

Was ist die Käuferschutzrichtlinie?

Wie in den Bedingungen für Privat- und Geschäftskunden beschrieben, die Ihr Konto regeln, können Revolut-Kunden („**Kunden**“ oder „**Sie**“) „Revolut Pay“ verwenden, um Einkäufe bei Unternehmen zu bezahlen, die Revolut Pay verwenden, um Zahlungen zu erhalten („**Händler**“).

Sowohl Privat- als auch Geschäftskunden können durch diese Käuferschutzrichtlinie („**Richtlinie**“) als Kunden geschützt sein. Wenn ein Geschäftskunde Revolut Pay verwendet, um einen Kauf von einem Händler zu tätigen, handelt er als Käufer und ist somit abgedeckt. Wenn derselbe Geschäftskunde jedoch Revolut Pay verwendet, um eine Zahlung von jemand anderem zu erhalten, handelt er als Händler.

Wenn Kunden ein berechtigtes Produkt mit „Revolut Pay“ kaufen, sind sie durch diese Richtlinie geschützt, und wir werden das in dieser Richtlinie dargelegte Verfahren befolgen, um Streitigkeiten zwischen dem Kunden und dem Händler beizulegen. Die Nutzung unserer Richtlinie ist für Kunden kostenlos und es fallen keine Gebühren an.

Alle in dieser Richtlinie nicht definierten Begriffe haben die Bedeutung, die ihnen in den Bedingungen und Konditionen Ihres Revolut-Kontos beigemessen wird.

Welche Käufe sind durch diese Richtlinie abgedeckt und welche nicht?

Diese Richtlinie deckt jeden Kauf ab, der die folgenden Kriterien erfüllt (ein „**Berechtigter Kauf**“):

- Der Kauf wird von einem Kunden bei einem Händler unter Verwendung von „Revolut Pay“ getätigt und
- Der Kauf erfolgt nicht für ein ausgeschlossenes Produkt

Ein Kauf, der unter Verwendung von „Revolut Pay“ getätigt wird, ist eine Sofortüberweisung von einem Kunden an einen Händler an der Online-Kasse, wie in den Bedingungen für Privat- und Geschäftskunden beschrieben, die Ihr Konto regeln. Alle anderen Sofortüberweisungen (z. B. eine, die Sie über die Revolut-App an einen Händler tätigen) sind nicht durch diese Richtlinie abgedeckt.

Ausgeschlossene Produkte sind:

- Immobilien, z. B. unbewegliche Gegenstände oder Grundstücke
- Fahrzeuge, z. B. Flugzeuge, Boote, Autos und andere motorisierte/angetriebene Transportmittel

- Unternehmen, z. B. Übertragung des Eigentums an laufenden Unternehmen
- Kundenspezifische Produkte oder Dienstleistungen, die kein objektives, messbares Ergebnis haben, z. B. kundenspezifische Möbel, SEO-Dienstleistungen
- Finanzprodukte; Rohstoffe, Anlagen, Kryptowährungen, digitale Vermögenswerte, z. B. alles, was wie Bargeld verwendet werden kann
- Glücksspiel oder Gewinnspiele
- Spenden oder
- Jedwede Käufe, die eine Transaktion beinhalten, die durch unsere relevanten Bedingungen und Konditionen verboten ist

Kunden sind für keine anderen Käufe geschützt. Das bedeutet, dass Kunden nicht allein deshalb geschützt sind, weil Sie eine Zahlung mit Ihrem Revolut-Konto vornehmen Sie sind beispielsweise nicht geschützt, nur weil Sie Ihre Revolut-Karte verwenden oder eine Zahlung von der Revolut App aus tätigen.

Kunden sind nicht geschützt bei Ansprüchen gegen einen Händler, der i) ein Insolvenz-, Auflösungs-, Verwaltungs-, Liquidations- oder Konkursverfahren eingeleitet hat oder ii) zum Zeitpunkt der Transaktion oder des Anspruchs bereits für insolvent, unter Verwaltung, liquidiert, aufgelöst oder bankrott erklärt wurde.

Was kann ich im Rahmen dieser Richtlinie beanspruchen?

Diese Richtlinie ermöglicht es einem Kunden, einen Anspruch geltend zu machen, wenn Sie einen Berechtigten Kauf tätigen und eines der folgenden Dinge passiert:

- Ihr Kauf wurde nicht geliefert oder eine Dienstleistung wurde nicht erbracht
- Ihr Kauf wurde geliefert, wick aber erheblich von der Beschreibung ab, war defekt oder war eine Fälschung
- Ihr Kauf wurde storniert oder der Händler hat Ihnen anderweitig eine Rückerstattung versprochen, Sie haben aber keine Rückerstattung erhalten
- Was Sie gekauft haben, wurde Ihnen falsch verkauft
- Sie haben den Händler gebeten, einen bevorstehenden Dauerauftrag zu stornieren, und er hat dies nicht getan oder
- Ihr Kauf war gesetzlich verboten

Für alles andere können Sie keinen Anspruch geltend machen.

Was ist mit Betrug?

Diese Richtlinie deckt Betrug durch einen Händler bei Berechtigten Käufen ab. Sie deckt keinen Betrug durch Dritte ab, die nicht der Händler sind, da Ihre Rechte in

diesem Fall durch das Gesetz und die für Ihr Konto geltenden Bedingungen für Privatkunden und Geschäftskunden geregelt sind. Wenn Sie glauben, dass Sie Opfer eines Betrugs durch einen Dritten geworden sind, kontaktieren Sie uns bitte umgehend über die Revolut App. Sie müssen sich nicht zuerst an den Händler wenden, und wir haben eine bessere Chance, Ihnen zu helfen, wenn Sie sich so schnell wie möglich mit uns in Verbindung setzen.

Wie werden Ansprüche bearbeitet?

Sie müssen versuchen, alle Probleme mit dem Händler zu lösen, bei dem Sie Ihren Kauf getätigt haben, bevor Sie einen Anspruch im Rahmen dieser Richtlinie geltend machen (und wir werden einen Nachweis dafür verlangen, dass Sie dies getan haben). Dies liegt daran, dass der Händler am besten in der Lage ist, Ihren Kauf zurückzunehmen, zu ersetzen oder zu erstatten (und hoffentlich in der Lage sein wird, dies schneller zu tun, als die Bearbeitung eines Richtlinienanspruchs dauert). Wenn Sie Ihre Streitigkeit mit dem Händler nicht beilegen können, werden wir Ihren Anspruch auf der Grundlage der in dieser Richtlinie dargelegten Bestimmungen bearbeiten. Im Wesentlichen folgen wir einem zweistufigen Verfahren:

- Zuerst vermitteln wir ein Gespräch zwischen Ihnen und dem Händler, um zu versuchen, den Anspruch beizulegen. Hoffentlich einigen Sie und der Händler sich auf eine Lösung und
- Zweitens, wenn Sie und der Händler sich nicht einigen können, wird der Anspruch an uns verwiesen, und wir werden eine Entscheidung darüber treffen.

Einreichung eines Kundenanspruchs und Versuch, ihn mit dem Händler zu lösen

Bevor ein Anspruch von uns im Rahmen dieser Richtlinie geprüft werden kann, müssen der Kunde und der Händler zunächst versuchen, ihn beizulegen. Sobald ein Kunde einen Anspruch bei uns einreicht, werden wir das unten beschriebene Verfahren befolgen:

- Ein Anspruch muss vom Kunden innerhalb von 90 Tagen ab dem Datum der Lieferung oder Erfüllung der Transaktion oder 360 Tage nach der Transaktion (je nachdem, welcher Zeitpunkt zuerst eintritt) über die Revolut App eingereicht werden
- Wenn Sie Ihren Anspruch einreichen, werden wir Sie bitten, Nachweise zur Untermauerung vorzulegen. Was Sie vorlegen müssen, hängt von der Art Ihres Anspruchs ab. In jedem Fall müssen Sie uns jedoch einen Nachweis darüber vorlegen, dass Sie versucht haben, den Anspruch mit dem Händler zu lösen, bevor Sie den Anspruch einreichen.

- Wenn wir einen Anspruch erhalten, leiten wir ihn an den Händler weiter. Sobald wir den Anspruch an den Händler weitergeleitet haben, hat dieser 15 Tage Zeit, um zu antworten und dem Kunden ein Angebot zu unterbreiten.
- Wenn der Händler nicht innerhalb dieser 15 Tage antwortet, wird der Anspruch standardmäßig zugunsten des Kunden entschieden, und wir werden die Gelder vom Händler zurückbuchen und dem Kunden erstatten.
- Wenn der Händler innerhalb von 15 Tagen antwortet, leiten wir die Antwort und das Angebot an den Kunden weiter.
- Der Kunde hat 10 Tage Zeit, um die Antwort und das Angebot zu prüfen. Wenn der Kunde nicht innerhalb dieser 10 Tage antwortet, gilt das Angebot als vom Kunden angenommen, und der Anspruch wird geschlossen.
- Wenn das Angebot vom Kunden angenommen wird oder als angenommen gilt, leisten wir im Namen des Händlers alle Zahlungen, die im Angebot des Händlers an den Kunden enthalten sind.
- Der Kunde kann die Antwort auch ablehnen. Wenn der Kunde dies tut, muss er eine Erklärung abgeben, warum die Antwort des Händlers nicht akzeptabel war. Dies muss innerhalb der 10 Tage geschehen, die ihm für die Beantwortung zur Verfügung stehen.
- Der Händler hat 10 Tage Zeit, um die Antwort des Kunden zu prüfen. Wenn der Händler nicht innerhalb dieser 10 Tage antwortet, gilt die Antwort als angenommen.
- Wenn die Antwort vom Händler angenommen wird oder als angenommen gilt, leisten wir im Namen des Händlers alle Zahlungen, die vom Händler an den Kunden zu leisten sind.
- Wenn der Händler das Angebot des Kunden ablehnt, wird der Anspruch an uns zur Entscheidung gemäß dieser Richtlinie verwiesen.

Wenn ein Kunde einen Anspruch einreicht, bitten wir ihn, die folgenden Informationen anzugeben. Diese werden an den Händler weitergeleitet und auch von uns verwendet, wenn der Anspruch an uns eskaliert wird.

- Der Nachweis, dass Sie versucht haben, den Anspruch direkt mit dem Händler zu lösen.
- Eine detaillierte Beschreibung dessen, was Sie gekauft haben.
- Der Nachweis, dass eine Lieferung oder Rücksendung erfolgt ist oder fehlgeschlagen ist (je nach Fall).

- Eine Erläuterung und alle Belege dafür, warum Ihr Anspruch die Kriterien dieser Richtlinie erfüllt.
- Alle anderen Nachweise, die wir zur Bearbeitung Ihres Anspruchs benötigen.

So entscheiden wir über Ansprüche

Wenn sich der Händler und der Kunde innerhalb der Fristen des Anspruchsverfahrens nicht einigen können, wird der Anspruch an uns zur Entscheidung weitergeleitet. Sobald ein Anspruch an uns weitergeleitet wurde, prüft unser Streitschlichtungsteam alle Falldetails und Beweismittel. Wir sind bestrebt, innerhalb von 15 Tagen eine endgültige Entscheidung zu treffen.

Wir werden versuchen, eine Entscheidung über einen Anspruch auf der Grundlage der Informationen zu treffen, die der Händler und der Kunde während ihrer Gespräche vorgelegt haben. Manchmal müssen wir jedoch den Händler oder den Kunden um weitere Informationen bitten. Wenn wir um weitere Informationen bitten, hat der Händler oder der Kunde 10 Tage Zeit, um diese vorzulegen. Wenn der Händler oder der Kunde die Nachweise nicht innerhalb dieser Frist vorlegt, wird der Anspruch auf der Grundlage der uns vorliegenden Nachweise entschieden.

Wenn wir eine Entscheidung über den Anspruch eines Kunden treffen, werden wir entweder:

- den Anspruch des Kunden ablehnen oder
- den Anspruch des Kunden aufrechterhalten und feststellen, dass eine vollständige oder teilweise Rückerstattung vom Händler an den Kunden zu zahlen ist.

Wenn wir entscheiden, dass eine vollständige oder teilweise Rückerstattung vom Händler an den Kunden zu zahlen ist, werden wir diese Zahlung im Namen des Händlers vom Händler an den Kunden vornehmen. Wenn wir eine Rückerstattung bearbeiten, die einen Währungsumtausch erfordert, wenden wir den Wechselkurs zum Zeitpunkt der Rückerstattung und nicht den Kurs zum Zeitpunkt der ursprünglichen Transaktion an.

Unsere Richtlinie ist weder eine Garantie noch eine Versicherung. Sie ist lediglich ein Mechanismus, mit dem wir Händler bitten, Ihnen unter bestimmten Umständen eine Rückerstattung zu gewähren, wenn wir entscheiden, dass diese Umstände erfüllt sind. Alle Entscheidungen, die wir über Ihre Berechtigung (als Kunde) oder Haftung (als Händler) im Rahmen dieser Richtlinie treffen, werden von uns nach eigenem Ermessen getroffen und sind endgültig. Wir werden keine Begründung für diese Entscheidungen geben.

Die Richtlinie berührt nicht Ihre anderen gesetzlichen Rechte gegenüber dem Händler (oder gegen uns). Es handelt sich dabei lediglich um eine zusätzliche Dienstleistung,

um die wir die Händler bitten, damit Sie geschützt sind, wenn Sie einen Kauf mit Revolut Pay tätigen. Wenn Sie mit unserer Entscheidung über Ihren Anspruch unzufrieden sind, können Sie diese anderen Rechte weiterhin ausüben, aber Sie erklären sich damit einverstanden, dass unsere Entscheidung im Rahmen der Richtlinie endgültig ist und nicht angefochten werden kann und dass wir keine Gründe dafür angeben müssen.

Sie erklären sich auch damit einverstanden, dass diese Richtlinie ein Mechanismus ist, mit dem Sie einen Anspruch gegen einen Händler und nicht gegen uns geltend machen können. Nichts in dieser Richtlinie gibt Ihnen das Recht, einen Anspruch gegen uns in Bezug auf einen Kauf geltend zu machen.

So entscheiden wir, ob ein Kauf nicht geliefert oder eine Dienstleistung nicht erbracht wurde.

Kunden sind im Rahmen dieser Richtlinie geschützt, wenn ihr Kauf nicht geliefert oder eine Dienstleistung nicht erbracht wurde. Wir entscheiden nach eigenem Ermessen, ob dies der Fall ist oder nicht.

Wir gehen im Allgemeinen davon aus, dass ein Kauf nicht geliefert oder eine Dienstleistung nicht erbracht wurde, wenn:

- der Händler keinen Nachweis über die Lieferung (von Waren) oder den Erhalt (von Dienstleistungen) erbringen kann
- er nicht innerhalb von 14 Tagen nach dem geplanten Liefer- oder Empfangstermin geliefert wurde und/oder
- der Kunde uns einen positiven Nachweis über das Fehlschlagen der Lieferung erbringen kann (z. B. einen Sendungsverfolgungsbeleg, der zeigt, dass sie nicht geliefert wurde oder an die falsche Adresse geliefert wurde)

Es kann andere Gründe geben, warum wir entscheiden, dass ein Kauf geliefert wurde oder nicht, oder dass eine Dienstleistung erbracht wurde oder nicht.

So entscheiden wir, ob Ihr Kauf erheblich von seiner Beschreibung abweicht oder defekt ist

Kunden sind im Rahmen dieser Richtlinie geschützt, wenn ihr Kauf erheblich von der Beschreibung des Händlers abweicht oder defekt ist. Wir entscheiden nach eigenem Ermessen, ob dies der Fall ist oder nicht.

Wir gehen im Allgemeinen davon aus, dass Ihr Kauf nicht der Beschreibung des Händlers entspricht oder defekt ist, wenn das Gelieferte:

- in wesentlichen Punkten nicht mit der Beschreibung des Händlers während des Verkaufsprozesses übereinstimmt oder
- bei Erhalt beschädigt oder defekt war

Es kann andere Gründe geben, warum wir entscheiden, dass ein Kauf der Beschreibung des Händlers entspricht oder nicht oder defekt ist.

Dies bedeutet etwas mehr als eine Kritik an der Qualität des Kaufs oder Ihrer Zufriedenheit damit. Wenn Sie beispielsweise ein fliegendes Auto gekauft haben:

- wären Sie nicht geschützt, wenn Sie nicht der Meinung wären, dass es schnell genug fliegt oder unter Turbulenzen leidet, aber Sie wären geschützt, wenn es überhaupt nicht fliegen würde
- wären Sie geschützt, wenn es als neu beschrieben, aber gebraucht geliefert worden wäre oder
- wären Sie geschützt, wenn es während der Lieferung beschädigt worden wäre

Wenn Sie behaupten, dass ein Kauf in wesentlichen Punkten nicht der Beschreibung des Händlers entspricht oder defekt ist, können wir von Ihnen verlangen, dass Sie ihn an den Händler zurücksenden und uns einen Nachweis darüber vorlegen, bevor wir Ihren Anspruch weiterbearbeiten. Wenn wir dies verlangen, müssen Sie 10 Tage ab dem Datum warten, an dem die Rücksendung an den Händler gesendet wurde, bevor wir Ihren Anspruch weiterbearbeiten. Dies dient dazu, dem Händler ausreichend Zeit zu geben, das Produkt zu erhalten und möglicherweise eine Rückerstattung zu gewähren. In einigen Fällen können Sie den Kauf möglicherweise nicht zurücksenden (z. B. hat der Händler keine Rücksendeadresse angegeben). In solchen Fällen reicht es aus, wenn Sie einen Nachweis darüber erbringen, dass Sie versucht haben, den Kauf zurückzusenden.

So entscheiden wir, ob Ihr Kauf eine Fälschung ist

Kunden sind im Rahmen dieser Richtlinie geschützt, wenn ihr Kauf eine Fälschung ist. Wir entscheiden nach eigenem Ermessen, ob dies der Fall ist oder nicht.

Wir gehen im Allgemeinen davon aus, dass Ihr Kauf eine Fälschung ist, wenn er von einer oder mehreren der folgenden Stellen als Fälschung identifiziert wurde:

- dem Eigentümer des geistigen Eigentums oder seinem bevollmächtigten Vertreter
- einer Zollbehörde, Strafverfolgungsbehörde oder anderen Regierungsbehörde und/oder
- einem externen Experten

Es kann andere Gründe geben, warum wir entscheiden, dass ein Kauf eine Fälschung ist oder nicht.

Wenn Ihnen mitgeteilt wurde, dass der von Ihnen gekaufte Artikel eine Fälschung ist, können Sie den Anspruch auch dann geltend machen, wenn Sie den Artikel noch nicht erhalten haben.

So entscheiden wir, ob Ihnen Ihr Kauf falsch verkauft wurde

Kunden sind im Rahmen dieser Richtlinie geschützt, wenn ihr Kauf ihnen falsch verkauft wurde. Wir entscheiden nach eigenem Ermessen, ob dies der Fall ist oder nicht.

In den folgenden Fällen betrachten wir einen Kauf grundsätzlich als falsch verkauft:

- der Händler (oder jemand, der in seinem Namen handelt) veranlasst den Kunden zum Kauf, indem er unrichtige, unvollständige oder irreführende Informationen über den Kauf selbst bereitstellt
- der Händler (oder jemand, der in seinem Namen handelt) veranlasst den Kunden zum Kauf, indem er unrichtige, unvollständige oder irreführende Informationen über den Bedarf des Kunden an dem Kauf bereitstellt und/oder
- damit der Kunde den Kauf nutzen kann, muss er sich zusätzlich zum Händler auf Dritte in einer Weise verlassen, die für den Kunden nachteilig ist und vom Händler nicht angemessen offengelegt wurde

Es kann andere Gründe geben, warum wir entscheiden, dass ein Kauf falsch verkauft wurde oder nicht.

So stellen wir fest, ob eine Kundenanfrage zur Stornierung eines Dauerauftrags nicht vom Händler bearbeitet wurde

Kunden sind durch diese Richtlinie geschützt, wenn sie einen Händler zur Stornierung eines Dauerauftrags auffordern:

- Mindestens einen Werktag vor Abbuchung – und der Händler die Zahlung dennoch vornimmt oder
- im Falle eines Kaufs mit Lieferung, nachdem die Zahlung eingegangen ist, aber bevor der Händler die Ware versendet, und der Händler die Rückerstattung der Zahlung verweigert.

Ein Dauerauftrag ist eine Revolut-Pay-Zahlung, die regelmäßig abgebucht wird und nicht jedes Mal neu vom Kunden autorisiert werden muss (laut Revolut-Pay-Zahlungsbedingungen als „**vom Händler ausgelöste Zahlung**“ definiert).

In den folgenden Fällen gehen wir grundsätzlich davon aus, dass ein Händler einer Stornierungsanforderung nicht nachgekommen ist:

- Der Kunde hat der Einzugserklärung nicht ausdrücklich zugestimmt oder
- Der Kunde hat mindestens einen Werktag vor der Zahlung darum gebeten, dass die Zahlung nicht erfolgt.

Wenn der Kunde die Stornierung eines Dauerauftrags beantragt, muss der Händler alle anstehenden Zahlungen als storniert betrachten.

Es kann weitere Gründe geben, aus denen wir eine bevorstehende Zahlung als gültig storniert betrachten.

So entscheiden wir, ob Ihr Kauf gesetzlich verboten ist

Kunden sind durch diese Richtlinie geschützt, wenn ihr Kauf gesetzlich verboten war.

Wir entscheiden nach eigenem Ermessen, ob dies der Fall ist oder nicht.

In den folgenden Fällen betrachten wir einen Kauf grundsätzlich als gesetzlich verboten:

- Das lokale Recht des Händlers verbietet den Kauf durch den Kunden oder den Verkauf durch den Händler und/oder
- Das lokale Recht des Kunden verbietet den Kauf durch den Kunden oder den Verkauf durch den Händler

Es können weitere Gründe vorliegen, aus denen wir zu dem Schluss kommen, dass ein Kauf gesetzlich verboten ist.

Wann können wir Änderungen an dieser Richtlinie vornehmen?

Wir können diese Richtlinie aus folgenden Gründen ändern:

- wenn wir denken, dass die Bedingungen durch eine Änderung verständlicher oder hilfreicher für Sie sind
- um die Art und Weise widerzuspiegeln, wie unser Geschäft geführt wird, insbesondere, wenn die Änderung aufgrund einer Änderung in der Art und Weise erforderlich ist, wie ein Finanzsystem oder eine Technologie bereitgestellt wird
- um die für uns geltenden gesetzlichen oder regulatorischen Anforderungen zu erfüllen
- um Änderungen im Hinblick auf die Kosten für die Führung unseres Geschäfts zu reflektieren
- weil wir das Produkt Revolut Pay ändern

Wir werden Sie in der Regel 30 Tage im Voraus über die Revolut App oder per E-Mail informieren, bevor wir Änderungen vornehmen. In bestimmten Fällen, wenn die Änderung vorteilhaft ist, können wir die Änderung sofort vornehmen und Sie anschließend darüber informieren.