

ZUSATZVEREINBARUNG FERNABSATZ – ZUSATZVEREINBARUNG ZUM VERTRAG ÜBER DIE KARTENAKZEPTANZ

1. Besonderheiten bei der Abwicklung von Kartenzahlungen für Fernabsatz
2. Legitimation, Autorisierung und Einreichung
3. Besondere Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten
 - 3.1 Missbrauchsbekämpfung
 - 3.2 Besondere Anzeigepflicht
 - 3.3 Besondere Aufbewahrungspflicht
 - 3.4 Besondere Informationspflichten gegenüber Karteninhaber und Interessenten
4. Zahlungszusage (Abstraktes Schuldversprechen)
5. Rückforderungsanspruch und Rückbelastungen
 - 5.1 Umfang des Rückbelastungsrechts
 - 5.2 Ausschluss des Rückbelastungsrechts

Präambel

Diese Zusatzvereinbarung zum Vertrag über die Kartenakzeptanz zwischen der AKZEPTANZSTELLE und CardProcess bezieht sich auf schriftliche, telefonische oder über andere Kommunikationskanäle oder Datennetze übermittelte Bestellungen von Waren und/oder Dienstleistungen im Fernabsatz.

Die AKZEPTANZSTELLE mit Geschäftssitz in Deutschland möchte ihren Kunden („Kunde[n]“) die Möglichkeit bieten, in ihrem Geschäftsbetrieb von ihr vertriebene Waren oder Dienstleistungen ohne physische Präsenz des Kunden bzw. ohne physisches Vorlegen der Karte, d. h. über das Internet („eCommerce“) sowie über E-Mail, Telefon, Telefax oder über andere Kommunikationskanäle oder Datennetze (Mail-/ [Tele]Phone-Order („MOTO“); eCommerce und MOTO gemeinsam „Fernabsatzgeschäfte“) mittels Kreditkarten der Kartenorganisationen MasterCard Worldwide, Visa Europe/International („die Kartenorganisationen“) durch Übermittlung der Kartendaten zu bezahlen. Der AKZEPTANZSTELLE ist bekannt, dass bei Fernabsatz-Transaktionen ein hohes fernabsatztypisches Missbrauchsrisiko vorliegt, da nicht physisch geprüft werden kann, ob der Kunde tatsächlich Inhaber der betreffenden Karte ist.

Um ihre Umsatzmöglichkeiten zu erhöhen, akzeptiert die AKZEPTANZSTELLE gleichwohl Kreditkartenzahlungen im Fernabsatzgeschäft zu den nachstehenden Bedingungen. Diese Zusatzvereinbarung ergänzt und erweitert die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertrags über die Kartenakzeptanz“, dessen Bestimmungen ansonsten unverändert gelten.

1. Besonderheiten bei der Abwicklung von Kartenzahlungen für Fernabsatz

- 1.1 Die AKZEPTANZSTELLE ist bei Fernabsatz-Transaktionen nicht verpflichtet, die Bezahlung von Waren und/oder Leistungen durch Kreditkarten generell oder im Einzelfall zu akzeptieren.
- 1.2 Die AKZEPTANZSTELLE ist nicht berechtigt, Kreditkarten in den in Anlage „Missbrauchsbekämpfungsmaßnahmen“ Ziff. 3.1 genannten Fällen zu akzeptieren.
- 1.3 Die AKZEPTANZSTELLE wird die Zahlung durch Kreditkarte nicht akzeptieren, wenn nach den von ihr zu beurteilenden konkreten Umständen der Transaktion Anlass zu der Vermutung besteht, dass ein Missbrauchsfall vorliegen könnte („auffällige Bestellungen“ gem. Anlage „Missbrauchsbekämpfungsmaßnahmen“ Ziff. 3.1). Sofern die AKZEPTANZSTELLE zur Vermeidung von Umsatzeinbußen oder aus anderen Gründen entscheidet, bei einer solchen Bestellung dennoch Zahlung durch Kreditkarte zuzulassen, trägt die AKZEPTANZSTELLE das Risiko aus Rückbelastungen.

2. Legitimation, Autorisierung und Einreichung

- 2.1 Da der Karteninhaber bei Fernabsatz-Transaktionen seine Kreditkarte nicht physisch vorlegt und den Belastungsbeleg nicht unterschreibt, kann eine Prüfung der Unterschrift des Karteninhabers (gemäß Ziffer 3.1.e Vertrag über die Kartenakzeptanz – Allgemeine Geschäftsbedingungen) nicht erfolgen. Eine Zulassung von Zahlungen über Kreditkarten ist daher nur zulässig, wenn alle Möglichkeiten zur Reduzierung und Vermeidung des Missbrauchs von Kreditkarten und des typischen Fernabsatzrisikos gemäß Anlage „Missbrauchsbekämpfungsmaßnahmen“ durch die AKZEPTANZSTELLE wahrgenommen werden. Durch den unmittelbaren Kundenkontakt kommt der AKZEPTANZSTELLE ein Großteil der Verantwortung zu, indem sie in Abwägung der Transaktionsumstände bei jeder Transaktion trotz des Missbrauchsrisikos individuell entscheidet, ob eine Kreditkartenzahlung akzeptiert wird. Die AKZEPTANZSTELLE hat daher die auf der Kartentrückseite aufgebrachte dreistellige Kartenprüfziffer abzufragen und ist bei eCommerce-Transaktionen zudem verpflichtet, dem Karteninhaber die Nutzung des 3D-Secure-Verfahrens zu ermöglichen. Die Kartenorganisationen Visa und MasterCard haben bei eCommerce-Transaktionen Sicherungsverfahren ein-

geführt und werden diese laufend weiterentwickeln, die zur Reduzierung des Missbrauchsrisikos beitragen sollen. CardProcess setzt die unter dem Namen „Verified by Visa“ (VbV) bzw. „MasterCard SecureCode“ (MCSC) bekannten Verfahren für eCommerce-Transaktionen zwingend voraus (die Übermittlung der Kartenprüfziffer zählt nicht zu diesen Verfahren). Näheres regelt die Anlage „Missbrauchsbekämpfungsmaßnahmen“.

Die AKZEPTANZSTELLE verpflichtet sich, die jeweils aktuellen Verfahren nach Vorgabe von CardProcess auf eigene Kosten möglichst schnell einzusetzen.

- 2.2 Bei einer Übermittlung der Kreditkartendaten durch Post oder Telefax an die AKZEPTANZSTELLE muss die Weisung zur Belastung der Kreditkarte die Unterschrift des angegebenen Karteninhabers tragen.
- 2.3 Zwischen dem Datum der Erteilung der Autorisierungsnummer und dem Tag des Versands der Ware oder der Erbringung der Leistung dürfen längstens sieben Kalendertage liegen. Andernfalls ist eine neue Autorisierungsnummer einzuholen.
- 2.4 Für die Autorisierung und Transaktionseinreichung darf nur die elektronische Übermittlung verwendet werden. Für die Einreichung von eCommerce-Transaktionen bei CardProcess ist nur der Einsatz eines durch CardProcess autorisierten und in der Anlage „Missbrauchsbekämpfungsmaßnahmen“ aufgeführten Payment Service Provider zulässig. Für MOTO-Transaktionen ist dies ein separates virtuelles POS-Terminal.
- 2.5 Die Kosten (einschließlich Leitungskosten) und das Risiko von Fehlfunktionen der elektronischen Übermittlung trägt die AKZEPTANZSTELLE. Dieser obliegt es, für die Funktionstüchtigkeit der Geräte, Leitungswege, Datenträger oder anderer zur Datenübertragung verwendeter Einrichtungen fortlaufend Sorge zu tragen. CardProcess hält einen elektronischen Empfangspunkt für die Transaktionseinreichungen bereit.

3. Besondere Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten

3.1 Missbrauchsbekämpfung

- 3.1.1 Die AKZEPTANZSTELLE verpflichtet sich zur Einhaltung von allen in der Anlage „Missbrauchsbekämpfungsmaßnahmen“ beschriebenen Vorgaben.
- 3.1.2 Sofern es die AKZEPTANZSTELLE unterlässt, vorgegebene Sicherungsverfahren gemäß der Anlage „Missbrauchsbekämpfungsmaßnahmen“ einzusetzen und an deren Überprüfung (z. B. Nachweis einer PCI-Zertifizierung) mitzuwirken, ist sie für die daraus entstehenden Schäden verantwortlich.

3.1.3 Sofern die AKZEPTANZSTELLE eine nach dem PCI Standard zertifizierungspflichtige Akzeptanzstelle ist, hat sich die AKZEPTANZSTELLE unverzüglich nach Erhalt der VP-Nummer gemäß den Vorgaben der Anlage „Missbrauchsbekämpfungsmaßnahmen“ nach dem PCI Sicherheitsstandard zu registrieren und zertifizieren zu lassen. Die AKZEPTANZSTELLE wird klären – gegebenenfalls durch Nachfrage bei der CardProcess, ob sie zur Gruppe der zertifizierungspflichtigen Akzeptanzstellen gehört. Transaktionseinreichungen sind erst nach erfolgreicher PCI-Zertifizierung zulässig.

3.1.4 Die AKZEPTANZSTELLE stellt sicher, dass in ihrem personellen und räumlichen Bereich, einschließlich der von ihm beauftragten Personen (z. B. Internet Service Provider, Payment Service Provider) keine missbräuchliche Nutzung der Kreditkartendaten oder der elektronischen Übermittlung, z. B. durch Manipulation der Dateneingabe möglich ist.

3.2 Besondere Anzeigepflicht

- 3.2.1 Die AKZEPTANZSTELLE hat Angaben zur Unternehmung, insbesondere zum angebotenen Produktsortiment und zu den verwendeten Webadressen, vollständig und wahrheitsgemäß auszufüllen und CardProcess bei wesentlichen Änderungen zu informieren.
- 3.2.2 Betreibt die AKZEPTANZSTELLE Webseiten in einer anderen Sprache als Deutsch oder Englisch, wird Sie CardProcess auf Anforderung für diese Seiten und spätere Änderungen eine deutsche oder englische Übersetzung zur Verfügung stellen.

3.3 Besondere Aufbewahrungspflicht

- 3.3.1 Die AKZEPTANZSTELLE ist ergänzend zu Ziff. 16 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertrages über die Kartenakzeptanz“ verpflichtet, für jede eingereichte Fernabsatz-Transaktion die folgenden Daten bzw. Unterlagen elektronisch oder in Papierform unter Beachtung der PCI Vorschriften aufzubewahren:
 - a) bei eCommerce-Transaktionen vom Besteller übermittelte Daten;
 - b) bei MOTO-Transaktionen die vom Besteller übermittelten Schriftstücke;
 - c) bei MOTO-Transaktionen über Telefon den Tag und die Uhrzeit des Anrufs, die Person, von der die Weisung zur Belastung des Kartenkontos aufgenommen wurde, und den Inhalt der Bestellung;
 - d) bei Fernabsatz-Transaktion den vollständigen Namen, Wohn-, Liefer- und Rechnungsanschrift des angegebenen Karteninhabers.

3.4 Besondere Informationspflichten gegenüber Karteninhaber und Interessenten

3.4.1 Die AKZEPTANZSTELLE muss klar und eindeutig auf ihrer Internet-Homepage, die (jedenfalls zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zwischen der AKZEPTANZSTELLE und dem Karteninhaber) über die im Vertrag angegebene Web-Adresse zu erreichen sein muss, in ihrem Katalog oder in sonstigen Medien die folgenden Angaben machen:

- Firma und Anschrift, soweit im Handelsregister eingetragen, die Handelsregisternummer sowie das zuständige Registergericht, Namen der oder des Geschäftsführer/s bzw. der Vorstandsmitglieder sowie alle weiteren gesetzlich vorgeschriebenen Angaben;
- Kundendienstkontaktadresse einschließlich E-Mail-Adresse und Telefonnummer;
- Beschreibung der angebotenen Waren oder Dienstleistungen, Preis einschließlich Steuern und sonstiger Preisbestandteile, gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten in Euro;
- Widerrufs- und Reklamationsbestimmungen;
- Datenschutzbestimmungen und Angaben über die Datensicherheit der Kartendatenübermittlung;
- Bedingungen für die Lieferung, den Warenumtausch und die Rückerstattung von bereits bezahlten Waren, Informationen über Widerrufs- bzw. Rücktrittsrechte und die Information, dass Rückabwicklungen von Zahlungen nicht durch den Widerruf der Kreditkartenzahlung erfolgen können.

3.4.2 Die AKZEPTANZSTELLE macht dem Karteninhaber ihre „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ leicht zugänglich.

3.4.3 Die AKZEPTANZSTELLE wird die Akzeptanzzeichen der Kreditkarten auf ihren Webseiten, ihren Werbeprospekten und Katalogen deutlich sichtbar anbringen und damit auf die Kartenakzeptanz hinweisen.

3.4.4 Die AKZEPTANZSTELLE stellt sicher, dass der Karteninhaber beim Bezahlvorgang bei eCommerce-Transaktionen deutlich darauf hingewiesen wird, welche Web-Adresse auf der Abrechnung erscheint und teilt hierzu CardProcess diese Information mit. Soweit diese Adresse eine andere ist als diejenige, bei der die Bestellung erfolgte, wird die AKZEPTANZSTELLE sicherstellen, dass auf der Seite der Abrechnungsadresse ein Hinweis, Link oder eine Weiterleitung auf die Bestelladresse eingerichtet ist.

3.4.5 Die AKZEPTANZSTELLE stellt dem Karteninhaber schriftlich oder durch E-Mail eine Auftragsbestätigung und/oder Rechnung für die Bezahlung der Leistungen mit dem Hinweis zur Verfügung, dass der Karteninhaber auf seinem Kartenkonto belastet wird. Die Kartenummer, die Kartenprüfnummer und der Gültigkeitszeitraum

dürfen aus Sicherheitsgründen in dieser Bestätigung nicht erscheinen.

- 3.4.6 Die AKZEPTANZSTELLE verpflichtet sich,
- a) im Falle wiederkehrender Leistungen für den Karteninhaber einfache Möglichkeiten einer Online-Kündigung einzurichten, soweit eine Kündigung nach den Bedingungen der AKZEPTANZSTELLE oder zwingenden gesetzlichen Bestimmungen möglich ist. Ein Online-Kündigungs- oder Stornoverfahren muss mindestens so einfach und zugänglich sein wie das Verfahren der ursprünglichen Anmeldung;
 - b) bei personalisierten Kunden-Accounts auf Webseiten für eine verschlüsselte Übertragung der Daten zu sorgen (z. B. https, ssl) und eine ebenso einfache Möglichkeit der Änderung oder Löschung der Kreditkartendaten auch noch nach Zugang der Bestellbestätigung vorzusehen wie bei der Erstangabe der Kreditkartendaten;
 - c) im Falle einer Probenutzung ihrer Webseiten/Dienstleistungen dem Karteninhaber rechtzeitig eine Nachricht zukommen zu lassen, wann diese Probenutzung endet, mit genauer Angabe, ab wann die Bezahlungspflicht einsetzt und welche Möglichkeiten der Karteninhaber hat, gegebenenfalls zu kündigen,
 - d) sofern sie ihren Kunden direkten Zugang zu anderen Unternehmen anbietet (sogenannte Links), auf diesen Wechsel ausdrücklich hinzuweisen.

4. Zahlungszusage (Abstraktes Schuldversprechen)

4.1 CardProcess verpflichtet sich vorbehaltlich der in Ziffer 5 dieser Zusatzvereinbarung und Ziffer 6 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertrags über die Kartenakzeptanz“ genannten Rückbelastungsrechte zur Zahlung des Betrages, in dessen Höhe der Karteninhaber Weisung zur Zahlung zu Lasten seiner Kreditkarte erteilt hat. Voraussetzung hierfür ist, dass zusätzlich zur Vorgabe der Ziffer 3.1 a) bis t) der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertrags über die Kartenakzeptanz“ alle nachfolgend genannten Bedingungen (und nicht nur einzelne davon) erfüllt sind:

- a) Die Akzeptanz von Kreditkartenzahlungen im Fernabsatz ist gemäß dieser Zusatzvereinbarung zulässig.
- b) Die Legitimation des Karteninhabers ist korrekt erfolgt.
- c) Die Autorisierung der Kartenzahlung erfolgt ausschließlich elektronisch und gemäß Vorgaben.
- d) Die AKZEPTANZSTELLE wird die von CardProcess definierten Verfahren für die elektronische Einreichung verwenden und die Vorgaben der Einreichung einhalten.

- e) Alle Transaktionen wurden wahrheitsgetreu über die VP-Nummer autorisiert und eingereicht, die eigens für die jeweilige Transaktionsart beantragt wurde.
- f) Die AKZEPTANZSTELLE hat alle in der Anlage „Missbrauchsbekämpfungsmaßnahme“ enthaltenen Regelungen beachtet und das Fernabsatzrisiko soweit ihr möglich reduziert.
- g) Die AKZEPTANZSTELLE hat den vollständigen Namen und die Adresse des angegebenen Karteninhabers erfasst.
- h) Die AKZEPTANZSTELLE ist ihren Informationspflichten gegenüber ihren Kunden vollständig nachgekommen.
- i) Die AKZEPTANZSTELLE hat dem Karteninhaber bei eCommerce-Transaktionen eine Eingabekorrekturmöglichkeit zur Verfügung gestellt.
- j) Die AKZEPTANZSTELLE hat alle sonstigen rechtlichen Verpflichtungen zum Verbraucherschutz im Fernabsatz und zum elektronischen Geschäftsverkehr beachtet.

5. Rückforderungsanspruch und Rückbelastungen

5.1 Umfang des Rückbelastungsrechts

- 5.1.1 CardProcess ist berechtigt, für geleistete Zahlungen, bei denen eine Zahlungszusage nicht besteht oder bestand, eine Rückbelastung des Gesamtbetrages der Transaktion vorzunehmen (Ziff. 6 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertrages über die Kartenakzeptanz“).
- 5.1.2 Weiterhin besteht das Rückbelastungsrecht, wenn es die AKZEPTANZSTELLE versäumt hat, CardProcess über die Web-Adresse zu informieren und der Karteninhaber aufgrund fehlender Web-Adresse oder vom Namen der AKZEPTANZSTELLE abweichender Angabe auf der Kreditkarteninhaberabrechnung der Belastung seiner Kreditkarten widerspricht.
- 5.1.3 Die AKZEPTANZSTELLE ist verpflichtet, auf Anforderung das Vorliegen der Voraussetzungen für die Zahlungsverpflichtung, soweit sie in der Betriebssphäre der AKZEPTANZSTELLE liegen, nachzuweisen. Der Rückbelastungsanspruch ist ein vertraglicher Anspruch; eine entsprechende Anwendung von Einwendungen des Verpflichteten aus gesetzlichem Bereicherungsrecht ist ausgeschlossen.
- 5.1.4 Das Rückbelastungsrecht wird nicht durch eine positive Antwort auf eine Autorisierungsanfrage eingeschränkt, da diese nichts über die Identität des Bestellers aussagt.
- 5.1.5 Ist eine Rückbelastung zulässigerweise erfolgt, steht es der AKZEPTANZSTELLE frei, ihre Ansprüche unmittelbar gegenüber ihrem Kunden geltend zu machen. Die AKZEPTANZSTELLE wird insbesondere Einwände hin-

sichtlich der Ware oder Dienstleistung, die der Kreditkartenzahlung zugrunde liegt, mit ihrem Kunden klären.

5.2 Ausschluss des Rückbelastungsrechts

- 5.2.1 Das Rückbelastungsrecht besteht nicht, wenn die AKZEPTANZSTELLE ihre Sorgfaltspflichten für die jeweilige Transaktionsart erfüllt hat und die vollständige Dokumentation der Bestellung vorlegt, aus der sich ergibt, dass der Besteller (auch wenn dessen Identität nicht mehr feststellbar ist) eine Weisung erteilt hat, die betreffende Kreditkarte zu belasten. Das Rückbelastungsrecht besteht dennoch, wenn die AKZEPTANZSTELLE wusste oder bei Anwendung üblicher Sorgfalt wissen musste, dass die Weisung nicht vom Karteninhaber erteilt wurde.
- 5.2.2 Das Rückbelastungsrecht besteht nicht im Fall eines Einwands, dass die Weisung unter Anwendung eines dafür zugelassenen Sicherungsverfahrens „MasterCard SecureCode“ oder „Verified by Visa“ erteilt wurde und dieses Verfahren den Karteninhaber als Urheber der Weisung ausweist. Der Ausschluss des Rückbelastungsrechts gilt nicht bei Kartenumsätzen mit Corporate Cards und Prepaid-Karten.