

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN WESTERN UNION® GELDTRANSFERSM-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 lagert wichtige betriebliche Aufgaben an andere Unternehmen der Western Union Gruppe und an ausgewählte Drittanbieter aus. WUPSIL, eine Tochtergesellschaft der Western Union Company, ist eine Gesellschaft irischen Rechts mit Sitz in Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Irland.

**Die für WUPSIL zuständige Aufsichtsbehörde 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 gehen Sie bitte auf [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie).

**Western Union bietet den Dienst im In- und Ausland an.** Mit dem Ausfüllen des Formulars für den Geldversand oder den Geldempfang, der zur Verfügungstellung der zu versendenden Geldbeträge, der dafür erforderlichen Identifizierung und der Unterzeichnung des Formulars, erklären Sie sich mit der Durchführung des Geldtransfers einverstanden. Bevor Sie den Geldtransfer bestätigen, benötigen wir eine gültige Telefonnummer von Ihnen. Anschließend werden Sie über die maximale Dauer der Auftragsausführung, die Ihnen belasten 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.

**Gemäß anwendbarem Recht ist es Anbietern von Geldtransferleistungen untersagt, Geschäftskontakte zu bestimmten Personen und Ländern zu unterhalten** – Western Union ist verpflichtet, sämtliche Transaktionen mit Namenslisten abzugleichen, die von den Regierungen der Länder und Hoheitsgebieten erstellt werden, in denen wir unserer Geschäftstätigkeit nachgehen; dazu gehören u.a. das Amt für die Kontrolle von Auslandsvermögen des Finanzministeriums der Vereinigten Staaten von Amerika (US Treasury Department's Office of Foreign Assets Control (OFAC)) und die Europäische Union. Wird eine potenzielle Übereinstimmung festgestellt, untersucht Western Union die betreffende Transaktion, um festzustellen, ob sich der Name der Person auf der entsprechenden Liste befindet. Gelegentlich werden Kunden aufgefordert, zusätzliche Identifikationsnachweise und sonstige Informationen zur Verfügung zu stellen, wodurch sich Transaktionen verzögern können. Dies ist eine gesetzliche Vorgabe, die für sämtliche von Western Union abgewickelten Transaktionen gilt.

**Auszahlungsbedingungen und Haftung** - Die Auszahlung erfolgt an die Person, die Western Union oder ihr Vertriebspartner nach Überprüfung der Identifikationsdokumente als den rechtmäßigen Empfänger erachtet. Die Auszahlung kann auch dann erfolgen, wenn das von dem Empfänger ausgefüllte Formular kleinere Fehler enthält. Die Auszahlung kann nur dann erfolgen, wenn der Empfänger die von Western Union geforderten Transaktionsdetails genannt hat, insbesondere die MTCN, die Höhe des versendeten Geldbetrags, den Namen des Auftraggebers, eine gültige Telefonnummer sowie das Land, aus dem die Sendung erfolgt ist. Darüber hinaus hat sich der Empfänger angemessen zu identifizieren.

Western Union hat seine Verpflichtungen gegenüber Ihnen erfüllt, sobald der versendete Geldbetrag an eine Person ausgezahlt worden ist, die die Transaktionsdetails genannt hat und sich ordnungsgemäß mittels eines Identifikationsdokuments und/oder einer Testfrage als der von Ihnen benannte Empfänger ausgewiesen hat. Western Union hat die von dem Empfänger genannten Transaktionsdetails sowie das vorgelegte Identifikationsdokument mit der erforderlichen Sorgfalt zu prüfen und wird die Auszahlung verweigern, wenn berechtigte Zweifel an der Echtheit des oben erwähnten Identifikationsdokuments 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 oder 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 über Western Union bezahlt wurden.

Wenn Sie der Auffassung sind, dass Ihre Transaktionsdetails gestohlen, verlorengegangen oder kopiert worden sind, setzen Sie sich bitte unverzüglich telefonisch unter der Nummer 0080039403940\* mit Western Union in Verbindung. Vor Benachrichtigung von Western Union über einen solchen Verlust, Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung, 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 im Rahmen der Erfüllung seiner Verpflichtungen für fahrlässige Handlungen seines Personals sowie von Personen, die Western Union mit der Wahrnehmung dieser Verpflichtungen beauftragt. Soweit Sie zu einem Verlust durch eigenes Verschulden beigetragen haben, ist auf der Grundlage des Grundsatzes des anspruchsmindernden Mitverschuldens festzustellen, inwieweit Western Union und Sie die Verluste tragen. Western Union haftet in keinem Fall, wenn Sie transferbezogene Daten vorsätzlich oder fahrlässig gegenüber Personen offenlegen, die nicht der Empfänger sind. Western Union trägt nicht das Risiko, das durch die Vorlage von gefälschten Identifikationspapieren durch den Empfänger entsteht.

Die Haftung von Western Union beschränkt sich auf den Ersatz des typischerweise vorhersehbaren Vertragsschadens bis zu maximal EUR 12.500 (zusätzlich zu dem versendeten Betrag nebst Gebühren und Zinsen). Der vorstehende Haftungsausschluss beschränkt nicht die Haftung von Western Union für Schäden aufgrund von vorsätzlichem Fehlverhalten oder grob fahrlässigem Verhalten von Mit-

arbeitern und ihren Vertriebspartnern im Rahmen der Bearbeitung ihrer Transaktion gemäß anwendbarem Recht. Western Union haftet nicht für Schäden durch Höhere Gewalt, den Ausfall von Telekommunikationsverbindungen, innere Unruhen, Krieg oder sonstige Ereignisse, die sich außerhalb von Western Union's Einflussbereich befinden (z. B. Streiks, Aussperrung oder Anordnungen von Regierungsbehörden).

Vorbehaltlich gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Erfordernisse stehen dem Empfänger die Geldbeträge spätestens zum Ende des Geschäftstages, der auf den Tag folgt, an dem Western Union oder ihr Vertriebspartner den zu versendenden Geldbetrag und die einschlägigen Transaktionsgebühren vereinnahmt hat zur Abholung bereit („Empfangsdatum“). 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 Währungsrechnung 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, stehen dem Empfänger die Geldbeträge spätestens zum Ende des vierten Geschäftstages, der auf das Empfangsdatum folgt, zur Abholung bereit.

Reguläre Geldtransfers stehen in der Regel innerhalb weniger Minuten zur Abholung bereit, sofern nicht der „Next Day“- oder „2 Day“-Dienst gewählt wurde; in diesem Falle stehen dem Empfänger die Geldbeträge innerhalb von 24 bzw. 48 Stunden ab dem Zeitpunkt des Geldversandes zur Abholung 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, aufsichtsrechtliche Fragen, Identifizierungserfordernisse, Öffnungszeiten am Standort des Vertriebspartners, unterschiedliche Zeitzonen oder die Auswahl von Optionen, die den Transfer verzögern. Unter Umständen können zusätzliche Einschränkungen zur Anwendung gelangen. Für weitere Informationen rufen Sie bitte die Nummer 0080039403940\* 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 solche Personen und Länder anzubieten. Für weitere Informationen rufen Sie bitte die Nummer 0080039403940\* 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 Formular 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. 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 ihre Vertriebspartner 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 0080039403940\* an.

**Dem Empfänger können durch den Erhalt der vom Auftraggeber überlassenen Gelder über ein Mobiltelefon oder durch Überweisung auf ein Konto zusätzliche Gebühren entstehen.** Der zwischen dem Empfänger und seinem Mobilfunk-, mWallet- oder sonstigen Kontoanbieter geschlossene Vertrag regelt die auf das Konto anwendbaren Bestimmungen und legt ihre jeweiligen Rechte, Haftungsverhältnisse, Gebühren, die Verfügbarkeit von Mitteln und etwaige Kontobeschränkungen fest. Sollten die Kontoangaben oder die Mobilfunknummer nicht mit dem Namen des Empfängers übereinstimmen, wird das Geld der Kontonummer gutgeschrieben, die der Auftraggeber angegeben hat. Western Union übernimmt weder gegenüber dem Auftraggeber noch gegenüber einem sonstigen Kontoinhaber eine Haftung für Gebühren oder Wechselkurse, die bei der Umrechnung in die vor Ort gültige Währung zur Anwendung gelangen, sowie für Handlungen oder Unterlassungen von Finanzdienstleistern, die am Bestimmungsort tätig sind oder zwischengeschaltet werden. Sollte der Auftraggeber oder Empfänger eine Benachrichtigung per SMS wünschen, durch die die Verfügbarkeit bzw. Auszahlung des Geldes mitgeteilt wird, gehen etwaige durch den entsprechenden Dienstleister erhobene Gebühren ausschließlich zu Lasten des Auftraggebers bzw. Empfängers.

**Interessenkonflikte** - WUPSIL erbringt den Dienst im Auftrag seiner Kunden. Aus Geldtransferleistungen entstehen in der Regel keine Interessenkonflikte, die die Gefahr einer Beeinträchtigung von Kundeninteressen bergen. Soweit 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 0080039403940\*.

**Stornierung und Rückerstattung** - Sie können die Transaktion am Standort eines Vertriebspartners oder telefonisch unter der Nummer 0080039403940\* 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. Unter der Voraussetzung, dass die Verzögerung nicht aus Umständen erfolgt ist, die Western Union (sich der Vertriebspartner) nicht zu vertreten haben, wie z. B. aufsichtsrechtliche Anforderungen, witterbedingte Härten oder Ausfall von Telekommunikationsverbindungen, wird Western Union die Transfergebühr nach Erhalt einer von Ihnen per Brief oder E-Mail an WUPSIL gerichteten Aufforderung zurückzuerstatten, 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, dass das Geld von dem Empfänger abgeholt wurde, oder mit der der Empfänger informiert wird, dass 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 0080039403940\* mit uns in Verbindung, schicken Sie uns eine E-Mail unter [germany.customer@westernunion.de](mailto:germany.customer@westernunion.de) oder kontaktieren Sie uns über unsere Website unter [www.westernunion.de](http://www.westernunion.de). Wir werden Ihrem Anliegen nachgehen und Sie regelmäßig über den Sachstand informieren. 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 über 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 an Ihre zuständige öffentliche Behörde vor Ort weiterzuleiten. Die Kontaktdaten dieser Behörden sind erhältlich unter [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/national-out-of-court-bodies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm)

**Ihre personenbezogenen Daten werden in Übereinstimmung mit dem anwendbaren 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, Rechnungsabgleichungen, 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 gesetzliche 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 Werbemittelungen 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 durchzuführen 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 an Parteien außerhalb des EWR, einschließlich der USA, zu den in dieser Erklärung genannten Zwecken 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 und Zwecken. 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 Ireland Limited, Western Union International Bank GmbH, Western Union International Limited und Western Union Financial Services, Inc. gehören, aus einem der in diesem Abschnitt genannten Gründe 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 Telefonnummer 0080039403940\* oder über unsere Website [www.westernunion.de](http://www.westernunion.de) mit uns in Verbindung.

\* Kostenlos aus dem Festnetz und öffentlichen Fernsprechn. Für Anrufe aus dem Mobilfunknetz können die üblichen Mobilfunkgebühren berechnet werden. Unsere Telefone sind Montags bis Sonntags von 7:00 Uhr bis 22:00 besetzt.