

§ 97 ZaDiG 2018

Beschwerdeverfahren beim Zahlungsdienstleister

ZaDiG 2018 - Zahlungsdienstegesetz 2018

Ⓞ Berücksichtigter Stand der Gesetzgebung: 13.08.2026

1. (1) Die Zahlungsdienstleister haben ein angemessenes und wirksames Beschwerdeverfahren zu schaffen, das bei Beschwerden von Zahlungsdienstnutzern in Bezug auf die Bestimmungen des 3. und 4. Hauptstücks anzuwenden ist, bevor auf ein Verfahren zur alternativen Streitbeilegung gemäß § 98 zurückgegriffen wird.
2. (2) Dieses Verfahren gilt in jenem Mitgliedstaat, in dem der Zahlungsdienstleister die Zahlungsdienste anbietet, und steht in der Amtssprache des betreffenden Mitgliedstaats oder in einer anderen zwischen dem Zahlungsdienstleister und dem Zahlungsdienstnutzer vereinbarten Sprache zur Verfügung.
3. (3) Zahlungsdienstleister haben jede Anstrengung zu unternehmen, um Beschwerden der Zahlungsdienstnutzer in Papierform oder – bei entsprechender Vereinbarung zwischen Zahlungsdienstleister und Zahlungsdienstnutzer – auf einem anderen dauerhaften Datenträger zu beantworten. In dieser Antwort, die innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens aber innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde zu erfolgen hat, ist auf alle angesprochenen Fragen einzugehen. Kann der Zahlungsdienstleister in Ausnahmefällen aus Gründen, die er nicht zu verantworten hat, nicht innerhalb von 15 Arbeitstagen antworten, ist er verpflichtet, ein vorläufiges Antwortschreiben mit eindeutiger Angabe der Gründe für die Verzögerung bei der Beantwortung der Beschwerde zu versenden und darin einen Zeitpunkt zu nennen, bis zu dem der Zahlungsdienstnutzer die endgültige Antwort spätestens erhält. Die Frist für den Erhalt der endgültigen Antwort darf 35 Arbeitstage in keinem Fall überschreiten.
4. (4) Der Zahlungsdienstleister hat den Zahlungsdienstnutzer über die Schlichtungsstelle gemäß § 98, die für die Beilegung von Streitigkeiten gemäß § 98 Abs. 2 zuständig ist, zu informieren. Die Informationen müssen klar, umfassend und leicht zugänglich auf der Internetseite des Zahlungsdienstleisters, sofern vorhanden, in der Zweigstelle sowie in den Allgemeinen Bedingungen des Vertrags zwischen dem Zahlungsdienstleister und Zahlungsdienstnutzer genannt werden. Dabei ist auch anzugeben, wo weitere Informationen über die betreffende Stelle zur alternativen Streitbeilegung und über die Bedingungen für deren Anrufung erhältlich sind.

In Kraft seit 01.06.2018 bis 31.12.9999