

## GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DAS SENDEN VON GELD

### 1. MONEYGRAM GELDTRANSFER

1.1. Der MoneyGram Geldtransfer-Service („Service“) wird von MoneyGram International SA („MoneyGram“, „wir“ oder „uns“) durch ein Netzwerk von Agenten („Agenten“) angeboten. MoneyGram ist eine in Belgien gegründete Aktiengesellschaft mit Sitz in der Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Brüssel, Belgien (Registrierungsnummer 0671.690.653). MoneyGram ist ein Zahlungsinstitut, welches von der Belgischen Nationalbank beaufsichtigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [www.nbb.be](http://www.nbb.be)

1.2. Der Service ermöglicht volljährigen Personen die Sendung von Geld („Transfer“) an die auf dem Formular benannte Person („Empfänger“) im Rahmen einer Einzeltransaktion. Damit kann der Empfänger den Transfer in bar an einem MoneyGram-Standort abholen („Cash-to-Cash“) oder der Transfer wird dem Bankkonto oder einer anderen Kontoform (wie z. B. mobile wallet) des Empfängers gutgeschrieben („Cash-to-Account“).

1.3. Mit Angabe der erforderlichen Informationen und Unterzeichnung des Formulars sowie mit Bereitstellung des zu sendenden Geldbetrags bestätigen Sie die Richtigkeit der Daten und erteilen Ihre Zustimmung zur Ausführung des Transfers (Zugang des Auftrages bei uns). Die gewählte Währung, die Ausführungsfrist, der anwendbare Wechselkurs und den Auszahlungsbetrag entnehmen Sie dem Formular. Sie haben den Empfänger über den Geldtransfer zu informieren. Der zu sendende Geldbetrag kann der Höhe nach begrenzt sein. Der Vertragsschluss wird erst bindend, wenn der Transfer durch uns bestätigt wird und Sie eine Referenznummer erhalten.

1.4. Nachdem der Transfer durch uns bestätigt wurde, kann der Empfänger das Geld während der Öffnungszeiten an einem MoneyGram-Standort abholen, wobei die jeweiligen örtlichen Bestimmungen zu beachten sind. Abhängig von der von Ihnen gewählten Ausführungsoption und deren Verfügbarkeit kann der Empfänger bei Cash-to-Cash das Geld innerhalb von wenigen Minuten („10-Minuten-Service“), am nächsten Tag (abhängig von der Verfügbarkeit ab 7.00 Uhr morgens oder nach 24 Stunden - „Next-Day-Service“) oder 48 Stunden nach Versendung des Transfers („48-Stunden-Service“) abholen. Vorbehaltlich rechtlicher oder aufsichtsrechtlicher Bestimmungen erfolgt die Überweisung bei Cash-to-Account in der Regel innerhalb von 3 Werktagen. Unter Umständen können zusätzliche Einschränkungen zur Anwendung kommen. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an unseren Kundendienst.

1.5. Bei Cash-to-Account überweisen wir das Geld an das von Ihnen angegebene Konto. Bei Transfers außerhalb des EWR oder bei Transfers, bei denen mehr als eine Währungsumrechnung zwischen dem Euro und der Währung eines EU- oder EWR-Mitgliedsstaates, das nicht der Eurozone angehört, stattfindet oder bei einem grenzüberschreitenden Geldtransfer, der nicht in Euro erfolgt, steht dem Empfänger der Geldbetrag spätestens zum Ende des vierten Geschäftstages, der auf das Empfangsdatum folgt, zur Abholung bereit.

1.6. Wir sind nicht verpflichtet, einen Transfer zu veranlassen oder durchzuführen, sofern die Nutzung einen Verstoß gegen Gesetze, Urteile oder Anweisungen von zuständigen Aufsichtsbehörden darstellt oder wir eine Verweigerung für zwingend erforderlich halten, um unsere eigenen Interessen zu schützen, insbesondere bei Verdacht auf illegale oder betrügerische Nutzung des Services. In einem solchen Fall werden wir Sie nach Möglichkeit über die Verweigerung der Nutzung nebst Begründung informieren, sofern dies rechtlich zulässig ist.

### 2. GEBÜHREN UND WÄHRUNGSAUSTAUSCH

2.1. Die Transfergebühr, die ausgewählte Währung sowie der gültige Wechselkurs sind auf dem Formular aufgeführt. Sie müssen die Gebühr für den Transfer bezahlen, es sei denn, dies ist gemäß den lokalen Anforderungen des Empfängerlandes nicht erforderlich. In bestimmten Ländern können lokale Steuern und Service-Gebühren erhoben werden. Wir berechnen Ihnen nur die Transfergebühr. Bei Bargeldtransfers auf Konten können dem Empfänger durch seine Bank für den Geldeingang auf seinem Konto Gebühren berechnet werden.

2.2. Auszahlungen von Transfers erfolgen in der Regel in der Währung des Empfängerlandes. In einigen Ländern sind mehrere Währungen für die Auszahlung oder nur Alternativwährungen verfügbar. Wir berechnen den Wechselkurs auf Grundlage eines festgelegten Standardwechelkurses angelehnt an die Schlusskurse, welche auf den weltweiten Finanzmärkten verfügbar sind, zuzüglich einer Marge. Die Details werden Ihnen von unserem Agenten vor Ausführung des Transfers mitgeteilt. Die Wechselkurse werden unter Umständen mehrmals täglich angepasst und unterliegen Schwankungen auf dem Finanzmarkt, auf die wir keinen Einfluss haben. MoneyGram erzielt auch Erlöse aus der Wechselkursumrechnung. In einigen Ländern erfolgt gemäß den örtlichen Bestimmungen die Währungsumrechnung erst bei Auszahlung des Transfers. In diesem Fall ist der angezeigte Wechselkurs nur ein Schätzwert.

2.3. Bei Cash-to-Cash-Transfers in ein Empfängerland außerhalb des europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) wird, sofern die Versandwährung USD ist und am Auszahlungsort nicht in USD ausgezahlt wird, der Transferbetrag zum Standardwechelkurs von MoneyGram oder unseren Agenten in die lokale Währung umgerechnet.

### 3. STORNIERUNG UND RÜCKERSTATTUNG EINES TRANSFERS

3.1. Sie können bei unseren Agenten oder über unseren Kundendienst einen Transfer nur stornieren bzw. widerrufen, sofern der Transferbetrag nicht bereits dem Empfänger ausgezahlt worden ist oder auf dem Konto gutgeschrieben wurde. Im Fall einer Stornierung erstatten wir Ihnen den Transferbetrag.

3.2. Falls ein Transfer nicht von Ihnen autorisiert worden ist oder der Transfer fehlerhaft ausgeführt wurde, erstatten wir Ihnen den Transferbetrag sowie die Transfergebühr gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, sofern Sie uns (i) hierüber unverzüglich nach Kenntnis gemäß Ziffer 8 informiert haben und sofern (ii) keine Umstände vorliegen, die wir zu vertreten haben.

### 4. ABGELAUFENE TRANSFERS

Wenn die Überweisung nicht innerhalb von 90 (neunzig) Tagen vom Empfänger abgeholt wurde, kann die Überweisung nicht mehr ausgeführt werden („abgelaufene Überweisung“). Nach Ablauf der 90-Tage-Frist sind wir nicht mehr verpflichtet, eine abgelaufene Überweisung auszuführen. Wir werden den Betrag der abgelaufenen Überweisung im Namen des Absenders für einen Zeitraum von dreizehn (13) Monaten ab dem Datum, an dem die Überweisung zu einer abgelaufenen Überweisung wird, einbehalten. Wir werden uns nach besten Kräften bemühen, den Absender zu erreichen, um eine Rückerstattung des Betrages der abgelaufenen Überweisung zu veranlassen. Zu diesem Zweck benachrichtigen wir den Absender unter Verwendung der E-Mail- und Telefonnummern, die der Absender beim Ausfüllen der Sendeformulare angegeben hat. Sollten die Kontaktdaten des Absenders falsch oder veraltet sein, können wir ihn/sie nicht erreichen. Daher sollte der Absender uns während des Zeitraums von dreizehn (13) Monaten jede Änderung seiner Kontaktdaten über den von ihm bevorzugten Kanal mitteilen. Unsere Kontaktzentren werden mindestens vier (4) Mal versuchen, den Absender zu erreichen, und wenn die Kontaktaufnahme erfolgreich ist, werden wir dem Absender die Optionen für eine Rückerstattung der abgelaufenen Überweisung erklären. Reagiert der Absender nicht innerhalb von dreizehn (13) Monaten ab dem Datum, an dem die Überweisung zu einer abgelaufenen Überweisung wird, und unter der Voraussetzung, dass wir uns nach besten Kräften bemüht haben, den Absender zu erreichen (wie oben angegeben), wird davon ausgegangen, dass der Absender in Bezug auf MIS auf sein Recht auf die ordentliche Rückerstattung des Betrages der abgelaufenen Überweisung verzichtet hat, und die Schutzmaßnahmen für Gelder, die in Artikel 10 der Richtlinie (EU) 2015/2366 in ihrer geänderten Fassung vorgesehen sind, finden keine Anwendung. Nach dreizehn (13) Monaten wird jede künftige Rückzahlung an den Absender von der MIS-Muttergesellschaft und dem zugelassenen Outsourcing-Anbieter MoneyGram Payment Systems, Inc. mit Hauptsitz in 1550 Utica Avenue South, Minneapolis, MN 55416, USA, durchgeführt.

### 5. IDENTIFIKATION UND AUSZAHLUNG BEI „CASH-TO-CASH“-TRANSFERS

5.1. Um einen Transfer in bar ausgezahlt zu bekommen, muss der Empfänger sich ausweisen können und sämtliche Transaktionsdaten angeben, insbesondere Name des Versenders, Versandland, Transferbetrag und die 8-stellige Referenznummer. Die Auszahlung erfolgt an die Person, die unser Agent nach Überprüfung der Ausweispapiere objektiv überzeugend als den rechtmäßigen Empfänger erachtet. Die Anforderungen an die Identifikation variieren von Land zu Land.

5.2. Sie haben sicherzustellen, dass die von Ihnen angegebenen Daten sowie die Referenznummer nicht an Dritte weitergegeben oder öffentlich gemacht werden, mit Ausnahme der Weitergabe an den von Ihnen genannten Empfänger. MoneyGram haftet nur, sofern die Auszahlung an eine Person getätigt wird, die nicht diese Angaben vorhalten kann und welche dem Agenten kein Ausweisdokument vorlegt, welches objektiv überzeugend die am Auszahlungsort auftretende Person als empfangsberechtigte Person identifiziert.

### 6. HAFTUNG

6.1. Wir haften nur für Schäden, die von uns, unseren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig oder durch die Verletzung wesentlicher Pflichten im Rahmen der Bearbeitung eines Transfers verursacht wurden. Wesentliche Pflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Transfers notwendig ist.

6.2. Unsere Haftung beschränkt sich auf den Ersatz des typischerweise vorhersehbaren Vertragsschadens bis zu maximal EUR 12.500 (zusätzlich zu dem Transferbetrag nebst Transfergebühr und etwaigen Zinsen). Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt davon unberührt.

6.3. Falls der Transfer Ihrer Ansicht nach nicht autorisiert oder fehlerhaft ausgeführt worden ist, haben Sie dies telefonisch unserem Kundendienst unverzüglich telefonisch oder schriftlich mitzuteilen. Ansprüche gegen MoneyGram (einschließlich Erstattungen gemäß Ziffer 3.2) sind ausgeschlossen, sofern diese nicht spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung des nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Transfers angezeigt werden.

6.4. Mit Beauftragung des Transfers erkennen Sie die auf dem Formular angezeigten Betrugshinweise an und bestätigen, dass Sie einen Transfer nicht für einen der dort genannten Gründe tätigen. Wir übernehmen keine Haftung, sofern sich herausstellt, dass der designierte Empfänger Sie betrogen hat oder seinen Verpflichtungen Ihnen gegenüber nicht einhält.

### 7. DATENSCHUTZHINWEISE

7.1. Um unsere Services erbringen zu können, erheben und verarbeiten wir personenbezogene Daten von Absendern und Empfängern. Der Umfang dieser Informationen hängt von einem bestimmten Produkt oder einer bestimmten Service ab und umfasst Ihre Kontakt- und Identifikationsinformationen. Wir teilen diese Informationen mit Dritten, beispielsweise mit uns verbundenen Unternehmen oder Lieferanten, um Ihre Transaktionen zu verarbeiten, Betrug und andere illegale Aktivitäten wie Geldwäsche aufzudecken und zu verhindern sowie bei strafrechtlichen oder behördlichen Ermittlungen im Einklang mit den geltenden Gesetzen oder dem Markt zusammenzuarbeiten. Zudem vermarkten wir auf Basis dessen unsere Produkte und Dienstleistungen an Sie. Zusätzlich werden die von uns erfassten personenbezogenen Daten für internationale Transfers und zur weiteren Verarbeitung außerhalb des Erhebungslandes übertragen. Einzelheiten zu unseren Datenschutzpraktiken und Ihren Rechten finden Sie unter [www.moneygram.com/privacy-notice](http://www.moneygram.com/privacy-notice).

7.2. Wir sind gemäß EU-Verordnung 2015/847 gesetzlich verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten zur Vermeidung von Geldwäsche und Terrorfinanzierung zu verarbeiten.

7.3. Gesetzlich vorgeschriebene Übermittlung an die zentrale Kontaktstelle der Belgischen Nationalbank

7.3.1. Bestimmte Daten des Kunden, seiner etwaigen Bevollmächtigten und der natürlichen Personen, die Bargeldgeschäfte für Rechnung eines Kunden tätigen, übermittelt MoneyGram International SA. (nachstehend „MIS“) der Zentralen Kontaktstelle (nachstehend „ZKS“). Verwaltet wird die ZKS von der Belgischen Nationalbank (Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Brüssel), die zugleich die für die Datenverarbeitung Verantwortliche ist, gemäß dem Gesetz vom 8. Juli 2018 zur Organisation einer zentralen Kontaktstelle für Konten und Finanzverträge und zur Erweiterung des Zugangs zur zentralen Datei der Pfändungs-, Einzugsermächtigungs-, Abtretungs- und Protestmeldungen und der Meldungen einer kollektiven Schuldenregelungsportant sowie gemäß Artikel 322, § 3, des Einkommensteuergesetzbuches 1992. Innerhalb der Grenzen, die durch das oben genannte Gesetz vom 8. Juli 2018 vorgegeben sind, muss MIS der ZKS folgende Informationen übermitteln: 1) in Bezug auf den Kunden: ihre Erkennungsnummer des Nationalregisters der natürlichen Personen oder in Ermangelung einer solchen Nummer ihren Namen, ihren amtlichen ersten Vornamen, ihr Geburtsdatum oder in dem Fall, dass das genaue Datum nicht oder nicht mit Sicherheit bekannt ist, ihr Geburtsjahr, ihren Geburtsort, falls bekannt, und ihr Geburtsland; 2) das Bestehen einer oder mehrerer Finanztransaktionen mit Bargeld, die MIS ausführt und durch die von ihrem Kunden oder in seinem Auftrag Bargeld überwiesen oder abgehoben wurde, sowie in letzterem Fall die Identität der natürlichen Person, die das Bargeld tatsächlich im Auftrag dieses Kunden überwiesen oder erhalten hat, und das betreffende Datum.

7.3.2. Die Aufbewahrungsfrist der in der ZKS gespeicherten Daten endet: - im Fall der Daten betreffend das Bestehen einer Finanztransaktion mit Bargeld im Namen des Kunden oder in der Eigenschaft als natürliche Person, die tatsächlich im Rahmen dieser Transaktion Bargeld im Auftrag des Kunden überweist oder erhält: zehn Jahre ab Ende des Kalenderjahres, in dem MIS der ZKS das Bestehen dieser Finanztransaktion mit Bargeld mitgeteilt hat; - im Fall von Identifikationsdaten: am Ende des letzten Kalenderjahres eines ununterbrochenen Zeitraums von zehn Kalenderjahren, in welchem keinerlei Daten mehr in der ZKS über das Bestehen einer Finanztransaktion mit Bargeld in Verbindung mit der betreffenden Person aufgezeichnet sind.

7.3.3. Nach Ablauf der oben genannten Aufbewahrungsfrist werden die zufälligen Daten unwiderruflich gelöscht. Die Belgische Nationalbank bewahrt 2 Kalenderjahre lang die ZKS-Liste der Informationsanfragen auf, die von informationsberechtigten Personen eingereicht werden. Die in der ZKS gespeicherten Daten können für die Kontrolle und Eintreibung von Steuer- und anderen Einnahmen, die Ermittlung und Verfolgung strafrechtlicher Verstöße, die Bonitätsprüfung vor Einziehung gerichtlich gepfändeter Beträge, im Rahmen besonderer Verfahren der Datenerfassung durch Nachrichten- und Sicherheitsdienste, durch Gerichtsvollzieher im Rahmen einer Sicherungsbeschlagnahme von Bankkonten, für notarielle Nachforschungen im Rahmen der Ausstellung von Erbschaftserklärungen und zur Verhinderung der Nutzung des Finanzsystems zum Zwecke der Geldwäsche und Finanzierung von Terrorismus und organisierter Kriminalität verwendet werden, dies unter Einhaltung der Vorschriften des oben genannten Gesetzes vom 8. Juli 2018. Jede betroffene Person hat das Recht, die auf ihren Namen in der ZKS gespeicherten Daten bei der Belgischen Nationalbank einzusehen. Sie kann die Einsichtnahme schriftlich bei der Belgischen Nationalbank beantragen. Außerdem hat sie das Recht, die Berichtigung und Löschung falscher Daten, die auf ihren Namen in der ZKS gespeichert sind, bei MIS oder bei der Belgischen Nationalbank zu beantragen. Dieses Recht ist vorzugsweise bei MIS auszuüben, wenn diese der ZKS die betreffenden Daten übermittelt hat.

7.4. Wenn Sie keine Marketingkommunikation von uns erhalten möchten, können Sie Folgendes tun: (i) Klicken Sie auf den Link „Abmelden“ am Ende der MoneyGram-Marketing-E-Mail, die Sie erhalten haben; (ii) antworten Sie mit „MGI STOP“ auf eine Text- oder SMS-Nachricht; oder (iii) kontaktieren Sie uns unter [privacyprogramoffice@moneygram.com](mailto:privacyprogramoffice@moneygram.com).

### 8. KUNDENDIENST UND BESCHWERDEN

8.1. Bei Fragen, Beschwerden oder sonstigen Angelegenheiten können Sie uns wie folgt kontaktieren:

- Telefonisch: 0 80058201 (gebührenfrei – Anrufe von einem Mobiltelefon aus können Gebühren unterliegen);
- Per E-Mail: [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com);
- Per Post: Customer Services Department, Resolution Assurance Department, MoneyGram International, Konstruktorska Business-Centre; Konstruktorska 13, Warschau, Polen 02-673.

8.2. Sie stimmen zu, dass wir mit Ihnen per E-Mail und in englischer Sprache kommunizieren können. Wir bemühen uns, jede Beschwerde innerhalb von 15 Arbeitstagen abzuschließen. Im Falle von Gründen, die wir nicht zu verantworten haben, werden wir Sie entsprechend informieren und die Beschwerde innerhalb von bis zu 35 Arbeitstagen abschließen. Wenn Sie keine endgültige Antwort von uns erhalten oder mit dieser nicht einverstanden sind, können Sie

- sich schriftlich wenden an Ombudsfm, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2, 1000 Brüssel;
- Telefonisch: +32 2 545 77 70
- Per E-Mail: [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be); oder
- Sie benutzen das Kontaktformular auf [www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be).

Dies sollten Sie innerhalb von 6 Monaten ab dem Datum der endgültigen Antwort tun. Sie sind möglicherweise berechtigt, sich an die zuständigen Verbraucherstellen Ihres Wohnlandes zu wenden und Ihre Beschwerde dort gemäß den vorgegebenen Bedingungen einzureichen. Weitere Informationen über mögliche Streitbeilegungsverfahren erhalten Sie auf der Website der Europäischen Kommission unter <https://ec.europa.eu>.

8.3. Die europäische Kommission hat ein Merkblatt ([https://commission.europa.eu/system/files/2019-09/leaflet-your-rights-payments-eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-09/leaflet-your-rights-payments-eu_en.pdf)) mit Angaben für Zahlungen an Verbraucher in Europa herausgegeben.

### 9. SONDERVEREINBARUNGEN

Sollten einzelne Bestimmungen der AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen AGB davon unberührt. Es gilt belgisches Recht. Sofern unsere Vertriebspartner neben unserem Service noch weitere Produkte anbieten, so stehen diese in keinem Bezug zu unserem Service.