

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Western Union® Geldtransfer<sup>SM</sup> -Dienst (der „Dienst“).

Dieser Dienst wird von **Western Union Payment Services Ireland Limited** („WUPSIL“ oder „Western Union“) über ein Netzwerk autorisierter Vertriebspartner („Vertriebspartner“) im Europäischen Wirtschaftsraum („EWR“) angeboten. WUPSIL, eine Tochtergesellschaft der Western Union, ist eine Gesellschaft irischen Rechts mit Sitz in Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Irland. Sie können sich mit WUPSIL in Verbindung setzen, indem Sie die Nummer +371 67608347\* wählen.

**Die für WUPSIL zuständige Regulierungsbehörde ist die irische Zentralbank** (die „Zentralbank“). WUPSIL ist in dem von der Zentralbank geführten Register der Zahlungsdienstleister als Anbieter von Zahlungsdienstleistungen unter der Nummer E0471360 gelistet. Für weitere Informationen klicken Sie bitte auf [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie).

**Western Union bietet den Dienst im In- und Ausland an.** Mit dem Ausfüllen des Formblattes für den Versand oder den Empfang von Geld, der Zurverfügungstellung der zu versendenden Gelder, der dafür erforderlichen Identifizierung und der Unterzeichnung des Formblattes erklären Sie sich mit der Durchführung des Geldtransfers einverstanden. Bevor Sie den Geldtransfer bestätigen, werden Sie über die maximale Dauer der Auftragsausführung, die Ihnen belasteten Gebühren und den für die Transaktion angewendeten Wechselkurs in Kenntnis gesetzt. Die Inkennzeichnung erfolgt über denselben Kanal, über den Sie uns den Geldtransferauftrag erteilt haben. Sie sind verpflichtet, den Empfänger über den Geldtransfer sowie den Namen des Auftraggebers, das Ursprungsland, den Namen des Empfängers, den ungefähren Betrag, die Geldtransferkontrollnummer („MTCN“) sowie sonstige Voraussetzungen oder Anforderungen, die am Standort des Vertriebspartners gelten, in Kenntnis zu setzen.

**Durch geltendes Recht ist es Geldtransferdienstleistern untersagt, Geschäftsbeziehungen zu bestimmten natürlichen Personen und Ländern zu unterhalten** - Western Union muss sämtliche Transaktionen mit Namenslisten abgleichen, die uns von den Regierungen der Länder und Gebiete übermittelt werden, in denen wir geschäftlich aktiv sind. Hierzu gehören auch das Amt für Kontrolle von Auslandsvermögen des Finanzministeriums der Vereinigten Staaten (OFAC) und die Europäische Union. Wenn eine potenzielle Übereinstimmung festgestellt wird, untersucht Western Union die Transaktion, um festzustellen, ob es sich bei dem übereinstimmenden Namen um die auf der einschlägigen Liste genannte Person handelt. Gelegentlich werden Kunden aufgefordert, weitere Nachweise vorzulegen und sonstige Angaben zu machen, wodurch sich Transaktionen verzögern. Dies ist eine rechtliche Voraussetzung für alle Transaktionen, die von Western Union verarbeitet werden.

**Auszahlungsbedingungen und Haftung** - Die Auszahlung erfolgt an die Person, die nach erfolgter Prüfung der Ausweisdokumente nach Auffassung von Western Union im Rahmen der Bearbeitungsbedingungen von Western Union empfangsberechtigt ist. Die Auszahlung kann auch dann erfolgen, wenn das von dem Empfänger ausgefüllte Formblatt kleinere Fehler enthält. Die Auszahlung kann nur dann erfolgen, wenn der Empfänger die von Western Union geforderten Transaktionsdetails genannt hat, insbesondere die Höhe des versendeten Geldbetrags, den Namen des Auftraggebers, die MTCN, sowie das Land, von dem aus die Sendung erfolgt ist. Darüber hinaus hat sich der Empfänger angemessen auszuweisen.

Western Union hat seine Verpflichtungen gegenüber Ihnen erfüllt, sobald der versendete Geldbetrag an eine Person ausgezahlt worden ist, die die o.g. Transaktionsdetails genannt hat und sich ordnungsgemäß mittels eines Ausweisdokuments und/oder einer Festfrage als der von Ihnen benannte Empfänger ausweisen hat. Western Union hat die von dem Empfänger genannten Transaktionsdetails sowie das vorgelegte Ausweisdokument mit der erforderlichen Sorgfalt zu prüfen und wird die Auszahlung verweigern, wenn berechtigte Zweifel an der Echtheit des oben erwähnten Ausweisdokuments bestehen.

**Sie sind verpflichtet sicherzustellen**, dass die von Ihnen gemachten Angaben zutreffend, vollständig und lesbar sind. Weiterhin haben Sie dafür zu sorgen, dass Personen, die nicht der Empfänger sind, keine Kenntnisse über die transferbezogenen Daten erlangen. Hierunter fallen z.B. Ihr Name und der Name des Empfängers, die MTCN oder die Höhe des versendeten Geldbetrags. Western Union empfiehlt, Geld nur an Personen zu versenden, die Sie kennen. Western Union übernimmt keine Garantie für die Lieferung oder die Eigenschaften von Waren und Dienstleistungen, die mithilfe des Dienstes bezahlt wurden.

Setzen Sie sich bitte unverzüglich mit Western Union in Verbindung, indem Sie die Nummer +371 67608347\* anrufen, wenn Sie glauben, dass Ihre Transaktionsdetails gestohlen oder kopiert wurden bzw. verlorengegangen sind. Bis zu dem Zeitpunkt, in dem Sie einen Verlust, Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung an Western Union melden, haften Sie nur, soweit (i) Sie Transaktionsdetails an Personen weitergeleitet haben, die nicht der Empfänger sind, und dies zu der missbräuchlichen Verwendung beigetragen hat oder (ii) Sie den Verlust, Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung nicht unverzüglich gemeldet haben oder (iii) arglistig, vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt haben.

Western Union haftet für Schäden aufgrund von vorsätzlichem Fehlverhalten oder grob fahrlässigem Verhalten von Mitarbeitern und Vertriebspartnern von Western Union im Rahmen der Bearbeitung Ihrer Transaktion gemäß anwendbarem Recht. Die Haftung von Western Union, von mit Western Union verbundenen Gesellschaften und von ausländischen Vertriebspartnern von Western Union bei leichter Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Die Haftung von Western Union beschränkt sich auf den Ersatz des typischerweise vorhersehbaren Vertragsschadens bis zu maximal EUR 500 (zusätzlich zu dem versendeten Betrag nebst Gebühren). Western Union haftet in keinem Fall, wenn Sie transferbezogene Daten vorsätzlich oder fahrlässig gegenüber Personen offenlegen, die nicht der Empfänger sind. Western Union haftet nicht für Schäden durch Höhere Gewalt, den Ausfall von Telekommunikationsverbindungen, innere Unruhen, Krieg oder sonstige Ereignisse, die Western Union nicht zu vertreten hat (z.B. Streiks, Aussperrung oder Anordnungen von Regierungsbehörden).

Soweit ein Vertriebspartner von Western Union einen Scheck, eine Kredit- oder Debitkarte oder eine unbare Zahlung in anderer Form entgegennimmt, sind weder Western Union noch der Vertriebspartner verpflichtet, den Geldtransfer zu tätigen oder eine Auszahlung vorzunehmen, wenn die Zahlung nicht eingelöst werden kann. Darüber hinaus haften Western Union und die Vertriebspartner von Western Union nicht für Schäden aus einer nicht erfolgten Auszahlung an den Empfänger, weil Western Union oder die Vertriebspartner von Western Union eine unbare Zahlung entgegengenommen haben oder weil der Geldtransfer erst dann erfolgt ist, nachdem Western Union oder die Vertriebspartner von Western Union Zugriff auf den einschlägigen Betrag erhalten haben. Western Union und die Vertriebspartner von Western Union können die Erbringung der Dienste für jedwede Person verweigern, ohne dass es erforderlich wäre, den Grund zu benennen; insbesondere kann dies zum Zwecke der Vermeidung von Betrug, von Geldwäsche oder der Finanzierung des Terrorismus oder auf der Grundlage eines anwendbaren Gesetzes, eines gerichtlichen Beschlusses oder der Anforderungen einer Regulierungs- oder Regierungsbehörde erfolgen.

Vorbehaltlich etwaiger gesetzlicher oder regulatorischer Anforderungen steht das Geld spätestens am Ende des Geschäftstags, der auf den Tag folgt, an dem der versendete Betrag und die Transaktionsgebühren bei Western Union oder dem Vertriebspartner von Western Union eingegangen sind („Eingangsdatum“), **für den Empfänger zur Abholung bereit**. Bei Geldtransferaufträgen, die in Papierform erteilt werden, verlängert sich diese Frist um einen weiteren Geschäftstag. Bei (i) Geldtransfers außerhalb des EWR oder (ii) Geldtransfers, bei denen mehr als eine Währungsumrechnung zwischen dem Euro und der Währung eines EU- oder EWR-Mitgliedslands, das nicht der Eurozone angehört, stattfindet oder (iii) einem etwaigen grenzüberschreitenden Geldtransfer, der nicht in Euro erfolgt, steht das Geld spätestens am vierten Geschäftstag nach dem Eingangsdatum zur Abholung durch den Empfänger bereit.

Reguläre Geldtransfers stehen gewöhnlich innerhalb weniger Minuten zur Abholung bereit, soweit nicht der „Next Day“- oder „2 Day“-Dienst gewählt wurde; in diesem Falle steht das Geld 24 bzw. 48 Stunden nach Versand zur Abholung durch den Empfänger bereit. Der Geldeingang kann sich verzögern oder Dienste können nicht verfügbar sein, wenn bestimmte Transaktionsmerkmale vorliegen. Hierunter fallen u.a. die Höhe des versendeten Betrags, das Zielland, die Verfügbarkeit von Währungen, regulatorische Fragen, Identifizierungsanforderungen, Öffnungszeiten am Standort des Vertriebspartners, unterschiedliche Zeitzonen oder die Auswahl von Optionen, die den Transfer verzögern. Unter Umständen gelten weitere Einschränkungen. Für weitere Informationen rufen Sie bitte die Nummer +371 67608347\* an.

**Sie können diesen Dienst nur nutzen, wenn Sie volljährig sind.** Das geltende Recht untersagt es den Anbietern von Geldtransferleistungen, Geschäfte mit bestimmten Personen und Ländern zu tätigen. Western Union ist daher nicht in der Lage, den Dienst für diese Personen und Länder anzubieten. Für weitere Informationen rufen Sie bitte die Nummer +371 67608347\* an.

**Angaben zu den Gebühren und Provisionen**, die Sie für den Dienst an Western Union entrichten müssen, sowie zu den Wechselkursen, die angewendet werden, sind in diesem Formblatt enthalten. Geldtransferzahlungen erfolgen gewöhnlich in der Währung des Ziellandes (in bestimmten Ländern kann die Zahlung jedoch nur in einer anderen Währung erfolgen). Bei den Wechselkursen kann es sich unter Umständen nur um eine Schätzung handeln. Der tatsächliche Wechselkurs wird in dem Zeitpunkt ermittelt, in dem der Geldtransfer im System bestätigt wird (in manchen Ländern ist es möglich, dass aufgrund lokaler gesetzlicher Anforderungen der tatsächliche Wechselkurs erst im Zeitpunkt der Auszahlung festgelegt wird). Sämtliche Währungen werden zu dem im jeweiligen Zeitpunkt anwendbaren Wechselkurs von Western Union umgerechnet. Western Union berechnet seine Wechselkurse auf der Grundlage der kommerziell verfügbaren Interbankenkurse zuzüglich eines Aufschlags. Western Union und die Vertriebspartner von Western Union können Erlöse aus der Wechselkursumrechnung erzielen. Die Mehrzahl der Wechselkurse wird mehrmals pro Tag an die weltweit auf den Finanzmärkten vorherrschenden Kurse angepasst. Western Union ist berechtigt, für Geldtransfers, die nicht innerhalb eines Jahres nach Eingang abgeholt werden, eine Verwaltungsgebühr im gesetzlich zulässigen Rahmen zu erheben. Für weitere Informationen rufen Sie bitte die Nummer +371 67608347\* an.

**Dem Empfänger können zusätzliche Gebühren entstehen, wenn er sich die vom Auftraggeber übermittelten Geldmittel auf sein Mobiltelefon oder auf ein Konto überweisen lässt.** Für das Konto ist der zwischen dem Empfänger und seinem Mobilfunkanbieter, mWallet oder einem sonstigen Kontoanbieter abgeschlossene Vertrag maßgeblich, in dem auch die Rechte, Haftungsfragen, Gebühren, Verfügbarkeit der Mittel und Kontobeschränkungen geregelt sind. Stimmt die Konto- oder Handynummer nicht mit dem Namen des Empfängers überein, wird der Transfer der von dem Auftraggeber angegebenen Kontonummer gutgeschrieben. Western Union haftet dem Auftraggeber und dem Kontoinhaber nicht für Gebühren, Wechselkurse für den Umtausch in eine Währung, die nicht die lokale Währung ist, Handlungen oder Unterlassungen zwischengeschalteter Finanzdienstleister sowie der Finanzdienstleister am Ziellort. Soweit der Auftraggeber oder der Empfänger eine Benachrichtigung per SMS wünschen, mit der die Verfügbarkeit oder die Auszahlung der Mittel angezeigt wird, gehen Gebühren des entsprechenden Anbieters ausschließlich zu Lasten des Auftraggebers oder des Empfängers.

**Interessenkonflikte** - WUPSIL bietet den Dienst für seine Kunden an. Aus Geldtransferleistungen entstehen in der Regel keine Interessenkonflikte, die die Gefahr einer Beeinträchtigung von Kundeninteressen bergen. Soweit dennoch ein Interessenkonflikt entsteht, der redlicherweise nicht abgewendet werden kann, hat WUPSIL a) den generellen Charakter und/oder den Ursprung des Interessenkonflikts gegenüber dem Kunden offenzulegen und b) sicherzustellen, dass der Konflikt den Interessen des Kunden nicht abträglich ist. Für weitere Informationen wählen Sie bitte die Nummer +371 67608347\*.

**Stornierung und Rückerstattung** - Sie können die Transaktion am Standort eines Vertriebspartners oder telefonisch unter der Nummer +371 67608347\* so lange stornieren, bis der Empfänger das Geld abgeholt hat. Nach erfolgter Stornierung wird Western Union den Hauptbetrag unter Abzug der für den Dienst anwendbaren Transfergebühren zurückerstatten. Rückerstattungen nehmen typischerweise bis zu zehn Geschäftstage in Anspruch. Sie sind berechtigt, WUPSIL per Brief oder E-Mail aufzufordern, den Hauptbetrag eines Geldtransfers zurückzuerstatten, soweit die Zahlung an den Empfänger nicht binnen 45 Tagen erfolgt ist. Soweit die Verzögerung nicht aufgrund von Umständen erfolgt ist, die sich außerhalb des Einflussbereichs von Western Union (oder der Vertriebspartner) befinden, wie z.B. regulatorische Anforderungen, wetterbedingte Härten oder Ausfall von Telekommunikationsverbindungen, wird Western Union die Transfergebühr nach Erhalt einer von Ihnen per Brief oder E-Mail an WUPSIL gerichteten Aufforderung zurückerstatten, soweit das versendete Geld dem Empfänger nicht innerhalb der oben genannten Fristen zur Verfügung steht. Die Auszahlung bestimmter Geldtransfers kann sich aufgrund einer Anwendung von Gesetzen der Vereinigten Staaten oder sonstiger anwendbarer Gesetze verzögern.

Western Union bietet in einigen Ländern eine kostenlose Benachrichtigung per SMS an, mit der der Auftraggeber informiert wird, wenn die Transaktion von dem Empfänger abgeholt wurde, oder der Empfänger informiert wird, wenn das Geld zur Abholung bereitsteht. Western Union haftet nicht für Gebühren, die der Auftraggeber oder der Empfänger im Zusammenhang mit SMS-Nachrichten zu zahlen haben.

**Sollten Sie eine Beschwerde haben**, der Auffassung sein, dass ein Fehler gemacht wurde oder Fragen zu dem Dienst haben, dann setzen Sie sich bitte telefonisch unter der Telefonnummer +371 67608347\* mit uns in Verbindung, schicken Sie uns eine E-Mail an [uk\\_customer@westernunion.co.uk](mailto:uk_customer@westernunion.co.uk) oder kontaktieren Sie uns über unsere Website [www.westernunion.co.uk](http://www.westernunion.co.uk) oder schreiben Sie uns an die Adresse Western Union, PO Box 8252, London, W6 0BX. [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie) oder Ihre zuständige staatliche Behörde vor Ort weiterzuleiten. Die Kontaktdaten dieser Behörden sind erhältlich unter [http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/docs/framework/transposition/complaints\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/transposition/complaints_en.pdf). Wir werden Ihr Anliegen prüfen und Sie regelmäßig über den Fortgang in Kenntnis setzen. Wir werden Ihnen binnen fünf Geschäftstagen nach Eingang der Beschwerde eine Bestätigung über den Erhalt zusenden. Die Bestätigung enthält das Eingangsdatum sowie eine Referenznummer, die in der gesamten weiteren Korrespondenz mit Western Union anzugeben ist. Sollten Sie mit der von Western Union angebotenen Lösung nicht zufrieden sein, sind Sie berechtigt, Ihre Beschwerde an den irischen Ombudsmann für Finanzdienstleistungen unter der Anschrift 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irland oder der Telefonnummer +353 1 6620899 oder per E-Mail unter [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie) oder Ihre zuständige staatliche Behörde vor Ort weiterzuleiten. Die Kontaktdaten dieser Behörden sind erhältlich unter [http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/docs/framework/transposition/complaints\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/transposition/complaints_en.pdf).

**Ihre personenbezogenen Daten werden in Übereinstimmung mit anwendbarem Recht verarbeitet** und von Western Union Payment Services Ireland Limited verwaltet. Wir nutzen personenbezogene Daten, die Sie uns im Zusammenhang mit der Nutzung unserer Produkte und Dienstleistungen mitteilen, sowie sonstige Daten, die im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung mit Ihnen erhoben oder generiert werden. Hierunter fallen auch Daten, die aus anderen Dienstleistungen wie Geldtransfers, Rechnungsbegleichungen, Treue- oder Mitgliederprogrammen, einer früheren Nutzung unserer Dienstleistungen oder Marketingpräferenzen stammen. Diese Daten werden genutzt, um Ihnen die Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen, die von Ihnen nachgefragt wurden, für Tätigkeiten im Bereich Verwaltung, Kundenservice, Bekämpfung von Geldwäsche, Compliance und sonstige rechtliche Pflichten, um Ihre Angaben zu validieren, um unsere Kunden besser kennenzulernen, indem wir die sich in unserem Besitz befindlichen Daten analysieren und erforschen, um Betrug, Verschuldung und Diebstahl besser bekämpfen zu können, um unsere Produkte, Dienstleistungen und betrieblichen Abläufe zu verbessern sowie Ihnen in Übereinstimmung mit Ihren Präferenzen Werbemitteilungen per E-Mail, Telefon, Post, SMS und über sonstige einschlägige Kanäle zukommen zu lassen.

Western Union kann Daten, die aus anderen Produkten und Dienstleistungen sowie Kundenvorteils- und/oder Bonusprogrammen stammen, für die Sie sich angemeldet haben, nutzen, erheben und mit anderen Unternehmen teilen, die mit uns zusammenarbeiten. Die Daten können für jeden in diesem Abschnitt genannten Zweck genutzt werden. Wir werden die Daten anderer Personen, die Sie uns mitteilen, zu denen auch die Angaben zum Empfänger unserer Dienstleistungen gehören, aufbewahren, um die Transaktion durchzuführen. Bevor Sie uns diese Daten mitteilen, sind Sie verpflichtet, die jeweils andere Person in Kenntnis zu setzen und deren Genehmigung zur Nutzung der Daten gemäß diesem Abschnitt einzuholen. Die Übermittlung dieser Daten ist optional, jedoch erforderlich, um die Transaktion durchführen und Ihnen diese Dienstleistungen anbieten zu können. Ohne diese Daten ist Western Union nicht in der Lage, den Geldtransfer zur Verfügung zu stellen, Vorteile aus Programmen zu gewähren oder sonstige nachgefragte Dienstleistungen zu erbringen.

Wir können die sich in unserem Besitz befindlichen Daten zu den in dieser Erklärung genannten Zwecken an Parteien außerhalb des EWR, auch in den USA, weitergeben. Bei den weitergegebenen Daten handelt es sich um Daten, die Rückschlüsse auf die Person zulassen, Kontaktdaten und Daten betreffend den Geldtransfer, die Transaktionshistorie sowie sonstige Daten, die Sie uns überlassen haben. Soweit dies vernünftigerweise erforderlich ist, können wir diese Daten auch an andere Unternehmen übermitteln, die uns dabei helfen, unserer Geschäftstätigkeit nachzugehen, um den Geldtransfer durchzuführen oder zu unterstützen, um in der Zukunft Dienstleistungen zu erbringen oder aus anderen in diesem Abschnitt genannten Gründen. Wir können die Daten, die Sie uns überlassen, mit Daten anderer Unternehmen oder natürlicher Personen verknüpfen; hierunter fallen auch Daten, die zur Validierung der von Ihnen übermittelten Daten erforderlich sind. Soweit dies vernünftigerweise erforderlich ist, kann Western Union Daten auch an Dritte übermitteln, um Straftaten aufzudecken und zu verhindern oder Straftäter zu verfolgen sowie zum Zwecke der nationalen Sicherheit oder aus anderen rechtlichen Gründen.

Auf die sich in unserem Besitz befindlichen Daten können Western Union und die mit uns verbundenen Gesellschaften, zu denen u.a. Western Union Payment Services United Kingdom Ltd., Western Union Payment Services Ireland Ltd, Western Union International Bank GmbH, Western Union International Limited und Western Union Financial Services, Inc. gehören, zu einem der in diesem Abschnitt genannten Zwecke oder zu einem anderen Zweck, dem Sie zugestimmt haben, zugreifen. Sie haben das Recht, Ihre Daten einzusehen und von uns den Erhalt einer Kopie zu verlangen. Dafür können wir eine geringe Gebühr in Rechnung stellen. Sie können ebenfalls Daten, die unvollständig, unzutreffend oder veraltet sind, korrigieren, löschen oder unsere Nutzung an diesen Daten einschränken. Ebenfalls können Sie bei Vorliegen berechtigter Gründe jederzeit der Nutzung Ihrer Daten widersprechen, soweit eine Verarbeitung nicht erforderlich ist, um die Dienstleistung abzuschließen oder eine Nutzung gesetzlich oder aufsichtsrechtlich erforderlich ist. Soweit Sie diese Rechte wahrnehmen wollen oder keine kommerziellen Informationen mehr von Western Union erhalten wollen, setzen Sie sich bitte unter der Nummer +371 67608347\* mit uns in Verbindung oder kontaktieren Sie uns über unsere Website [www.westernunion.co.uk](http://www.westernunion.co.uk).

\* kostenlos aus dem Festnetz und öffentlichen Fernsprechern. Für Anrufe aus dem Mobilfunknetz können die üblichen Mobilfunkgebühren berechnet werden. Unsere Telefone sind montags bis sonntags von 7:00 Uhr bis 22:00 Uhr besetzt.

Copyright © 2013 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Alle Rechte vorbehalten. aktualisiert im Oktober 2013