Wenn eine rückgängig gemachte Zahlung oder eine Rückbuchung zu einem negativen Guthaben führt, musst du uns den negativen Betrag gemeinsam mit jeglichen entstandenen Kosten (falls zutreffend) unverzüglich zurückzahlen.

13.3 **Rückbuchungsgebühren.** Wenn du eine Einzahlung in dein Wise-Konto über eine Debit- oder Kreditkarte empfängst und du (oder ein Dritter) eine Rückbuchung für die Transaktion mit dem Kartenaussteller veranlasst, dann erhebt Wise unter Umständen eine Gebühr für die Abwicklung des Rückbuchungsprozesses und bucht den damit verbundenen Betrag von deinem Wise-Konto ab, einschließlich Geldern in einer Spardose.

## 14 Verwaltung deines Wise-Kontos

14.1 **Der Transaktionsverlauf wird auf deinem Wise-Konto angezeigt.** Alle deine Transaktionen (einschließlich deines aktuellen Guthabens und Geldern, die du eingezahlt, empfangen, überwiesen und/oder abgehoben hast), einschließlich jeglicher damit zusammenhängenden Gebühren und Wechselkurse (falls zutreffend), werden im Bereich "Auszüge" in deinem Wise-Konto festgehalten.

14.2 **Auszüge.** Du hast das Recht, für alle Aktivitäten auf deinem Wise-Konto einen physischen Kontoauszug anzufordern. Du kannst die Auszüge für dein Wise-Konto einsehen, indem du dich in dein Wise-Konto einloggst. Bitte beachte, dass einige deiner Transaktionen in deinem Wise-Konto unter Umständen ausgeblendet werden. Auf diese Weise kannst du einzelne Transaktionen von bestimmten Empfängern getrennt ansehen, um deine Ausgaben im Zusammenhang mit diesen Empfängern zu betrachten. Passe

deine Ansichtseinstellungen an, wenn du diese Funktion standardmäßig nutzt, um dir alle deine Transaktionen anzusehen.

- 14.3 **Prüfe dein Wise-Konto regelmäßig.** Du solltest dein Wise-Konto regelmäßig und sorgfältig prüfen und uns (ab dem Valutadatum der Abbuchung oder Gutschrift) umgehend kontaktieren, wenn dir eine Transaktion ungewöhnlich vorkommt oder du denkst, dass eine Überweisung von uns falsch ausgeführt wurde. Du musst uns über jegliche nicht autorisierten oder falsch durchgeführten Transaktionen unverzüglich in Kenntnis setzen.
- 14.4 **Automatische Umtäusche.** Für bestimmte Währungen ist es eventuell möglich, eine oder mehrere automatische Umtauschaufträge automatisch durchführen zu lassen, sobald der von dir gewählte Wechselkurs von uns angeboten werden kann (ein "**automatischer Umtauschauftrag**"). Es kann Beschränkungen für die Anzahl der automatischen Umtauschaufträge geben, die du einrichten kannst, sowie für die Geldbeträge, die du für einen automatischen Umtausch angeben kannst. Wise garantiert nicht, dass wir dazu in der Lage sein werden, deinen automatischen Umtauschauftrag unter allen Umständen auszuführen.
- 14.5 **Du akzeptierst die Risiken, die mit dem Halten von Geldern in mehreren Währungen verbunden sind.** Du akzeptierst und erklärst dich einverstanden mit allen Risiken im Zusammenhang mit der Führung eines Kontos, auf dem Guthaben in mehreren Währungen gehalten wird, einschließlich der Risiken, die mit Schwankungen der entsprechenden Wechselkurse verbunden sind.
- 14.6 **Wir sind keine Devisenhandelsplattform.** Wise ist keine Devisenhandelsplattform. Du bestätigst, dass du dein Wise-Konto nicht nutzen wirst, um aus einem Währungsumtausch, aus einem Devisenhandel oder aus anderen Arten des spekulativen Handels Gewinne zu erzielen, oder zum Zwecke des spekulativen Handels, der Währungsarbitrage, der Währungsoptionen oder jeglicher anderer Aktivitäten, die laut Wise vorrangig zum Erzielen von Gewinnen auf der Grundlage von Währungsumtauschen genutzt werden.
- Dementsprechend solltest du unsere Dienstleistungen, einschließlich des Wise-Kontos oder automatischer Währungsumtäusche, nicht zu diesem Zweck nutzen (einschließlich der Erstellung mehrerer automatischer Währungsumtauschaufträge oder einer Reihe an Überweisungen, ohne die Absicht, diese durchzuführen). Wenn wir feststellen, dass du unsere Dienstleistungen zu diesem Zweck nutzt, können wir nach eigenem Ermessen die Anzahl von automatischen Umtäuschen begrenzen, die du erstellen kannst, deine Aufträge abrechnen, den Geldbetrag einschränken, den du in einer oder mehreren Währungen oder in derselben Währung umtauschen oder überweisen kannst, deinen Zugriff auf bestimmte Funktionen oder zur Nutzung unserer Dienstleistungen einschränken oder dein Wise-Konto sperren oder schließen. Wise kann auch Transaktionen, bei denen wir feststellen, dass sie gegen diese Richtlinie verstoßen, zurückhalten, abrechnen oder rückgängig machen und deine Gewinne einbehalten.
- 14.7 **Negatives Guthaben.** Du versicherst, das Guthaben in deinem Wise-Konto stets auf null oder positiv zu halten und den entsprechenden Betrag an Wise

zurückzuzahlen, wenn dein Guthaben negativ wird (dies gilt für jedes "**negative Währungskonto**"), auch wenn das negative Guthaben durch eine Rückbuchung, eine rückgängig gemachte Zahlung, den Abzug von Gebühren oder durch einen beliebigen anderen Fehler oder durch eine beliebige andere Handlung verursacht wurde. Der negative Betrag ist der Betrag, den du Wise schuldest. Du musst den negativen Betrag unverzüglich und ohne Aufforderung unsererseits an uns zurückzahlen. Wir können dir unter Umständen Erinnerungen schicken oder andere Maßnahmen ergreifen, um den negativen Betrag auszugleichen. Zum Beispiel können wir einen Inkasso-Service beauftragen oder andere rechtliche Schritte ergreifen. Wir berechnen dir unter Umständen alle Kosten, die uns durch diese Inkassobemühungen entstehen. Weitere Informationen findest du im Abschnitt "**Was passiert, wenn du uns Geld schuldest**".

## 15 Spardosen

15.1 **Spardosen.** Eine "**Spardose**" ist ein Unterkonto innerhalb des Wise-Kontos, das du nutzen kannst, um einen Teil deines Geldes getrennt aufzubewahren. Du kannst Spardosen beispielsweise nutzen, um bestimmte Geldsummen für bestimmte künftige Zwecke wie eine Reise oder zum Zwecke der Finanzplanung aufzubewahren. Du kannst nur Geld in Spardosen einzahlen, indem du es von deinem Wise-Konto auf die jeweilige Spardose überträgst. Du kannst auf das Geld in deiner Spardose direkt zugreifen, um es von der Spardose an externe Konten zu senden oder zu überweisen bzw. um das Geld wieder in das Guthaben in deinem Wise-Konto einzuzahlen. Unter Umständen kannst du auf das Geld in einer Spardose nicht direkt über eine Lastschrift oder eine Kartentransaktion zugreifen. Du solltest stets einen ausreichenden, uneingeschränkten Geldbetrag in deinem Wise-Konto halten, um alle erwarteten Gebühren zu decken. Wise trägt keine Verantwortung für Gebühren, die im Zusammenhang mit ungedeckten Transaktionen entstehen, wenn Gelder in einer Spardose gehalten werden.

15.2 **Spardosen sind keine Sparkonten, haben keine eigenen Kontonummern und werden nicht verzinst.** Das Geld in deiner Spardose wird nicht verzinst und ist nicht über finanzielle Sicherungseinrichtungen wie Garantiefonds und Sicherungsfonds geschützt.

## 16 Verwendung oder Ausgabe von Geld in deinem Wise-Konto: Lastschriftverfahren

16.1 **Lastschrift.** Du kannst eine Lastschrift einrichten, damit eine andere Person von deinem Wise-Konto Geld abheben kann. Dabei handelt es sich um eine Vereinbarung zwischen dir und einem Dritten. Dieses Mandat beruht auf deiner ausdrücklichen Zustimmung und Unterschrift, und die zu erteilende Vollmacht muss sich ausdrücklich auf die zugrundeliegende Vereinbarung beziehen, die ihrerseits den Umfang der der Lastschrift zu unterliegenden Forderungen hinsichtlich ihrer Art, Fälligkeit und, wenn möglich, der genauen Höhe bestimmt. Die Lastschrift kann rechtlich nur vorgenommen werden, wenn du im Voraus über die zugrunde liegende Vereinbarung in Kenntnis gesetzt wurdest. Du kannst einer solchen automatischen Auszahlung auf wiederkehrender oder sporadischer Basis zustimmen. Hier sind einige

Beispiele von automatischen Zahlungen, die du einrichten kannst: "Abbuchungsvereinbarung", "Abonnement", "wiederkehrende Zahlung", "Referenztransaktion", "im Voraus autorisierte Überweisung" oder "Einzugsverfahren". Falls eine Lastschrift aufgrund unzureichender Mittel fehlschlägt, können wir die Ausführung zu einem späteren Zeitpunkt erneut versuchen.

- 16.2 Sobald deine Lastschrift storniert wurde, werden alle künftigen automatischen Zahlungen im Rahmen deiner Vereinbarung mit diesem Verkäufer abgebrochen. Wenn du eine Lastschrift stornierst, schuldest du unter Umständen einem Dritten Geld für jegliche Waren oder Dienstleistungen, die du erhalten, aber nicht bezahlt hast.
- 16.3 Wenn du einen Dritten oder Wise im Voraus dazu autorisiert hast, ist es dem Dritten erlaubt, Zahlungen an oder aus deinem Wise-Konto in einem regelmäßig wiederkehrenden Rhythmus (zum Beispiel jeden Monat oder in einem anderweitig festgelegten Rhythmus) zu empfangen. Wenn die Beträge solcher Zahlungen variieren, hast du das Recht, im Voraus (üblicherweise drei Tage vor dem Datum der Abbuchung) über den Betrag und das Datum der Transaktion durch den Verkäufer in Kenntnis gesetzt zu werden. Wenn der Verkäufer eine solche Option anbietet, kannst du dich dafür entscheiden, nur dann im Voraus in Kenntnis gesetzt zu werden, wenn der automatisch abzubuchende Betrag außerhalb des zwischen dir und dem Verkäufer vereinbarten Bereichs liegt.
- 16.4 Wenn du eine Lastschrift autorisiert hast und Wise einen Währungsumtausch im Rahmen einer automatischen Lastschriftabbuchung vornimmt, nutzt Wise hierfür den aktuellen Wechselkurs zum Zeitpunkt der Abwicklung dieser Transaktion.

## 17 Verwendung oder Ausgabe von Geld in deinem Wise-Konto: Karten

- 17.1 **Karten.** Der Begriff "Karte" bezieht sich auf eine Debit-/Prepaidkarte, die für den Zugriff auf und die Ausgabe von den Geldern in deinem Wise-Konto verwendet werden kann. Du kannst die Karte beispielsweise nutzen, um online, telefonisch oder persönlich für Waren und Dienstleistungen zu zahlen. Die Karte kann zum Abheben von Geld an Bankautomaten im EWR und im Ausland verwendet werden. Die Karte ist keine Garantie-, Lade- oder Kreditkarte. Die Karte darf nicht weiterverkauft werden. Die Karte kann jederzeit und ohne Vorankündigung im Einklang mit geltenden gesetzlichen Vorschriften deaktiviert, gepfändet oder widerrufen werden.
- 17.2 **Digitale Karte.** Sobald du eine physische Karte beantragt hast, kannst du ebenfalls eine digitale Karte beantragen. Deine digitale Karte hat einen anderen Satz von Kartendaten als deine physische Karte, zieht aber auf die gleiche Weise wie deine physische Karte Geld aus dem Guthaben in deinem Wise-Konto ein. Deine digitale Karte wird sofort aktiviert, sobald dir diese Daten zur Verfügung gestellt werden, und kann sofort verwendet werden. Die Ausstellung einer digitalen Karte ist kostenlos und es fallen keine monatlichen oder jährlichen Gebühren an. Du kannst deine digitale Karte jederzeit sperren und dann wieder entsperren, sobald du sie wieder verwenden möchtest.

- 17.3 Die Bestimmungen im Zusammenhang mit dem Garantiefonds und dem Sicherungsfonds gelten nicht. Deine Karte ist mit deinem Wise-Konto verknüpft. Dabei handelt es sich um ein Zahlungskonto und nicht um ein Bankkonto. Die Bestimmungen im Zusammenhang mit dem Garantiefonds und dem Sicherungsfonds gelten nicht in Bezug auf dein Wise-Konto oder deine Karte.
- 17.4 **Verifizierung.** Wir führen unter Umständen Verifizierungsprüfungen durch, wenn du eine Karte anforderst, zusätzlich zu den Prüfungen, die für die Eröffnung eines Wise-Kontos erforderlich sind. Unter Umständen nehmen wir darüber hinaus Prüfungen auf Ad-hoc-Basis vor. Diese Prüfungen verlängern gegebenenfalls die Bearbeitungszeit deiner Kartenbestellung. Wir sind nicht verantwortlich für Verzögerungen, die durch diese Prüfungen entstehen. Falls du eine Gebühr für deine Karte bezahlt hast, wir jedoch entscheiden, dass du unsere Anforderungen für eine Verifizierung nicht erfüllt hast, werden wir deine Karte deaktivieren und dir die Gebühr, die du für deine Karte entrichtet hast, innerhalb von 14 Tagen nach unserer Entscheidung erstatten. In einigen Fällen erstatten wir die Gebühr unter Umständen nicht zurück.
- 17.5 **Kartentransaktionsgebühren.** Du stimmst zu, die auf der [Gebühreseite](#) angegebenen Kartentransaktionsgebühren zu zahlen. Sämtliche Kartentransaktionsgebühren werden von deinem Wise-Konto abgezogen und evaluiert, solange du Geld in deinem Wise-Konto hältst. Wenn dein restliches Guthaben zu einem beliebigen Zeitpunkt niedriger ist als die Kartentransaktionsgebühren, die zu diesem Zeitpunkt ermittelt werden, dann werden die Kartentransaktionsgebühren mit deinem Guthaben getilgt und das Guthaben auf deinem Wise-Konto fällt auf einen Nullbetrag. In diesem Fall kann es sein, dass deine Karte abgelehnt wird. Der Restbetrag der fälligen Kartentransaktionsgebühren wird eingezogen, wenn du das nächste Mal Geld auf dein Wise-Konto einzahlst.
- 17.6 **Wie du deine Karte aktivierst.** Wenn du deine Karte erhältst, unterschreibe diese bitte umgehend auf der Rückseite und bewahre sie sicher auf. Die Karten-PIN ist ein 4-stelliger Code, der bei Zahlungen mit der Karte abgefragt werden kann. Wähle eine sichere PIN, die Dritte nur schwer erraten können.
- 17.7 **Rückerstattungen in verschiedenen Währungen.** Wenn dir eine Kartenzahlung in einer Währung zurückerstattet wird, in der du ein Guthaben hältst, dann werden wir den Betrag auf dieses Guthaben überweisen. Wenn du eine Rückerstattung in einer Währung erhältst, in der du kein Guthaben hältst, oder wenn du eine Rückerstattung in einer Währung erhältst, die wir nicht unterstützen, dann wird dir der Betrag in der standardmäßigen Währung deiner Karte an dein Wise-Konto erstattet. Dafür müssen wir die Währung gegebenenfalls umtauschen.
- 17.8 Du darfst deine Karte nicht verwenden, um Käufe zu tätigen oder Geld abzuheben, wenn der Betrag das verfügbare Guthaben in deinem Wise-Konto übersteigt. Falls eine Ausgabe oder eine Abhebung dein verfügbares Guthaben oder die von Wise festgelegten Kartenlimits übersteigt, dann wird die Transaktion abgelehnt.

**17.9 Ausgabenlimits.** Von Zeit zu Zeit können wir in unserem alleinigen Ermessen und ohne Vorankündigung (außer in Fällen, wo dies aufgrund von gesetzlichen Vorschriften, aus Sicherheitsgründen oder aus sonstigen Gründen notwendig ist) die Ausgabenlimits verringern oder zusätzliche Limits einrichten.

**17.10 Sonstige Limits.** Wir dürfen nach unserem vernünftigen Ermessen in bestimmten Situationen den Einsatz deiner Karte ablehnen. Insbesondere gilt dies für folgende Situationen:

- a) Vorautorisierte regelmäßige Zahlungen;
- b) Transaktionen an Selbstbedienungs-Zapfsäulen;
- c) Transaktionen mit Bargeld (außer Abhebungen am Geldautomaten), einschließlich z. B. Cashback, Bargeldbezug von einer Bank, Zahlungsanweisungen, Reiseschecks, Devisen, Wechselstuben oder illegale Zwecke;
- d) Wenn es dem Händler, der die Waren oder Dienstleistungen zur Verfügung stellt, nicht möglich ist, online zu überprüfen, ob das Guthaben in deinem Wise-Konto für die Transaktion ausreicht. Zum Beispiel: Zahlungen in Zügen, auf Schiffen oder mitunter in Flugzeugen;
- e) Wenn der Verdacht besteht, dass die Karte verwendet wird, um Schwachstellen bei der Zahlungsabwicklung oder im Kartenzahlungssystem eines Händlers auszunutzen; oder
- f) Wenn wir Grund zur Annahme haben, dass du falsche Angaben gemacht hast, um eine Kostenerstattung für eine zuvor abgewickelte Transaktion zu erhalten.

**17.11 Wir haften nicht für bestimmte Arten von Verlusten.** Du trägst die alleinige Verantwortung für jegliche Verluste, die aufgrund von grober Fahrlässigkeit oder trügerischem Verhalten deinerseits entstanden sind. Zudem übernehmen wir keine Haftung in den folgenden Situationen:

- a) Wenn du ohne unser Verschulden nicht genug Geld auf deinem Wise-Konto hast, um die Transaktion auszuführen;
- b) Wenn sich ein Händler weigert, deine Karte zu akzeptieren;
- c) Wenn ein Geldautomat, an dem du Geld abheben möchtest, nicht genug Bargeld vorrätig hat;
- d) Wenn ein elektronisches Endgerät, über das du eine Transaktion tätigst, nicht richtig funktioniert;
- g) Wenn der Zugriff auf deine Karte gesperrt wurde, nachdem du deine Karte als verloren oder gestohlen gemeldet hast, oder wenn Wise einen Grund zur Annahme hat, dass dein Wise-Konto kompromittiert wurde; (siehe "**In welchen Fällen können wir deine Karte sperren oder kündigen?**")

- e) Wenn dein Guthaben eingefroren wurde, dein Geld in einem gesetzlichen oder administrativen Verfahren überprüft wird oder sonstige Belastungen deine Nutzung dieser Gelder einschränken;
- f) Wenn die gewünschte Transaktion entsprechend dieser Vereinbarung als nicht autorisiert gilt;
- g) Wenn Umstände, die außerhalb unserer Kontrolle liegen (wie Feuer, Überschwemmung oder ein Computer- oder Kommunikationsausfall), die Abwicklung der Transaktion verhindern, trotz angemessener Vorkehrungen, die wir getroffen haben; oder
- h) Jegliche sonstige Ausnahmen, die in dieser Vereinbarung erläutert werden.

**17.12 Keine Garantie in Bezug auf Waren oder Dienstleistungen.** Wise übernimmt keine Verantwortung für die Qualität, Sicherheit, Legalität oder sonstige Aspekte beliebiger Waren oder Dienstleistungen, die du mit deiner Karte erworben hast. Sämtliche Streitigkeiten oder Probleme im Zusammenhang mit Waren oder Dienstleistungen, die du mit deiner Karte erworben hast, müssen an die Händler oder Einzelpersonen gerichtet sein, von denen du die Waren oder Dienstleistungen erworben hast.

**17.13 Rücksendungen und Rückerstattungen.** Wenn dir aus einem beliebigen Grund eine Rückerstattung für Waren oder Dienstleistungen zusteht, die du mit deiner Karte erworben hast, dann stimmst du zu, Gutschriften für solche Rückerstattungen auf deinem Wise-Konto zu empfangen, und akzeptierst die Rückerstattungsrichtlinien des entsprechenden Händlers. Händlerrückstellungen erfolgen an Wise und werden nach Eingang des entsprechenden Betrags an dein Wise-Konto weitergeleitet. Wise hat keine Kontrolle darüber, wann ein Händler eine Rückerstattung veranlasst. Unter Umständen gibt es eine Verzögerung zwischen dem Datum, an dem die Rückerstattung veranlasst wurde und dem Datum, an dem der Rückerstattungsbetrag deinem Wise-Konto gutgeschrieben wird. Zudem kann die Rückerstattung eines Händlers gleich oder kleiner sein als die zugehörige Lastschrift.

**17.14 In welchen Fällen wir deine Karte sperren oder deaktivieren können.** Wir können dein Wise-Konto jederzeit schließen oder sperren und wir können deine Karte sperren oder deaktivieren – unter anderem wenn uns die Aktivitäten auf deiner Karte oder auf deinem Wise-Konto verdächtig vorkommen, betrügerisch erscheinen oder wir die Vermutung haben, dass sie mit kriminellen Aktivitäten oder Aktivitäten, die mit dieser Vereinbarung nicht in Einklang stehen, in Verbindung gebracht werden könnten. Ungewöhnliche oder wiederholte Käufe könnten eine Händleranfrage oder Kartensperrung nach sich ziehen, damit wir diese Aktivitäten überprüfen können.

Wir behalten uns das Recht vor, die Nutzung deiner Karte nach unserem alleinigen Ermessen einzuschränken. Wir können die Ausstellung oder Ersetzung einer Karte ablehnen oder Privilegien für eine Karte widerrufen, sofern das geltende Recht nichts anderes vorsieht. Du stimmst zu, keine abgelaufene, widerrufen, deaktivierte, blockierte oder anderweitig ungültige Karte zu nutzen und auch keiner anderen Person die Nutzung einer solchen

Karte zu erlauben. Wir übernehmen keine Haftung für die Nichtverfügbarkeit von Guthaben, das mit deiner Karte oder deinem Wise-Konto verknüpft ist.

- 17.15 **Ungerechtfertigte Bereicherung.** Falls du bemerkst, dass eine Rückerstattung zweimal für dieselbe Transaktion eingegangen ist – beispielsweise sowohl auf deinem Wise-Konto als auch von einem Händler – musst du uns unverzüglich Bescheid geben. Wir behalten uns immer das Recht vor, ohne vorherige Ankündigung eine zuvor ausgegebene Rückerstattung zurückzuziehen, wenn eine Rückerstattung für dieselbe Transaktion bereits durch den Händler getätigt wurde.
- 17.16 **Angefochtene Transaktionen.** Bei angefochtenen Kartentransaktionen können wir, vorbehaltlich etwaiger Einschränkungen nach geltendem Recht, nach eigenem Ermessen entscheiden, Rückbuchungen nicht vorzunehmen. Das könnte unter anderem die folgenden Gründe haben:
- a) Uns liegen nicht ausreichende Informationen vor, um zu beurteilen, ob ein Fehler aufgetreten ist;
  - b) Wir wurden nicht rechtzeitig über den Zahlungsfehler benachrichtigt;
  - c) Der Disput wurde aufgrund von Transaktionen risikoreicher Natur mit der Karte verursacht;
  - d) Wir haben Beweise, dass die angefochtene Transaktionen von dir oder von jemandem, dem du deine Karte gegeben hast, autorisiert wurde.

## 18 Kartentransaktionen

18.1 **Du autorisierst jede Transaktion.** Du stimmst zu, dass jegliche Nutzung deiner Karte, Kartenummer oder PIN deinerseits deine Autorisierung und Zustimmung zu einer Transaktion darstellt.

18.2 **Karten für Einzelpersonen sind für nur für deine persönliche Nutzung vorgesehen.** Wenn du eine Einzelperson bist, stimmst du zu, andere nicht zur Nutzung deiner Identität oder deines Nutzerstatus zu autorisieren. Zudem darfst du deine Karte nicht an eine andere natürliche oder juristische Person übergeben.

18.3 **Priorität der Währungen und Währungsumtäusche bei der Nutzung deiner Karte.** Wenn du in einer Währung, in der du ein Guthaben auf deinem Wise-Konto hältst, Geld abhebst oder einen Kauf tätigst, dann verwendet Wise die entsprechende Währung, um deine Abhebung oder deinen Kauf abzuwickeln. Du erteilst deine Zustimmung und autorisierst Wise, die Währung anstelle deines Kartennetzwerks umzutauschen.

18.4 **Kartentransaktionen in einer Währung, für die du kein Guthaben in deinem Wise-Konto hältst.** Wenn du in einer Währung, in der du kein Guthaben auf deinem Wise-Konto hältst, Geld abhebst oder einen Kauf tätigst oder wenn du in dieser Währung Geld abhebst oder einen Kauf tätigst und der Betrag dabei das verfügbare Guthaben in dieser Währung übersteigt, kann Wise Geld in einer anderen Währung, in der du ein Guthaben auf deinem Wise-Konto hältst, für einen Währungsumtausch verwenden. Dabei

fallen die Umtauschgebühren von Wise an. Du kannst keine Währung als Standardwährung oder als bevorzugte Währung einstellen, von der aus automatisch umgetauscht werden soll.

18.5 Wenn du mehr als eine Währung in deinem Wise-Konto hältst, müssen wir eine Entscheidung treffen, von welcher Währung umgetauscht werden soll. Wise verwendet dabei die Währung mit der niedrigsten Umtauschgebühr für den Währungsumtausch zu der Währung, in der du Geld abheben oder einen Kauf tätigen möchtest. Wenn mehrere Währungen die gleiche Umtauschgebühr haben, dann wählen wir die Währung mit dem günstigsten Wechselkurs. Weitere Informationen dazu, welche Währungen wir verwenden, wenn du deine Karte zum Abheben von Geld oder für einen Kauf in einer Währung benutzt, die du nicht in deinem Wise-Konto hältst, findest du auf der [Gebührensseite](#) von Wise oder indem du unser [Support-Team](#) kontaktierst.

**18.6 In einer Währung, die Wise nicht unterstützt.** Wenn du in einer ausländischen Währung, die nicht von Wise unterstützt wird, Geld abhebst oder einen Kauf tätigst, dann gilt der Wechselkurs des Netzwerks von VISA/MASTERCARD®.

18.7 Hinweis: Wenn dir bei der **Zahlung an einer Verkaufsstelle** (Point Of Sale, "POS") die Option zum Zahlen in der lokalen Währung, in deiner Landeswährung oder in einer sonstigen Währung angeboten wird, dann musst du dich für die lokale Währung entscheiden, wenn du möchtest, dass der Wise-Wechselkurs für deine Transaktion angewendet wird.

## 19 Wann deine Karte abläuft

19.1 **Deine Karte hat ein Ablaufdatum.** Du kannst deine Karte nur bis zu dem auf der Hinterseite deiner Karte befindlichen und/oder in deiner App angezeigten Ablaufdatum verwenden.

**19.2 Wir werden uns bemühen, dich zwei (2) Monate vor Ablauf deiner aktuellen Karte zu benachrichtigen.** Du musst dann eine neue Karte bestellen, indem du die Anweisungen auf unserer Website oder in der App befolgst. Für eine Ersatzkarte fällt unter Umständen eine Gebühr an (siehe [hier](#)).

19.3 Wenn du deine Karte nicht erneuern lassen möchtest, kannst du deine Karte einfach ablaufen lassen, ohne eine Ersatzkarte anzufordern. Deine Karte wird dann deaktiviert und kann nach dem Ablaufdatum nicht mehr verwendet werden. Du musst deine abgelaufene Karte vernichten.

## 20 Schütze deine Karte

20.1 **Schütze deine Karte.** Lass niemals eine andere Person oder einen Dritten deine Karte benutzen und verwahre sie sicher. Verwende die Karte nur unter hinreichend sicheren Bedingungen und achte darauf, dass die Sicherheit der PIN gewährleistet ist. Merke dir deine PIN und gib diese (sowie jegliche andere Sicherheitsinformationen) niemals an jemand anderen weiter. Die Weitergabe dieser Daten kann zu unbefugtem Zugriff auf dein Wise-Konto führen und du bist allein verantwortlich für Transaktionen, die dadurch zustande kommen.

Wise haftet nicht für Schäden, die durch solche nicht autorisierten Transaktionen entstehen. Du darfst keine nicht autorisierte Übergabe der Karte an Dritte herbeiführen (darunter Ehegatten, Familienangehörige oder Freunde) oder die Nutzung der Karte durch Dritte zulassen. Lass die Karte niemals aus den Augen, wenn du mit ihr bezahlst.

**20.2 Melde jegliche verdächtige Vorgänge.** Wenn deine Karte verloren gegangen ist oder gestohlen wurde, wenn du glaubst, dass jemand anderes deine PIN kennt, oder wenn du davon ausgehst, dass deine Karte, Kartenummer oder PIN missbraucht werden könnte, stimmst du zu, die Karte nicht weiter zu verwenden und unverzüglich zu sperren oder zu ersetzen. In dieser Situation empfehlen wir dir, unser Support-Team unverzüglich sowohl telefonisch als auch per E-Mail zu kontaktieren. Du kannst deine Karte auch mit sofortiger Wirkung sperren. Gehe dazu zum Reiter "Konto" in unserer App. Wenn du die Karte wiederfindest, nachdem du sie als verloren, gestohlen oder missbräuchlich verwendet gemeldet hast, musst du sie vernichten und uns sofort mitteilen, dass du die Karte gefunden hast.

**20.3 Deine Haftung für nicht autorisierte Kartentransaktionen.** Zusätzlich zu den anderen Haftungsbeschränkungen im Rahmen dieser Vereinbarung kann deine Haftung für die nicht autorisierte Verwendung deiner Karte unter Umständen auch durch Visa/MasterCard beschränkt werden. Entsprechend den Regeln von MasterCard übernimmst du keine Haftung für Transaktionen, die nicht durch dich autorisiert wurden, wenn du Sicherheitsvorkehrungen in einem angemessenen Umfang getroffen hast, um die Karte vor Verlust oder Diebstahl zu schützen, und einen solchen Verlust oder Diebstahl dem [Support-Team](#) unverzüglich gemeldet hast, sobald du davon erfahren hast. Entsprechend den Regeln von Visa übernimmst du keine Haftung für Transaktionen, die nicht durch dich autorisiert wurden, wenn du bei der Nutzung der Karte keine betrügerischen oder fahrlässigen Handlungen getätigt hast und diese Transaktionen dem [Support-Team](#) unverzüglich gemeldet hast, sobald du von der nicht autorisierten Transaktion erfahren hast. Diese Rückbuchungsrichtlinie kann ohne Vorankündigung geändert werden und jegliche Änderungen seitens Visa/MasterCard gelten automatisch für dich.

**20.4 Kartenersatz.** Wenn du deine Karte aus einem beliebigen Grund ersetzen musst, dann befolge bitte die Anweisungen auf unserer Website oder in der App oder kontaktiere unser [Support-Team](#). Für die Ersatzkarte erheben wir eine Gebühr.

**20.5 Weitergabe von Informationen an Strafverfolgungsbehörden.** Falls deine Karte ohne deine Erlaubnis verwendet wird oder verloren gegangen ist oder gestohlen wurde oder wenn du vermutest, dass sie missbräuchlich genutzt wird, können wir jegliche nach unserer Einschätzung relevanten Informationen gegenüber den zuständigen Strafverfolgungsbehörden offenlegen.

## **21 Rechte in Bezug auf die Deaktivierung deiner Karte**

**21.1 Deaktivierung deiner Karte.** Du kannst deine Karte jederzeit kostenlos deaktivieren, entweder per App oder indem du dich in dein Wise-Konto einloggst. Deine Kartengebühr und die Zustellungsgebühr (falls zutreffend) sind nicht erstattungsfähig.

**21.2 Wir haben das Recht, deine Karte zu deaktivieren.** Bitte beachte, dass wir vorbehalten etwaiger Beschränkungen nach geltendem Recht deine Karte jederzeit und aus beliebigem Grund deaktivieren oder sperren können. Die Nutzung deiner Karte unterliegt allen geltenden Regeln und Gepflogenheiten der an Transaktionen beteiligten Clearingstellen oder Gesellschaften.

## 22 Geldabhebung von deinem Wise-Konto

**22.1 Du kannst eine Abhebung deines Geldes beantragen.** Du kannst das gesamte Guthaben in deinem Wise-Konto oder einen Teil davon abheben. Wir berechnen dir unter Umständen für jede beantragte Abhebung eine Gebühr. Den exakten Betrag teilen wir dir mit, wenn du die Anfrage einreichst. Mehr Informationen zu unserer Gebühren- und Preisstruktur findest du auf unserer [Preisübersicht](#).

**22.2 Verfügbare Auszahlungsmethoden.** Dir werden eine oder mehrere Auszahlungsmethoden angezeigt (im Rahmen dieser Vereinbarung: "**Auszahlungsmethoden**"). Die Anzahl der dir zur Verfügung stehenden Auszahlungsmethoden hängt von einigen Faktoren ab, einschließlich deines Wohnorts und deines Verifizierungsstatus. Wir können die Nutzung einer bestimmten Auszahlungsmethode nicht garantieren und können eine Auszahlungsmethode jederzeit ändern oder einstellen, ohne dich darüber zu informieren.

**22.3 Deine Angaben müssen korrekt sein.** Wenn du eine Auszahlungsanforderung erstellst, musst du sicherstellen, dass deine Angaben korrekt und vollständig sind. Wir übernehmen keine Verantwortung für Gelder, die aufgrund von dir angegebener falscher Angaben an den falschen Empfänger geschickt werden.

**22.4 Was passiert, wenn deine Angaben zum Empfänger nicht stimmen.** Wenn du inkorrekte Angaben an uns übermittelt hast, dann können wir dich unter Umständen dabei unterstützen, dein Geld wieder zurückzuerlangen (wir sind jedoch nicht dazu verpflichtet). Wir können in dieser Hinsicht keine Erfolge garantieren, da der Ausgang von den Richtlinien und Abläufen anderer Banken und Institutionen abhängt. Zudem ist Wise unter Umständen nicht in der Lage, zu bestätigen, dass der Name und die Bankverbindung des Empfängers übereinstimmen, da Namen und sonstige Informationen, die im Zusammenhang mit Konten Dritter stehen, Wise unter Umständen nicht bekannt sind. Das bedeutet, dass dein Geld höchstwahrscheinlich an das falsche Konto überwiesen wird, wenn du eine falsche Bankverbindung angibst.

**22.5 Deine Auszahlungsanfragen unterliegen Limits.** Du stimmst zu, dass dein Wise-Konto Auszahlungslimits unterliegt. Wenn deine Auszahlungsanfrage das aktuelle Limit überschreitet, können wir diese

ablehnen oder unter Umständen weitere Dokumente von dir anfordern, um zusätzliche Prüfungen durchzuführen, bevor wir deine Auszahlung genehmigen. Diese Limits können ohne Vorankündigung im alleinigen Ermessen von Wise geändert werden.

**22.6 Verzögerungen bei der Auszahlung.** Unter Umständen wird eine Auszahlung in bestimmten Situationen verzögert, beispielsweise wenn wir bestätigen müssen, dass eine Auszahlung autorisiert wurde, wenn wir Verifizierungsprüfungen durchführen müssen oder wenn andere Zahlungen an dein Wise-Konto rückgängig gemacht wurden (zum Beispiel nach einer Rückbuchung oder nach einer rückgängig gemachten Zahlung). Wir übernehmen keine Verantwortung für Verzögerungen dieser Art.

**22.7 Endgültigkeit.** Auszahlungen, Währungsumtäusche, Kartentransaktionen und sonstige Transaktionen, die wir ausführen, sind endgültig und unwiderruflich, sobald du sie in Auftrag gibst, sofern in dieser Vereinbarung oder entsprechend der geltenden gesetzlichen Vorschriften nicht anders angegeben.

## ÜBERWEISUNGEN

### 23 Geld versenden

- 23.1 **Informationen, die du bereitstellen musst, um einen Überweisungsauftrag einzurichten.** Um einen Überweisungsauftrag einzurichten, musst du uns bestimmte Informationen zur Verfügung stellen, darunter den vollständigen Namen deines Empfängers, die Bankverbindung oder Wise-Kontodaten deines Empfängers und den zu überweisenden Betrag und die zugehörige Währung.
- 23.2 **Limits für Überweisungen.** Wir können unter Umständen in unserem alleinigen Ermessen und ohne Vorankündigung Limits für den Betrag festlegen, den du pro Überweisung senden kannst.

### 24 Einzahlung für deine Überweisung

- 24.1 **So zahlst du das Geld für deine Überweisung ein.** Um für deine Überweisung zu zahlen, musst du auf dein Wise-Konto oder Profil zugreifen, indem du dich über unsere Website oder App bzw. über einen API-Partner einloggst und die entsprechenden Schritte befolgst.
- 24.2 **Zahlungsmethoden.** Du kannst unter Umständen aus einer oder mehreren Methoden zur Zahlung für eine Überweisung wählen (beispielsweise die Einzahlung per Banküberweisung oder per Kredit- oder Debitkarte). Die Anzahl der Zahlungsmethoden, die dir zur Verfügung gestellt werden, hängt von einer Reihe von Faktoren ab, einschließlich deines Wohnorts und deines Verifizierungsstatus bei uns. Wir können die Verfügbarkeit einer bestimmten Zahlungsmethode nicht garantieren und können eine Zahlungsmethode jederzeit ändern oder einstellen, ohne dich darüber zu informieren.
- 24.3 **Zahlungsmittel müssen auf deinen Namen laufen.** Jegliche Zahlungsmittel (beispielsweise die Kredit- oder Debitkarte oder das Bankkonto, von der/dem du eine Überweisung tätigst), die du zur Zahlung einer Überweisung verwendest, müssen auf deinen Namen laufen. Wir können die Zahlung unter Umständen ablehnen, wenn das Zahlungsmittel nicht auf deinen Namen läuft.
- 24.4 **Bevor wir die Überweisung bearbeiten können, musst du uns ausreichende Geldmittel zur Verfügung stellen, um die Überweisung zu decken.** Wir übernehmen keine Verantwortung für jegliches von dir überwiesenes Geld oder für die Abwicklung einer von dir eingerichteten Überweisung, bis wir den entsprechenden Geldbetrag erhalten haben. Wir bearbeiten deine Überweisung erst, wenn wir im Einklang mit dieser Vereinbarung und den entsprechenden Anweisungen einen ausreichenden und frei verfügbaren Geldbetrag erhalten haben. Wenn du uns vor der Einrichtung einer Überweisung Geld sendest, dann wird dieses Geld entweder in deinem Wise-Konto aufbewahrt, oder wir werden versuchen, das Geld an dich zurückzuzahlen, wenn du kein Wise-Konto hast. Es liegt in deiner

Verantwortung, das Geld für deine Überweisung rechtzeitig einzuzahlen. Wir sind nicht für die Zeit verantwortlich, die deine Bank oder dein Zahlungsanbieter bzw. die Bank oder der Zahlungsanbieter eines Dritten benötigt, um uns dein Geld zu überweisen.

**24.5 Garantierte Wechselkurse.** Wir können dir für einen bestimmten Zeitraum einen garantierten Wechselkurs zur Verfügung stellen. Wir setzen dich über den garantierten Wechselkurs und den zeitlichen Rahmen, in dem wir diesen Wechselkurs anbieten ("**garantierter Zeitraum**") in Kenntnis, wenn du deine Überweisung erstellst. Garantierte Zeiträume unterliegen folgenden Bedingungen:

- a) Der garantierte Zeitraum kann verlängert werden, wenn du deine Überweisung am Wochenende oder an einem Feiertag erstellst.
- b) Wir müssen während des garantierten Zeitraums ausreichend Geld von dir erhalten, um dein Geld zum garantierten Kurs umtauschen zu können. Dir wird in deinem Wise-Konto oder in deinem Profil angezeigt, wann wir dein Geld erhalten haben. Wise ist nicht verantwortlich für das Versäumnis eines Dritten, dein Geld rechtzeitig an uns zu senden.
- c) Wenn wir dein Geld nach Ablauf des garantierten Zeitraums erhalten, werden wir es nicht zum garantierten Kurs umtauschen können und werden deine Überweisung in eine Überweisung ohne garantierten Wechselkurs ändern. In diesem Fall können wir dein Geld zu dem Wechselkurs umtauschen, der zum Zeitpunkt des Geldeingangs gilt, oder wir werden uns unter Umständen per E-Mail bei dir erkundigen, ob du deine Überweisung mit dem neuen Wechselkurs fortsetzen willst.
- d) Wenn der Wise-Wechselkurs während des garantierten Zeitraums um mindestens 5% steigt oder fällt, können wir deine Überweisung nach eigenem Ermessen für einen angemessenen Zeitraum pausieren oder endgültig abbrechen und dir dein Geld zurückerstatten.
- e) Für bestimmte Währungen, inklusive Zahlungen für Überweisungen in japanischen Yen (JPY), wird der garantierte Kurs erst angeboten, nachdem wir deine Adresse verifizieren konnten.

Wir können diese Bedingungen für garantierte Wechselkurse jederzeit ändern und das Feature für garantierte Wechselkurse jederzeit aussetzen.

**24.6 Der Wise-Wechselkurs.** Wir bestätigen den verfügbaren Wechselkurs (falls zutreffend) für deine Überweisung:

- a) bei der Erstellung deines Überweisungsauftrags, wenn deine Überweisung einen garantierten Wechselkurs hat; oder
- b) nach dem Empfang deiner Einzahlung, wenn deine Überweisung keinen garantierten Wechselkurs hat.

**24.7 Rückbuchung auf dein Zahlungsmittel.** Wenn du eine Zahlungsmethode ausgewählt hast, bei der Rückbuchungen möglich sind (beispielsweise bei einer Kreditkarte), dann bestätigst du, dass du dieses Recht auf Rückbuchung nur in den folgenden Fällen ausüben darfst:

- a) Wenn wir gegen diese Vereinbarung verstoßen haben; oder
- b) Wenn eine nicht autorisierte Nutzung deines Zahlungsmittels vorliegt (du also die Zahlung nicht vorgenommen bzw. nicht autorisiert hast).

Du stimmst zu, dass du dein Recht auf Rückbuchung nicht aus einem beliebigen anderen Grund ausübst, einschließlich im Falle einer Streitigkeit mit einem Empfänger. Wenn wir im Zusammenhang mit einer von dir verursachten oder mit dir zusammenhängenden Rückbuchung Ermittlungen anstellen oder Maßnahmen ergreifen müssen, können wir dir unsere Kosten dafür in Rechnung stellen und diesen Betrag von deinem Wise-Konto abziehen (wenn du ein Wise-Konto hast) oder deinen Zugriff auf unsere Dienstleistungen einschränken oder entfernen. Siehe "**Was passiert, wenn du uns Geld schuldest**".

**24.8 Wann wir deine Überweisung abwickeln.** Deine Überweisung wird abgewickelt, sobald wir dein Geld erhalten haben. Bei einigen Zahlungsmethoden wie Kredit- oder Debitkarten können wir deine Überweisung eventuell mit sofortiger Wirkung durchführen können.

**24.9 Zahlung mit deiner Debit- oder Kreditkarte.** Wenn du mit deiner Debit- oder Kreditkarte für eine Überweisung zahlen möchtest (falls angeboten), musst du uns deine Kartendaten einschließlich deiner Kartenummer und des Namens des Karteninhabers zur Verfügung stellen. Wenn du mit einer Debit- oder Kreditkarte zahlen möchtest, bestätigst du, dass deine Kartendaten richtig sind, dass du autorisiert bist, auf das Geld in deinem Kartenkonto zuzugreifen und dieses zu überweisen, dass dein Kartenkonto bei dem kontoführenden Finanzinstitut in einem guten finanziellen Verhältnis steht und dass du berechtigt bist, den entsprechenden Betrag per Debit- oder Kreditkartenzahlung in dein Kartenkonto einzuzahlen bzw. von diesem Konto abzuheben. Du autorisierst uns, über Kartennetzwerke Lastschriften und Gutschriften in deinem Bankkonto vorzunehmen, um deine Transaktion abzuwickeln, einschließlich jeglicher geltender Gebühren und Kosten. Diese Autorisierung bleibt rechtskräftig, solange du auf unsere Dienstleistungen zugreifen kannst, es sei denn, sie wird in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung entzogen.

**24.10 Wann wir deinen Überweisungsauftrag erhalten.** Wenn wir deinen Überweisungsauftrag nach 17:00 Uhr CET (CEST vom letzten Sonntag im März bis zum letzten Sonntag im Oktober) an einem Werktag oder an einem anderen Tag (beispielsweise am Wochenende oder an einem Feiertag) erhalten, dann gilt deine Überweisung erst am nächsten Werktag als beantragt.

**24.11 Was passiert, nachdem du deinen Überweisungsauftrag eingereicht hast.** Sobald wir deinen Überweisungsauftrag erhalten haben, stellen wir dir eine einzigartige Transaktionsnummer zur Verfügung. Diese findest du in deinem Wise-Konto oder in deinem Profil. Du solltest diese Nummer angeben, wenn du uns bezüglich einer bestimmten Überweisung oder einer anderen Transaktion kontaktierst.

**24.12 Überweisungen mittels E-Mail-Adresse.** Wenn du an eine Person Geld überweist und dabei ihre E-Mail-Adresse verwendest, diese Person aber noch

nicht bei uns registriert ist, dann wird das Geld erst gutgeschrieben, wenn der Empfänger das Geld beansprucht und die Schritte befolgt, die wir per E-Mail mitgeteilt haben. Bis dieser Vorgang erfolgreich abgeschlossen wurde, besteht zwischen uns und dem Empfänger keine Geschäftsbeziehung und das Geld gehört weiterhin dir. Wir erstatten dir das Geld zurück, wenn der vorgesehene Empfänger das Geld nicht in Anspruch nimmt oder wenn unsere Empfängerprüfungen nicht innerhalb einer von uns festgelegten angemessenen Frist abgeschlossen werden konnten.

**24.13 Verzögerung bei der Überweisung.** Wir können die Abwicklung einer Überweisung in bestimmten Situationen verzögern, beispielsweise wenn wir bestätigen müssen, dass du die Transaktion autorisiert hast, aufgrund von durchgeführten Verifizierungsprüfungen oder Due-Diligence-Prüfungen oder wenn andere Zahlungen an dein Wise-Konto rückgängig gemacht wurden (zum Beispiel nach einer Rückbuchung oder nach einer rückgängig gemachten Zahlung). Wise übernimmt keine Verantwortung für Verzögerungen dieser Art.

**24.14 Zeit zur Fertigstellung deiner Überweisung.** Die geschätzte Zeit für die Fertigstellung deiner Überweisung wird dir mitgeteilt, wenn du deinen Überweisungsauftrag einrichtest.

**24.15 Wir werden angemessene Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass das Geld innerhalb des angegebenen Zeitrahmens auf dem Konto deines Empfängers eingeht.** Wir werden angemessene Anstrengungen unternehmen, um zu gewährleisten, dass das Geld innerhalb des angegebenen Zeitraums auf dem Bankkonto oder Zahlungskonto des Empfängers eingeht. Wir haben keinen Einfluss auf die Zeit, die die Empfängerbank oder der Zahlungsanbieter benötigt, um das Geld auf dem Empfängerkonto gutzuschreiben und zur Verfügung zu stellen.

**24.16 Ablehnung deiner Überweisung.** Wenn wir deine Überweisung nicht fertigstellen können, setzen wir dich so schnell wie möglich darüber in Kenntnis und werden dir, falls möglich, die Gründe für die Ablehnung oder die Möglichkeiten, wie du den aufgetretenen Fehler beheben kannst, nennen. Jedoch sind wir nicht dazu verpflichtet, dich zu benachrichtigen, falls diese Mitteilung rechtswidrig wäre.

**24.17 Du kannst deine Überweisung abbrechen, bevor dein Geld umgetauscht wird.** Du kannst deinen Überweisungsauftrag abbrechen, indem du die in unserem [Hilfereich](#) beschriebenen Anweisungen befolgst. Wenn dein Geld bereits umgetauscht wurde, dann kannst du deine Überweisung nicht mehr abbrechen.

Wir müssen dir einen autorisierten Zahlungsvorgang, der von oder über einen bereits ausgeführten Zahlungsempfänger veranlasst wurde, erstatten, wenn die beiden folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- (a) wenn die Transaktion autorisiert, der genaue Betrag der Transaktion jedoch nicht festgelegt wurde;
- (b) wenn der Transaktionsbetrag den Betrag übersteigt, den du aufgrund deiner zuvor getätigten Ausgaben, der Bedingungen deines

Rahmenvertrags und situationsbedingter Aspekte berechtigterweise erwarten kannst.

Du musst uns auf Anfrage nachweisen, dass diese Bedingungen erfüllt sind. Du hast das Recht, diese Rückerstattung in einem Zeitraum von acht Wochen ab dem Datum, an dem das Geld abgebucht wurde, anzufordern.

Die Rückerstattung entspricht dem vollen Betrag des ausgeführten Zahlungsvorgangs. Das Valutadatum der Gutschrift an dein Währungskonto darf nicht nach dem Datum liegen, an dem der Betrag abgebucht wurde.

Falls eine Transaktion durch einen PISP (Payment Initiation Service Provider) oder durch einen Empfänger eingeleitet wurde, kannst du deinen Überweisungsauftrag unter Umständen nicht mehr zurückziehen, nachdem du dem PISP die Erlaubnis erteilt hast, die Transaktion einzuleiten, oder nachdem du dem Empfänger die Zustimmung erteilt hast, die Transaktion abzuwickeln.

Dennoch kannst du im Falle eines Lastschriftverfahrens spätestens am Ende des Werktags vor dem Tag, an dem das Währungskonto belastet werden soll, die entsprechende Zahlungsanfrage im Einklang mit der entsprechenden Lastschriftvereinbarung zurückziehen, sofern der Empfänger dieser Stornierung zustimmt.

Wenn vereinbart wurde, dass die Ausführung des Überweisungsauftrags an einem bestimmten Tag, am Ende einer bestimmten Frist oder an dem Tag beginnen würde, an dem du die Mittel zur Verfügung stellst, kannst du diesen Überweisungsauftrag spätestens bis zum Ende des Geschäftstages widerrufen, der dem Tag vorausgeht, an dem das Zahlungskonto gemäß den vereinbarten Bedingungen belastet wird.

Nach Ablauf der zuvor erwähnten Zeiträume kann der Überweisungsauftrag nur dann zurückgezogen werden, wenn dies bereits zwischen dir und den jeweiligen Zahlungsanbietern vereinbart wurde.

**24.18 Wann werde ich über meine geplante Überweisung in Kenntnis gesetzt?** Wenn du eine Überweisung im Voraus geplant hast, werden wir dich 24 Stunden vor der geplanten Überweisung benachrichtigen. Wir informieren dich über die Gesamtgebühren und den geschätzten Wechselkurs für diese Überweisung. Indem du eine Überweisung planst, erklärst du dich damit einverstanden, dass Wise das Geld zu jedem Zeitpunkt am geplanten Datum zu diesem Wechselkurs überweist. Wenn du dem Empfang von Bestätigungs-E-Mails zugestimmt hast, senden wir dir einen Überweisungsbeleg zu, nachdem die geplante Überweisung erfolgreich abgewickelt wurde.

**24.19 Du musst sicherstellen, dass die Informationen, die du uns zur Verfügung stellst, korrekt sind.** Du musst sicherstellen, dass die Informationen, die du bei der Einrichtung einer Geldüberweisung angibst, korrekt sind. Wenn wir deinen Auftrag in Übereinstimmung mit den Informationen, die du uns zur Verfügung gestellt hast, bearbeitet haben, wird dieser als korrekt abgeschlossen betrachtet, auch wenn du einen Fehler gemacht hast.

24.20 **Was passiert, wenn du uns falsche Angaben übermittelst.** Wenn du inkorrekte Angaben an uns übermittelt hast, dann können wir dich unter Umständen dabei unterstützen, dein Geld wieder zurückzuerlangen (wir sind jedoch nicht dazu verpflichtet). Wir können in dieser Hinsicht keine Erfolge garantieren, da der Ausgang von den Richtlinien und Abläufen anderer Banken und Institutionen abhängt. Zudem ist Wise unter Umständen nicht in der Lage, zu bestätigen, dass der Name und die Bankverbindung des Empfängers übereinstimmen, da Namen und sonstige Informationen, die im Zusammenhang mit Konten Dritter stehen, Wise unter Umständen nicht bekannt sind. Das bedeutet, dass, wenn du eine falsche Kontonummer angibst, dein Geld höchstwahrscheinlich auf das falsche Konto überwiesen wird.

24.21 **Endgültigkeit.** Sobald du eine Überweisung erstellt hast, sind die Abbuchung und die Auszahlung an den Empfänger endgültig und unwiderruflich, sofern in dieser Vereinbarung oder entsprechend der geltenden gesetzlichen Vorschriften nicht anders angegeben.

## RECHTE AM GEISTIGEN EIGENTUM

### 25 Rechte am geistigen Eigentum

25.1 Sämtliche Rechte, Titel und Interessen an und im Zusammenhang mit jeglicher Software (einschließlich, und ohne Einschränkung, der App, der Website, der API, Entwickler-Tools, Beispiel-Quellcode und Code-Bibliotheken), Daten, Materialien, Inhalten und gedruckten sowie elektronischen Dokumentationen (einschließlich jeglicher Spezifikationen und

Integrationsleitfäden), die von uns oder unseren Affiliates entwickelt und dir zur Verfügung gestellt werden, einschließlich Inhalten auf unserer Website, sämtliche Technologien und Inhalte, die im Zusammenhang mit den oben genannten Materialien ("**Wise-Materialien**") erstellt oder von ihnen abgeleitet wurden, sowie unsere Dienstleistungen sind das ausschließliche Eigentum von Wise und dessen Lizenzgebern. Die Materialien und Dienstleistungen von Wise sind durch Gesetze und Abkommen im Zusammenhang mit den Rechten am geistigen Eigentum weltweit geschützt. Alle Rechte vorbehalten.

**25.2 Wie du die Wise-Materialien nutzen kannst.** Du darfst die Wise-Materialien nur für persönliche Zwecke nutzen, sofern wir dir keine anderweitige schriftliche Erlaubnis erteilt haben, und nur so weit, um unsere Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Wenn du dich an die Bedingungen dieser Vereinbarung hältst und jegliche anfallenden Gebühren zahlst, erteilt dir Wise eine widerrufliche, nicht exklusive, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, gebührenfreie, eingeschränkte Lizenz, damit du auf die Wise-Materialien und unsere Dienstleistungen zugreifen und/oder diese persönlich nutzen kannst. Jegliche Nutzung der Materialien und Dienstleistungen von Wise, die in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich erwähnt wurde, ist strengstens untersagt. Die durch Wise erteilten Lizenzen erlöschen, wenn du gegen diese Vereinbarung oder gegen sonstige Nutzungsvereinbarungen verstößt.

**25.3 Wann du Wise-Materialien nicht nutzen darfst.** Sofern wir dir keine schriftliche Erlaubnis erteilt haben, darfst du Folgendes nicht direkt oder indirekt unternehmen oder versuchen zu unternehmen:

- (a) jegliche Wise-Materialien zu kommerziellen Zwecken nutzen oder unsere Rechte am geistigen Eigentum anderweitig verletzen;
- (b) Dienstleistungen oder Wise-Materialien an natürliche oder juristische Personen transferieren, unterlizenzieren, verleihen, verkaufen, zuweisen, mieten, vermieten, verteilen oder Rechte gewähren;
- (c) unsere Markenzeichen oder sonstiges geistiges Eigentum in unseren Dienstleistungen oder in den Wise-Materialien entfernen, verdecken oder verändern;
- (d) jegliche Software, die in den Wise-Materialien enthalten ist, modifizieren, kopieren, manipulieren; oder
- (e) Wise-Materialien oder Dienstleistungen zerlegen, dekompileieren, "Reverse Engineering" betreiben oder jegliche andere Prozesse und Verfahren anwenden, die den Quellcode jeglicher Software, die in den Wise-Materialien enthalten oder Teil der Dienstleistung sind, ableiten.

**25.4 Wise-Markenzeichen.** Dies ist eine nicht vollständige Liste von Wise-Markenzeichen: "WISE", "WISE CARD", "WISE PLATFORM", "WISEPLFATFORM", "WISE PAY", "WISEPAY", "WISEBUSINESS", "WISE BUSINESS", "WISETRANSFER", "WISE TRANSFER", "TRANSFERWISE", "BORDERLESS", "MONEY WITHOUT BORDERS" sowie jegliche andere Unternehmensnamen und Bezeichnungen von Dienstleistungen, Logos, Zeichen, Grafiken, Kopfzeilen, Schaltflächen und/oder Skripte (jedes der aufgeführten Elemente kann unter Umständen von Zeit zu Zeit geändert

werden) und sämtliche eingetragenen oder nicht eingetragenen Markenzeichen oder Handelsaufmachungen von Wise oder von Lizenzgebern von Wise in den jeweiligen Gerichtsbarkeiten ("**Wise-Markenzeichen**"). Du darfst die Wise-Markenzeichen ohne vorherige schriftliche Zustimmung nicht kopieren, nachahmen, abändern oder verwenden. Du darfst von uns zur Verfügung gestellte HTML-Logos zur Weiterleitung von Web-Traffic zu unseren Dienstleistungen nutzen. Du darfst diese HTML-Logos in keinsten Weise verändern, anpassen oder modifizieren, sie auf eine Weise verwenden, die Wise oder die Dienstleistungen falsch repräsentiert, oder sie in irgendeiner Weise veröffentlichen, die impliziert, dass du durch Wise gesponsert oder unterstützt wirst. Ferner darfst du die Markenzeichen und die Handelsaufmachung von Wise nicht in Verbindung mit jeglichen Produkten oder Dienstleistungen verwenden, die nicht Wise gehören, und nicht auf eine Weise, die mit gewisser Wahrscheinlichkeit unsere Kunden verwirren könnte oder Wise verunglimpft oder diskreditiert.

25.5 Alle anderen Markenzeichen, eingetragenen Markenzeichen, Produktnamen und Unternehmensnamen oder Logos, die nicht Eigentum von Wise sind und dennoch in den Wise-Materialien oder in den Dienstleistungen aufgeführt werden, sind gegebenenfalls das Eigentum der jeweiligen Eigentümer, die unter Umständen in Verbindung mit Wise stehen oder durch Wise gesponsert werden, und dürfen nicht ohne Erlaubnis des jeweiligen Rechteinhabers verwendet werden.

## 26 Wise-App

26.1 **Die App unterliegt dieser Vereinbarung, den Regeln des App Stores und den Regeln von Google Play.** Wir erteilen dir eine Lizenz zur Nutzung der App auf Grundlage dieser Vereinbarung und verweisen dich auf die Regeln und Richtlinien der App-Store-Provider oder Betreiber, deren Seiten sich im App Store und in Google Play befinden. Wir verkaufen die App nicht an dich. Wir bleiben jederzeit Eigentümer der App.

26.2 **App-Updates.** Von Zeit zu Zeit kann es zu Updates der App durch den App Store oder Google Play kommen. Je nach Update kann es vorkommen, dass du unsere Dienstleistungen über die App nicht nutzen kannst, solange du dir nicht die neueste Version der App heruntergeladen und die neuen Nutzungsbedingungen akzeptiert hast.

26.3 **Dein Recht auf die Nutzung der App.** In Anbetracht deiner Zustimmung zu dieser Vereinbarung gewähren wir dir eine nicht übertragbare, nicht exklusive Lizenz, um die App auf deinem Endgerät gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen. Wir behalten uns alle anderen Rechte vor.

26.4 **App-Store-Bedingungen.** Die folgenden Bedingungen gelten im Zusammenhang mit der Verwendung einer beliebigen Version unserer App deinerseits, die mit dem iOS-Betriebssystem von Apple Inc. ("**Apple**") kompatibel ist:

- a) Apple ist nicht an dieser Vereinbarung beteiligt, ist kein Eigentümer der App und somit nicht für diese verantwortlich.

- b) Apple bietet keinerlei Garantie für die App, außer, falls anwendbar, um den Kaufpreis für die App zurückzuerstatten.
- c) Apple übernimmt keine Verantwortung für die Wartung oder für sonstige Support-Dienstleistungen für die App und haftet nicht für jegliche Ansprüche, Verluste, Verbindlichkeiten, Schäden, Kosten oder Ausgaben in Bezug auf die App. Dazu gehören jegliche Produkthaftungsansprüche seitens Dritter, Behauptungen, dass die App jegliche geltenden gesetzlichen oder regulatorischen Ansprüche nicht erfüllt, Ansprüche im Zusammenhang mit dem Verbraucherschutz oder ähnlichen gesetzlichen Vorschriften und Ansprüche in Bezug auf die Verletzung von geistigem Eigentum.
- d) Jegliche Anfragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Nutzung der App, einschließlich Fragen im Zusammenhang mit Urheberrechten, müssen im Einklang mit dieser Vereinbarung an Wise gerichtet werden.
- e) Die Lizenz, die dir im Rahmen dieser Vereinbarung erteilt wird, ist eine nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung der App auf einem Apple-Produkt, das mit dem iOS-Betriebssystem von Apple betrieben wird, dir gehört und von dir gesteuert wird, oder entsprechend der anderweitigen Nutzungsregeln, die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen des App Stores von Apple erläutert werden. Zudem musst du die Bedingungen jeglicher für dich während der Nutzung der App geltenden Vereinbarungen Dritter erfüllen, darunter beispielsweise deine Vereinbarung im Zusammenhang mit drahtlosen Datendiensten.
- f) Apple und dessen Tochterunternehmen sind Drittbegünstigte dieser Vereinbarung. Nachdem du die allgemeinen Geschäftsbedingungen in dieser Vereinbarung akzeptiert hast, erlangen Apple und dessen Tochterunternehmen das Recht (und dieses Recht gilt als angenommen), diese Vereinbarung als Drittbegünstigte gegen dich geltend zu machen. Ungeachtet dessen unterliegt unser Recht, Änderungen, Verzichtserklärungen oder Vergleiche im Rahmen dieser Vereinbarung einzugehen, aufzuheben oder zu kündigen, nicht der Zustimmung Dritter, einschließlich Apple.

## 27 Materialien von Drittparteien

27.1 Bestimmte Website-, App- oder API-Funktionen beinhalten unter Umständen Informationen, Produkte, Dienstleistungen oder sonstige Materialien von Drittparteien ("**Materialien Dritter**") oder gewähren dir den Zugriff darauf bzw. die Weiterleitung oder Übertragung solcher Materialien Dritter, einschließlich der Weiterleitung oder Übertragung über Links.

27.2 Wir kontrollieren oder befürworten keine Materialien Dritter und übernehmen keine Verantwortung für diese Materialien. Dazu gehört die Richtigkeit, Gültigkeit, Rechtzeitigkeit, Vollständigkeit, Verlässlichkeit, Integrität, Qualität, Legalität, Nützlichkeit oder Sicherheit der Materialien Dritter oder jeglicher damit verbundenen Rechte am geistigen Eigentum. Bestimmte Materialien Dritter können gegebenenfalls unter anderem falsch, irreführend oder trügerisch sein. Nichts in dieser Vereinbarung gilt als ein Garantiezuspruch unsererseits in Bezug auf Materialien Dritter. Wir sind nicht

verpflichtet, Materialien Dritter zu überwachen, und wir können den Zugriff auf jegliche Materialien Dritter unter Umständen jederzeit (vollständig oder teilweise) über die Website, die App oder die API sperren oder deaktivieren. Ferner gilt die Verfügbarkeit jeglicher Materialien Dritter über unsere Website, App oder API weder als Befürwortung oder Zugehörigkeit zum Anbieter solcher Materialien Dritter, noch schafft die Verfügbarkeit dieser Materialien ein Rechtsverhältnis zwischen dir und dem jeweiligen Anbieter.

27.3 Deine Nutzung von Materialien Dritter erfolgt auf eigene Gefahr und unterliegt zusätzlichen geltenden Bedingungen, Anforderungen und Richtlinien im Zusammenhang mit solchen Materialien Dritter (beispielsweise Nutzungsbedingungen oder Datenschutzrichtlinien der Anbieter solcher Materialien Dritter).

## SONSTIGE RECHTLICHE BESTIMMUNGEN

### 28 Nicht autorisierte Transaktionen.

28.1 Jegliche Streitigkeiten in Bezug auf Transaktionen in deinen Kontoauszügen, die nicht autorisiert, inkorrekt eingeleitet oder nicht richtig abgewickelt wurden, müssen Wise Europe SA unverzüglich und in jedem Fall innerhalb von 13 Monaten nach der Abbuchung oder Gutschrift in schriftlicher Form mitgeteilt werden, damit Wise Europe SA verifizieren kann, dass die Transaktion genehmigt, richtig registriert und abgebucht wurde und nicht von einem technischen Ausfall oder sonstigen Fehlern betroffen war.

28.2 Sowohl der Karten- und/oder Kontoinhaber als auch Wise Europe SA stimmen individuell zu, dass die Journalberichte oder ähnliche Datenträger, auf denen alle Einzelheiten zu jeder Transaktion gespeichert werden, die über jegliche Geldautomaten oder Kartenterminals abgewickelt wurden, gemeinsam mit den Daten, die auf einem Mikroschaltkreis auf dem Chip aufgezeichnet wurden, zufriedenstellend und rechtsverbindlich nachweisen, dass die Transaktion richtig registriert und abgebucht wurde und nicht von einem technischen Ausfall oder sonstigen Fehlern betroffen war. Kunden können das Gegenteil mit beliebigen Nachweisen belegen.

28.3 Du bestätigst, dass Einträge, die die Verwendung der Karte gemeinsam mit der richtigen PIN zeigen, als hinreichender Beweis gelten, dass die jeweiligen Transaktionen durch die Karteninhaber selbst über ihre eigenen Zugriffswege eingeleitet wurden.

### 29 Unsere Verantwortung für Verlust oder Schaden

29.1 **Unvorhersehbarer Verlust oder Schaden.** Wir sind nicht verantwortlich für jeglichen Verlust oder Schaden, der unvorhersehbar ist. Ein Verlust oder

Schaden ist vorhersehbar, wenn es entweder offensichtlich ist, dass er eintreten wird, oder wenn zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses sowohl uns als auch dir bewusst war, dass er eintreten könnte, z. B. wenn du ihn mit uns während deiner Registrierung besprochen hast.

**29.2 Wir schließen unsere Haftung dir gegenüber nicht aus oder begrenzen diese, wo es rechtswidrig wäre, dies zu tun.** Das umfasst die Haftung für Todesfall oder Personenschaden, der durch unsere Fahrlässigkeit oder die Fahrlässigkeit unserer Mitarbeiter oder Partner entstanden ist; für Betrug oder betrügerische Täuschung. Nichts in dieser Vereinbarung befreit Wise Europe SA von der Haftung für jegliches vorsätzliches Fehlverhalten und jegliche grobe Fahrlässigkeit durch das Unternehmen oder seine Angestellten und Beauftragten oder, mit Ausnahme von Situationen außerhalb der Kontrolle des Unternehmens, für die Nichterfüllung einer der wichtigsten vertraglichen Verpflichtungen.

**29.3 Wir haften nicht für technologische Angriffe.** Wir haften nicht für Verluste oder Schäden, die durch einen Virus oder andere technologische Probleme oder Angriffe oder schädliches Material verursacht werden, das deine Computerausrüstung, Computerprogramme, Daten oder anderes geschütztes Material im Zusammenhang mit deiner Nutzung unserer Dienstleistungen infizieren kann.

**29.4 Wir haben keine Kontrolle über Websites, die auf unsere oder von unserer Website verlinken.** Wir übernehmen keine Verantwortung für solche Materialien Dritter oder jeglichen Verlust oder Schaden, der durch die Nutzung der Materialien deinerseits entstehen könnte.

**29.5 Unsere Haftung dir gegenüber für nicht autorisierte Zahlungen.** Der Zahler übernimmt jegliche entstandenen Kosten, die vor der Meldung der nicht autorisierten Zahlungstransaktion entstanden sind, bis zu einem Betrag von höchstens 50 Euro für alle unbefugten Zahlungsvorgänge, die durch die Nutzung eines verlorenen oder gestohlenen Zahlungsmittels oder durch die nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsmittels entstanden sind. Unabhängig davon trägt der Zahler keine Kosten für Verluste, wenn:

- (a) der Zahler den Verlust, den Diebstahl oder den Missbrauch eines Zahlungsinstruments nicht entdecken konnte, bevor eine Zahlung getätigt wurde, sofern der Zahler selbst nicht trügerisch gehandelt hat; oder
- (b) der Verlust durch Handlungen oder Unterlassungen eines Mitarbeiters, Vertreters oder einer Zweigniederlassung eines Zahlungsdienstleisters oder eines Unternehmens verursacht wurde, an das die Aktivitäten ausgelagert wurden.

Der Zahler übernimmt die Kosten für sämtliche Verluste im Zusammenhang mit nicht autorisierten Transaktionen, wenn diese durch trügerisches oder vorsätzliches Verhalten oder durch grobe Fahrlässigkeit entstanden sind, indem der Zahler eine oder mehrere seiner Verpflichtungen nicht erfüllte.

Ob unter den gegebenen Umständen grobe Fahrlässigkeit eingetreten ist oder nicht, obliegt den Gerichten, deren Entscheidung rechtskräftig ist. Das

jeweilige Gericht ist nicht an den Standpunkt von Wise Europe SA gebunden. Dennoch gehen wir davon aus, dass Karteninhaber anerkennen, wie wichtig es ist, ihre Karte sicher zu verwahren und sie nur im Einklang mit dieser Vereinbarung zu verwenden.

Sollte dies nicht der Fall sein, könnte die Karte missbräuchlich verwendet werden. Wise Europe SA warnt die Karteninhaber, dass unter anderem die folgenden Handlungen zu Ansprüchen führen könnten, für die die Karteninhaber haftbar gemacht werden können:

- (a) wenn sie ihre Verpflichtungen im Zusammenhang mit den geltenden Sicherheitsanforderungen nicht erfüllen, indem sie zum Beispiel die Karte gemeinsam mit der PIN in erkennbarer Form aufbewahren (beispielsweise indem sie die PIN auf der Karte oder auf einem Dokument notieren, das sie mit der Karte oder bei sich mitführen);
- (b) wenn sie ihre PIN an Dritte wie Ehegatten, Familienangehörige und Freunde weitergeben oder Dritten erlauben, ihre Karte zu benutzen;
- (c) wenn sie die Karte unter unsicheren Bedingungen verwenden und die Karte unbeaufsichtigt lassen (beispielsweise auf der Arbeit, in einem Hotel oder in einem Fahrzeug, auch wenn dieses abgeschlossen ist, oder an einem Ort, der für die Öffentlichkeit zugänglich ist, wie in einem Krankenhaus)
- (d) wenn sie Wise Europe SA den Verlust oder Diebstahl der Karte, jegliche Einträge über nicht autorisierte Transaktionen oder Fehler bzw. Unstimmigkeiten in ihren Kontoauszügen nicht unverzüglich melden;
- (e) wenn sie die Karte nicht unverzüglich sperren, nachdem sie durch einen Geldautomaten oder durch ein Zahlungsterminal eingezogen wurde.

Der Nutzer haftet für keinerlei finanzielle Verluste im Zusammenhang mit Transaktionen, die keine starke Kundenauthentifizierung und keine PIN-Eingabe erfordern.

Dieser Punkt trifft jedoch nicht zu, wenn der Nutzer trügerische Handlungen unternimmt. In diesem Fall haftet der Nutzer für sämtliche Verluste.

Der Nutzer übernimmt keine Haftung für jegliche Verluste im Zusammenhang mit Transaktionen, die nach einer Benachrichtigung entsprechend der zuvor erwähnten Vorgehensweise ausgeführt wurden, mit Ausnahme von Fällen, in denen der Nutzer trügerische Handlungen unternommen hat. In diesem Fall übernimmt der Nutzer die Haftung für alle entstandenen Kosten.

29.6 Du bist für die regelmäßige Überprüfung deines Wise-Kontos oder Profils verantwortlich. Wir verlassen uns darauf, dass du den Überweisungsverlauf in deinem Wise-Konto oder Profil regelmäßig überprüfst und unser Support-Team umgehend kontaktierst, solltest du Fragen oder Bedenken haben.

29.7 **Wir haften nicht für Umstände, die außerhalb unserer Kontrolle liegen.** Wir (und unsere verbundenen Unternehmen) haften nicht für unsere

Unfähigkeit zur Leistungserbringung oder für Verspätungen, die auf Umstände zurückzuführen sind, die außerhalb unserer Kontrolle liegen.

- 29.8 **Du haftest für Verstöße gegen diese Vereinbarung oder geltende Gesetze.** Im Falle von Verlusten, Forderungen, Kosten oder Ausgaben (einschließlich Anwaltskosten in einer angemessenen Höhe), die aus einem Verstoß deinerseits gegen diese Vereinbarung, geltendes Recht oder geltende Verordnungen und/oder durch deine Nutzung unserer Dienstleistungen entstehen, erklärst du dich damit einverstanden, uns und unsere Affiliates zu verteidigen, zu entschädigen und schadlos zu halten. Diese Regelung besteht auch nach der Beendigung unserer Geschäftsbeziehung.
- 29.9 **Was passiert, wenn du uns Geld schuldest.** Für den Fall, dass du aus einem beliebigen Grund für uns geschuldete Beträge haftest, werden wir diese Beträge umgehend von deinem Wise-Konto (falls vorhanden) abziehen. Wenn die Geldmittel in deinem Wise-Konto nicht ausreichen, um deine Verbindlichkeiten zu decken, oder du kein Wise-Konto hast, dann stimmst du zu, den ausstehenden Betrag auf Anfrage gemeinsam mit jeglichen anfallenden Gebühren und Zinsen sofort an uns auszuzahlen. Falls du den ausstehenden Betrag nicht zurückzahlst, dann behalten wir uns das Recht vor, unbeschadet jeglicher anderer uns zustehender Rechte, das von dir geschuldete Geld über jegliche Einzahlungen im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen (beispielsweise zur Deckung einer Überweisung oder zur Einzahlung an dein Wise-Konto) künftig zu begleichen. Alternativ stimmst du auch zu, uns auf andere Weise zu entschädigen. Wir können auch Beträge, die du uns schuldest, über andere Inkassomöglichkeiten einziehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Nutzung eines Inkassobüros. Wir verlangen unter Umständen die Rückzahlung sämtlicher Kosten oder Ausgaben (einschließlich angemessener Anwaltskosten und Ausgaben), die im Zusammenhang mit der Durchsetzung dieser Vereinbarung entstanden sind.
- 29.10 **Gewährleistungsausschluss.** Die Dienstleistungen werden "wie besehen", "wo vorhanden" und "wo verfügbar" und ohne ausdrückliche, stillschweigende oder gesetzliche Zusicherung oder Gewährleistung erbracht. Wise schließt insbesondere jegliche stillschweigenden Garantien in Bezug auf Besitzansprüche, Marktgängigkeit, Eignung für einen bestimmten Zweck und Rechtsmängelfreiheit aus. Wir schließen sämtliche Garantien in Bezug auf die Dienstleistungen im gesamten gesetzlich zulässigen Rahmen entsprechend geltenden Gesetzen, einschließlich jeglicher Garantien in Bezug auf Marktgängigkeit, Eignung für einen bestimmten Zweck und Rechtsmängelfreiheit und Besitzansprüche aus.
- 29.11 **Verfügbarkeit der Dienstleistungen.** Wir bemühen uns, sicherzustellen, dass unsere Dienstleistungen für dich verfügbar sind, wann immer du sie benötigst. Wir garantieren jedoch nicht, dass unsere Dienstleistungen immer verfügbar oder ohne Unterbrechung sein werden. Wir können alle oder einige Teile unserer Dienstleistungen ohne Ankündigung aussetzen, zurückziehen, einstellen oder ändern. Wir sind dir gegenüber nicht haftbar, wenn unsere Dienstleistungen aus irgendeinem Grund zu irgendeinem Zeitpunkt oder für irgendeinen Zeitraum nicht verfügbar sind.

29.12 Du bist verantwortlich, alle notwendigen Vorkehrungen zu treffen, um auf unsere Dienstleistungen zugreifen zu können.

### 30 Unser Recht auf Änderung

30.1 **Wir können unter Umständen mit zumindest zweimonatiger schriftlicher Vorankündigung Änderungen an dieser Vereinbarung vornehmen.** Die Benachrichtigung hierfür erfolgt per E-Mail und eventuell auch durch Anzeige eines Hinweises in der App oder auf unserer Webseite. Sollten wir eine solche Änderung ankündigen, dann kannst du diese Vereinbarung unverzüglich und kostenlos kündigen, indem du während der Änderungsfrist dein Wise-Konto oder Profil schließt und die Nutzung unserer Dienstleistungen einstellst (siehe Abschnitt 7). Sollten wir während der Änderungsfrist nichts von dir hören, nehmen wir das als Zustimmung zu den beabsichtigten Änderungen an, welche für dich ab dem entsprechend in der Änderung benannten Datum gelten.

Jegliche Änderungen an dieser Vereinbarung, welche (1) für dich vorteilhaft; sowie (2) gesetzlich verpflichtend sind; oder (3) sich auf die Bereitstellung von neuen Dienstleistungen oder von zusätzlichen Funktionen für bestehende Dienstleistungen beziehen; oder (4) anderweitige Änderungen, welche deine Rechte weder einschränken noch deine Verpflichtungen erweitern, treten unverzüglich in Kraft, solange diese innerhalb der Änderungsfrist benannt werden. Änderungen der Wechselkurse werden unverzüglich und ohne Frist in Kraft treten und du hast kein Recht, Einwände gegen eine solche Änderung vorzubringen.

### 31 Beschwerden

31.1 Wenn du Beschwerden über uns oder unsere Dienstleistungen hast, kannst du uns gemäß unserem [Kundenbeschwerdeverfahren kontaktieren](#).

### 32 Andere wichtige Bedingungen

32.1 **Rechte Dritter.** Die Bedingungen gelten zwischen dir und uns. Sofern nicht ausdrücklich im Rahmen dieser Vereinbarung angegeben, hat keine andere Person das Recht, jegliche darin erwähnten Bedingungen rechtlich durchzusetzen. Es bedarf weder für dich noch für uns der Zustimmung einer anderen Person, um diese Vereinbarung zu beenden oder zu ändern.

32.2 **Kontoübertragung.** Es ist dir untersagt, Teile oder die Gesamtheit deiner Rechte und Pflichten im Rahmen dieser Bedingungen (inklusive des Wise-Kontos) zu übertragen, zu verpfänden, zu beleihen, vertraglich auszulagern, zu verkaufen, zu stiften oder anderweitig zu handeln ohne unsere vorherige schriftliche Erlaubnis. Wir behalten uns das Recht vor, diese Vereinbarung (einschließlich des Wise-Kontos) oder jegliche Rechte oder Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung jederzeit ohne deine Zustimmung zu übertragen, abzutreten oder zu erneuern. Davon unberührt bleibt dein Recht, dein Wise-Konto gemäß Abschnitt 9 zu schließen.

32.3 **Salvatorische Klausel.** Jede der Klauseln in dieser Vereinbarung gilt separat. Wenn ein Gericht oder eine jeweils zuständige Behörde einzelne

Klauseln für unwirksam oder undurchsetzbar befindet, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Klauseln unberührt.

- 32.4 **Durchsetzung.** Selbst wenn wir die Durchsetzung dieser Vereinbarung verzögern, können wir sie später noch durchsetzen. Wenn wir eine Fragestellung oder Aufforderung zum Handeln an dich verzögern, schließt das nicht aus, dass wir zu einem späteren Zeitpunkt Schritte gegen dich ergreifen.
- 32.5 **Vollständige Vereinbarung.** Diese Vereinbarung ersetzt und überschreibt alle bisherigen Bedingungen hinsichtlich der behandelten Punkte zwischen dir und Wise, sei es schriftlich oder mündlich.
- 32.6 **Geltendes Recht.** Diese Vereinbarung unterliegt dem belgischen Recht. Jede Streitigkeit zwischen dir und uns in Bezug auf die Dienstleistungen und/oder diese Vereinbarung kann in Gerichten in Belgien verhandelt werden.
- 32.7 **Vertragssprache.** Diese Vereinbarung wurde in englischer Sprache verfasst. Du erklärst dich damit einverstanden, dass die Hauptsprache für Mitteilungen im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung Englisch ist und dass die englischsprachige Version dieser Vereinbarung und alle diesbezüglichen Mitteilungen oder sonstigen Dokumente Vorrang haben, wenn ein Konflikt mit einer übersetzten Version besteht.