

## Allgemeine Geschäftsbedingungen – Einzelkunden in Deutschland

DIESE ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (DIE „VEREINBARUNG“ ODER DIE „GESCHÄFTSBEDINGUNGEN“) REGELN DEN BESUCH BZW. DIE NUTZUNG DER WESTERN UNION ONLINE-PLATTFORM UND DER DORT VERFÜGBAREN DIENSTLEISTUNGEN.

**BEVOR SIE UNSERE ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN AKZEPTIEREN, MÜSSEN SIE DIESE LESEN UND VERSTEHEN. SIE ENTHALTEN EINSCHRÄNKUNGEN HINSICHTLICH UNSERES VERPFLICHTUNGSUMFANGS IHNEN GEGENÜBER SOWIE EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSNAHMEN HINSICHTLICH UNSERER HAFTUNG IHNEN GEGENÜBER IM FALLE, DASS IHNEN DURCH DIE NUTZUNG UNSERER DIENSTLEISTUNGEN VERLUSTE ENTSTEHEN. SOLCHE BESTIMMUNGEN HABEN WIR DURCH FETTDRUCK HERVORGEHOBEN.**

### I. Einwilligung gemäß der EU-Richtlinie über Zahlungsdienste im Binnenmarkt

ZUR ERBRINGUNG DER DIENSTLEISTUNGEN MUSS CUSTOM HOUSE FINANCIAL (UK) LIMITED („CUSTOM HOUSE“) PERSONENBEZOGENE DATEN ERFASSEN UND VERARBEITEN. **DER KUNDE ERKENNT AN, DASS ZUR ERBRINGUNG DER DIENSTLEISTUNGEN PERSONENBEZOGENE DATEN ZU VERARBEITEN SIND. DER KUNDE STIMMT HIERMIT AUSDRÜCKLICH DER ERFASSUNG, VERARBEITUNG UND SPEICHERUNG DER PERSONENBEZOGENEN DATEN ZU, DIE IM HINBLICK AUF DIE DURCHFÜHRUNG DER DIENSTLEISTUNGEN BENÖTIGT WERDEN. DURCH DAS BEAUFTRAGEN VON CUSTOM HOUSE MIT EINER TRANSAKTION STIMMT DER KUNDE FERNER ZU UND GENEHMIGT, DASS DIE FÜR DAS AUSFÜHREN DER TRANSAKTION ERFORDERLICHEN PERSONENBEZOGENEN DATEN ERFASST, VERARBEITET UND GESPEICHERT WERDEN.** WELCHE DATEN GENAU VERARBEITET WERDEN, IST AUS DER DATENSCHUTZERKLÄRUNG ZU DEM JEWEILIGEN DIENST ERSICHTLICH.

**DER KUNDE STIMMT AUSSERDEM ZU, DASS DIE OBEN GENANNTEN PERSONENBEZOGENEN DATEN ZUR ERFÜLLUNG DER GEMÄSS DIESER AGB ABGESCHLOSSENEN VERTRÄGE AUCH DURCH WESTERN UNION BUSINESS SOLUTIONS (USA) LLC, WESTERN UNION BUSINESS SOLUTIONS (AUSTRALIA) PTY LIMITED, WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LTD, WESTERN UNION INTERNATIONAL LIMITED UND WESTERN UNION FINANCIAL SERVICES, INC. VERARBEITET WERDEN. ZUR KLARSTELLUNG SEI ANGEMERKT, DASS CUSTOM HOUSE UM DIE IN DIESER KLAUSEL BESCHRIEBENE EINWILLIGUNG NUR BITTET, UM § 59 (2) ZAG / ART. 94 (2) PSD II ZU ERFÜLLEN. DIESE EINWILLIGUNG HAT NICHT DEN ZWECK, PERSONENBEZOGENE DATEN ÜBER DASJENIGE HINAUS ZU VERARBEITEN, WAS ZUR ERFÜLLUNG DER VERTRÄGE MIT IHNEN ERFORDERLICH IST.**

DIE ART UND WEISE, WIE CUSTOM HOUSE PERSONENBEZOGENE DATEN IN VERBINDUNG MIT DEN DIENSTEN VERARBEITET, IST IN DER GELTENDEN DATENSCHUTZERKLÄRUNG VON CUSTOM HOUSE DARGELEGT. CUSTOM HOUSE WIRD IN ANGEMESSENER WEISE SICHERSTELLEN, DASS DIE ZUTREFFENDE DATENSCHUTZERKLÄRUNG GENAU ANGIBT, WIE PERSONENBEZOGENE DATEN IN VERBINDUNG MIT DEN DIENSTEN VERARBEITET WERDEN UND ANGEMESSENE ÄNDERUNGEN MITTEILEN.

DIESE EINWILLIGUNGSERKLÄRUNGEN KÖNNEN JEDERZEIT MIT WIRKUNG FÜR DIE ZUKUNFT WIDERRUFEN WERDEN. DEM KUNDEN IST ES ERLAUBT, SEINE EINWILLIGUNGSERKLÄRUNG BEZÜGLICH EINER BESTIMMTEN TRANSAKTION ZU WIDERRUFEN. INDES ERKLÄRT SICH DER KUNDE DAMIT EINVERSTANDEN, DASS DIE IN KLAUSEL 6.8 ENTHALTENEN STORNIERUNGSBESTIMMUNGEN DIE EINZIGE METHODE FÜR DEN WIDERRUF DER ZUSTIMMUNG DES KUNDEN BEZOGEN AUF BEREITS BEGONNENE TRANSAKTIONEN DARSTELLEN, VORBEHALTLICH DER HIERIN ENTHALTENEN BESCHRÄNKUNGEN. DER KUNDE ERKENNT AN UND STIMMT ZU, DASS DIE RÜCKNAHME SEINER ZUSTIMMUNG, AUCH WENN SIE WIRKSAM IST, NICHT DIE RECHTMÄSSIGKEIT DER VERARBEITUNG BEEINTRÄCHTIGT, DIE VOR SEINER RÜCKNAHME ERFOLGT IST.

### II. GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

NACHSTEHEND FINDEN SIE DIE ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN GELDUMTAUSCH UND DIE DAMIT VERBUNDENEN DIENSTLEISTUNGEN, DIE VON CUSTOM HOUSE FINANCIAL (UK) LIMITED („CUSTOM HOUSE“ ODER „WIR“) FÜR SIE („SIE“ ODER „KUNDE“) ERBRACHT WERDEN. CUSTOM HOUSE STELLT IHNEN UNTER UMSTÄNDEN ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU DEVISENMÄRKTEN ZUR VERFÜGUNG, KANN SIE JEDOCH IN KEINEM FALL BERATEN. SIE, DER KUNDE, MÜSSEN SÄMTLICHE ENTSCHEIDUNGEN ÜBER DEN KAUF BZW. VERKAUF VON DEVISEN UND DIE INANSPRUCHNAHME UNSERER SONSTIGEN DIENSTLEISTUNGEN AUSSCHLIESSLICH NACH DEM

EIGENEN URTEIL TREFFEN. IHRE ZUSTIMMUNG ZU DIESER VEREINBARUNG GILT FÜR JEDE EINZELNE INANSPRUCHNAHME DER DIENSTLEISTUNGEN VON CUSTOM HOUSE ALS ERTEILT.

DIE DIENSTLEISTUNGEN, DIE DIESEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UNTERLIEGEN, WERDEN VON CUSTOM HOUSE FINANCIAL (UK) LIMITED (FIRMENNUMMER 04380026) MIT GESCHÄFTSSITZ 12 APPOLD STREET, LONDON, EC2A 2AW, GROSSBRITANNIEN, ANGEBOTEN. CUSTOM HOUSE IST TEIL VON WESTERN UNION BUSINESS SOLUTIONS, EINEM GESCHÄFTSBEREICH DER WESTERN UNION COMPANY. CUSTOM HOUSE IST BEI DER BRITISCHEN FINANZMARKTAUFSICHTSBEHÖRDE, DER FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY, GEMÄSS DER EU-ZAHLUNGSDIENSTRICHTLINIE VON 2017 EINGETRAGEN (REFERENZNUMMER 517165). CUSTOM HOUSE IST ZUDEM GEMÄSS DEM DATA PROTECTION ACT VON 1998 (BRITISCHES DATENSCHUTZGESETZ VON 1998) EINGETRAGEN. DIE KONTAKTANGABEN FÜR CUSTOM HOUSE SIND IN DIESEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN AUFGEFÜHRT.

## 1. Definitionen

In dieser Vereinbarung

- (a) **Antragsformular:** Das Antragsformular, das der Antragsteller (künftiger Kunde) Custom House ausgefüllt vorlegt, um Kunde zu werden und Zugang zur Online-Plattform zu erhalten.
- (b) **Anweisung:** Eine Dienstleistungsanforderung seitens des Kunden an Custom House. Hierzu gehören sämtliche elektronisch über die Online-Plattform, telefonisch oder auf andere zulässige Weise getätigten Dienstleistungsanforderungen.
- (c) **Benutzerinformationen:** Benutzername und Passwort, die der Kunde für den Zugang zur Online-Plattform und zur Authentifizierung seiner Identität verwendet.
- (d) **Custom House:** Custom House Financial (UK) Ltd (Custom House-Nummer: 04380026), 12 Appold Street, London EC2A 2AW, von der Financial Conduct Authority gemäß der EU-Zahlungsdienstrichtlinie von 2009 (Registerzeichen 517165) zur Erbringung von Zahlungsdienstleistungen autorisiert, sowie dessen verbundene Unternehmen, Tochtergesellschaften, Rechtsnachfolger und Abtretungsempfänger, sowie sämtliche Direktoren, Geschäftsführer, Mitarbeiter und Vertreter. Custom House Financial (UK) Ltd. ist unter dem Namen Western Union Business Solutions geschäftlich tätig.
- (e) **Devisentransaktion:** Eine Transaktion, bei der der Kunde eine Kaufwährung im Austausch gegen eine Zahlungswährung erwirbt.
- (f) **Dienstleistungen:** Sowohl im Singular als auch im Plural; die Ausführung von Transaktionen durch Custom House. Hierzu gehören Limitaufträge, die Ausführung elektronischer Überweisungen, die Nutzung der Online-Plattform, die Belastung bzw. Gutschrift von/auf Kunden-Bankkonten so wie alle anderen globalen Zahlungslösungen oder Informationsdienste, die von Custom House angeboten werden.
- (g) **Elektronisches Zugangsgerät:** Ein Gerät, das dem Kunden den Besuch oder die Nutzung der Online-Plattform ermöglicht, zum Beispiel ein PC.
- (h) **Gesondertes Bankkonto:** Ein von Custom House bei einer autorisierten Bank eröffnetes und geführtes Konto mit dem alleinigen Zweck, Gelder, die im Namen seiner Kunden gehalten werden, zu schützen. Dieses Konto wird separat von allen anderen von Custom House gehaltenen Geldern geführt. Keine Person, einschließlich Custom House, hat irgendwelche Rechte bzw. Ansprüche gegenüber solchen Kundengeldern.
- (i) **Kaufwährung:** Die Währungsart, die der Kunde bei Devisentransaktionen von Custom House erwirbt, indem er die Dienstleistungen nutzt und eine Anweisung gibt.
- (j) **Kunde (m/w):** Die natürliche Person, die eine rechtsverbindliche Vereinbarung mit Custom House eingeht, um auf die Dienstleistungen zuzugreifen und diese zu nutzen.
- (k) **Kundensupport-Nummern:** Die in Abschnitt 7.4(b) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Telefonnummern.
- (l) **Limitauftrag:** Eine Transaktion, bei der sich der Kunde verpflichtet, ohne zusätzliche Zustimmung seinerseits während der Wirkungskdauer des Limitauftrages von Custom House eine Kaufwährung zu einem oder mehreren Zielkursen zu erwerben.
- (m) **Nachhaltig und kaufbar:** Derjenige Kurs in Bezug auf die am Devisenmarkt geltenden Kurse, zu dem ein Limitauftrag ausgeführt wird. Der Kurs muss auf dem Markt ein Handelsvolumen aufweisen, das ausreicht, um das Kursniveau für einen wirtschaftlich vernünftigen Zeitrahmen zu halten.
- (n) **Online-Plattform:** Die von Custom House bereitgestellte, internetbasierte Online-Plattform, die der Kunde zur Nutzung der Dienstleistungen aufsuchen kann.
- (o) **Passwort:** Die vom Kunden gewählte und von Zeit zu Zeit geänderte geheime Zeichenkombination, die zusammen mit dem Benutzernamen des Kunden den Zugang zur Online-Plattform ermöglicht.

- (p) **„Personenbezogene Daten“** sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen. Als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser Person sind.
- (q) **Transaktion:** Alle von Custom House für den Kunden erbrachten Dienstleistungen infolge einer vereinbarungsgemäßen Anweisung zur Eröffnung eines Limitauftrages, zum Kauf von Devisen oder zur Überweisung von Geldern an einen Zahlungsempfänger.
- (r) **Transaktionsbestätigung:** Eine Benachrichtigung, die die folgenden Informationen bezüglich der von Custom House auf Anweisung des Kunden ausgeführten Transaktionen enthält:
  - i. eine Referenznummer, mit der der Kunde die erhaltenen Gelder identifizieren kann;
  - ii. gegebenenfalls Angaben über den Zahlenden und Informationen, die mit den Geldern übermittelt wurden;
  - iii. Zahlungsbetrag in der Währung, auf die das empfangende Konto lautet;
  - iv. Zahlungsbetrag vor der Währungsumrechnung sowie der von Custom House verwendete Wechselkurs;
  - v. eine detaillierte Auflistung der Gebühren oder Zinsen, die vom Kunden zu zahlen sind; und
  - vi. Bestätigung des Valutierungstags des Zahlungseingangs beim Zahlungsempfänger.
- (s) **Transaktionsdatum:** Der Tag, an dem Custom House eine Anweisung im Namen des Kunden ausführt.
- (t) **Währung:** Geld, das auf die gesetzliche Währung eines Landes lautet.
- (u) **Werktag:** Tag, an dem die Geschäftsbanken an einem festgelegten Ort geöffnet sind (einschließlich für den Handel mit Devisen), mit Ausnahme von Samstag und Sonntag.
- (v) **Wirkungsdauer des Limitauftrages:** Der Zeitraum, innerhalb dessen der Kunde Custom House angewiesen hat, eine Kaufwährung zu einem oder mehreren Zielkursen zu kaufen, jedoch nicht mehr als neunzig (90) Tage.
- (w) **„Verarbeitung“** oder **„verarbeiten“** bezeichnet in Verbindung mit personenbezogenen Daten jeden Vorgang oder Vorgänge, die an personenbezogenen Daten oder Sätzen von personenbezogenen Daten durchgeführt werden, ungeachtet dessen, ob durch Automatisierung oder nicht, wie beispielsweise Erfassung, Aufzeichnung, Organisation, Strukturierung, Speicherung, Adaptation oder Änderung, Abruf, Beratung, Verwendung, Offenlegung durch Übertragung, Verteilung oder andere Zurverfügungstellung, Angleichung oder Zusammenlegung, Beschränkung, Löschung oder Vernichtung.
- (x) **Vereinbarung:** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammen mit jeder Transaktionsbestätigung, die einen Vertrag zwischen Kunde und Custom House zur Dienstleistungserbringung darstellt.
- (y) **Vertragspartei oder Vertragsparteien:** Der Kunde und Custom House, einzeln oder gemeinsam.
- (z) **Zahlung:** Der an Custom House zu zahlende Gesamtbetrag in der Zahlungswährung, einschließlich Gebühren und Abgaben in Verbindung mit einer Transaktion.
- (aa) **Zahlungsempfänger:** Die natürliche oder juristische Person, die vom Kunden in einer Zahlungsanweisung benannt wird.
- (bb) **Zahlungswährung:** Die Währungsart, in der ein Kunde für die Abwicklung einer Transaktion an Custom House zu zahlen hat.
- (cc) **Zielkurs:** Der Kurs bzw. die Kurse, zu dem/denen Custom House auf Anweisung des Kunden eine Zielwährung kaufen soll, wenn der vorgegebene Kurs nachhaltig und kaufbar ist. Falls mehr als ein Zielkurs vorgegeben ist, kauft Custom House die Zielwährung, wenn der erste der zwei vorgegebenen Zielkurse nachhaltig und kaufbar ist.
- (dd) **Zielwährung:** Die vom Kunden in einem Limitauftrag angegebene Währung zum Kauf seitens des Kunden, wenn der Zielkurs erreicht ist.

## 2. Zusicherungen und Garantien

Der Kunde versichert und gewährleistet gegenüber Custom House, dass:

- (a) der Kunde eine natürliche Person, geistig zurechnungsfähig, mindestens 18 Jahre alt und uneingeschränkt geschäftsfähig ist;
- (b) die Ausführung und Zustellung dieser Vereinbarung durch den Kunden sowie die Erfüllung aller vereinbarungsgemäßen Verpflichtungen des Kunden gegen kein auf den Kunden anwendbares Recht verstößt;

- (c) sämtliche vom Kunden gemachten Angaben nach dessen bestem Wissen und Gewissen wahr, korrekt und vollständig sind und der Kunde Custom House in jedem Fall unverzüglich benachrichtigt, sobald sich relevante Angaben ändern;
- (d) der Kunde die Dienstleistungen nicht nutzt, um Zahlungen für illegale Zwecke zu tätigen (einschließlich und ohne Einschränkung unter Verstoß gegen den Bribery Act [britisches Bestechungsgesetz] von 2010);
- (e) der Kunde die Dienstleistungen nicht in Verbindung mit Glücksspiel, Pornographie oder ähnlichen Aktivitäten oder für persönliche oder familiäre Zwecke bzw. für den Haushalt betreffende Zwecke oder für Investment- oder Spekulationszwecke nutzt.

### 3. Datenschutz

- (a) Für die Erbringung der Dienstleistungen erforderliche personenbezogene Daten; Aufsicht. Zur Erbringung der Dienstleistungen muss Custom House personenbezogene Daten erfassen und verarbeiten. Diese personenbezogenen Daten können vom Kunden bereitgestellt werden, etwa bei der Angabe der Daten des Begünstigten. Sie können auch von uns erfasst werden, etwa wenn Custom House zusätzliche Informationen erhebt, um die Informationen, die der Kunde zur Verfügung gestellt hat, zu überprüfen. Dem Kunden ist bewusst, dass Custom House ein unabhängiger Dienstleister ist, der die persönlichen Daten, die der Kunde zur Verfügung stellt oder die von Custom House erfasst, eingeholt und/oder im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen verarbeitet werden, separat kontrolliert. Die im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen eingeholten personenbezogenen Daten verarbeitet Custom House in Einklang mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, einschließlich der Regelung in dieser Klausel 3, wie es in der Datenschutzerklärung von Custom House dargestellt ist, sofern zwischen dem Kunden und uns nicht ausdrücklich etwas anderes in Schriftform vereinbart wurde oder es gemäß einer Anforderung seitens des Kunden, die von Custom House akzeptiert wird, anderweitig erforderlich ist.
- (b) Zusicherungen und Gewährleistungen. Der Kunde gewährleistet uns gegenüber, dass er bei der Weitergabe von personenbezogenen Daten an uns oder bei seiner Beauftragung, die Dienstleistungen durchzuführen, in Übereinstimmung mit den für ihn geltenden Rechtsvorschriften handelt, sodass keine Zweifel darüber bestehen, dass die erfragte Dienstleistung oder die Bereitstellung der personenbezogenen Daten durch den Kunden an uns rechtmäßig ist. Der Kunde willigt ein, uns in Bezug auf etwaige Ansprüche zu entschädigen, die im Falle einer Verletzung durch den Kunden der für ihn gültigen Rechtsvorschriften von Dritten gegen uns eingereicht werden können (einschließlich von Regierungs- und Aufsichtsbehörden) sowie uns in Bezug auf Ansprüche zu entschädigen, die von einem Dritten (einschließlich Regierungs- und Aufsichtsbehörden) gegen uns eingereicht werden und aus einem Verstoß gegen die hier dargelegten Zusicherungen und Gewährleistungen entstehen.
- (c) Informationssicherheit. Custom House realisiert technische und organisatorische Maßnahmen, um personenbezogene Daten gegen unrechtmäßige Verarbeitung sowie vor versehentlichem Verlust und versehentlicher Zerstörung, Beschädigung, Veränderung oder Weitergabe adäquat zu schützen. Diese Maßnahmen eignen sich für die Schäden, die eventuell durch unbefugte oder unrechtmäßige Verarbeitung oder einen versehentlichen Verlust, eine versehentliche Zerstörung oder Beschädigung der persönlichen Daten entstehen können, und entsprechen der Art der personenbezogenen Daten, die zu schützen sind.

### 4. Website-Sicherheit und Benutzerinformationen für die Online-Plattform

Bevor der Kunde Zugang zu den Dienstleistungen über die Online-Plattform erhält, muss er zunächst einen eindeutigen Benutzernamen und ein eindeutiges Passwort wählen und eingeben. Falls dem Kunden ein Passwort von Custom House zugewiesen wird, muss er dieses Passwort zu einem neuen, von ihm gewählten abändern. Das neue und alle folgenden vom Kunden gewählten Passwörter werden verschlüsselt und können von keinem Custom House-Mitarbeiter eingesehen werden. **Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine Benutzerinformationen sorgfältig aufzubewahren und zu schützen. Benutzerinformationen sollten niemals an Dritte weitergegeben werden.**

### 5. Nachprüfung bei der Bank, Kundenidentifikation und Einwilligung zur Bonitätsprüfung

- (a) Der Kunde autorisiert Custom House, seine Bank zu kontaktieren, um seine Identität, Unterschrift, Kontoinformationen sowie alle anderen für diese Vereinbarung und die vereinbarungsgemäßen Verpflichtungen relevanten Informationen zu überprüfen. Mit der Bereitstellung dieser

Bankinformationen versichert und gewährleistet der Kunde, dass er für das angegebene Konto zeichnungsberechtigt ist.

- (b) Der Kunde autorisiert Custom House des Weiteren, alle wirtschaftlich angemessenen Maßnahmen zu unternehmen, um seine Identität sicherzustellen und seine persönliche Bonität zur Erfüllung seiner Verpflichtungen gegenüber Custom House zu untersuchen. Für die Zwecke dieser Vereinbarung umfassen angemessene Maßnahmen unter anderem Folgendes:
- (i) Auf kontinuierlicher Basis die Anforderung und Erfassung von Kundendaten, die von Auskunfteien und/oder anderen Kreditvermittlungsbüros erhältlich sind, einschließlich von der Bank des Kunden, um die Bonität und Kreditwürdigkeit des Kunden zu bewerten.
  - (ii) Datenaustausch mit Auskunfteien und anderen Kreditvermittlungsbüros, um regelmäßig Kreditinformationen über den Kunden bereitzustellen und einzuholen und so sicherzustellen, dass die Unterlagen von Custom House aktuell und so zutreffend wie möglich sind.
  - (iii) Die Anforderung an den Kunden, Kontoauszüge bereitzustellen, wenn der Kunde bei der Antragstellung nicht persönlich erscheint.

## 6. Geschäftsbeziehung mit Custom House

### 6.1 Verlässlichkeit von Anweisungen

Der Kunde autorisiert Custom House hiermit, jegliche Anweisungen, von denen Custom House vernünftigerweise annimmt, dass sie vom Kunden stammen, anzunehmen, auszuführen und sich auf diese zu verlassen. Anweisungen, die durch die Angabe der Benutzerinformationen des Kunden autorisiert werden, gelten als autorisiert, es sei denn, Custom House hat tatsächliche Kenntnis darüber, dass die Anweisung nicht autorisiert ist. Der Kunde stimmt zu, dass er mit der Übermittlung einer Anweisung sich mit der Ausführung eines Zahlungsvorgangs einverstanden erklärt.

### 6.2 Richtigkeit von Anweisungen

Vor Übermittlung einer Anweisung an Custom House hat der Kunde sicherzustellen, dass sämtliche darin enthaltenen Informationen vollständig, richtig und, falls handschriftlich, lesbar sind. Custom House verlässt sich auf die vom Kunden gemachten Angaben für die Ausführung von gemäß den Anweisungen des Kunden ausgeführten Transaktionen, einschließlich Anweisungen für die Überweisung von Geldern auf das Bankkonto eines Zahlungsempfängers. Um eine Anweisung an einen Zahlungsempfänger vorzunehmen, muss uns der Kunde folgende Informationen zur Verfügung stellen: vollständigen Namen des Zahlungsempfängers; Bankverbindung des Zahlungsempfängers; Höhe des an den Zahlungsempfänger zu sendenden Betrags und die entsprechende Währung. Ohne Einschränkung der vorherigen Ausführungen hat der Kunde sicherzustellen, dass die Währung, die der Zahlungsempfänger entgegennehmen soll, der Währung auf dessen Bankkonto entspricht, und dass dessen Kontonummer sowie die Bankkennung, einschließlich BIC, SWIFT Code und IBAN, korrekt sind. Erhält Custom House falsche oder unzureichende Informationen vom Kunden, werden Gelder unter Umständen nicht ordnungsgemäß überwiesen oder auf dem Konto des Zahlungsempfängers eingezahlt. Gelder, die an ein falsches Bankkonto übertragen werden, können von Custom House gegebenenfalls nicht wiedererlangt werden. **Der Kunde anerkennt, dass er alle Anweisungen vor der Autorisierung einer Transaktion sorgfältig prüfen muss. Stellt der Kunde nachträglich einen Fehler in einer Anweisung fest, hat er Custom House davon unverzüglich in Kenntnis setzen.**

### 6.3 Fehlerhafte Anweisungen

Falls eine Anweisung des Kunden nicht rechtzeitig, vollständig und lesbar ist und die Transaktion nicht bearbeitet oder durchgeführt werden kann oder die Gelder an Custom House zurückgesandt werden, wartet Custom House vor der Bearbeitung/Ausführung der Transaktion(en) auf weitere bzw. korrekte Einzelheiten vom Kunden, vorausgesetzt, dass diesem hinsichtlich dieser Vereinbarung nicht anderweitig ein Versäumnis anzulasten ist. Erhält Custom House keine ausreichenden bzw. korrekten Anweisungen zur Verfügung über die Gelder, werden diese an den Kunden in derselben Währung, in der sie Custom House überwiesen wurden, zurückgegeben. Soweit rechtlich zulässig, ist für alle daraus entstehenden Verluste aus Devisentausch etc. der Kunde allein verantwortlich. **Custom House übernimmt keinerlei Haftung für Verluste, Kosten oder Schäden, die der Kunde aufgrund einer solchen Verzögerung erleidet.** Der Kunde anerkennt und stimmt zu, dass Custom House während des Wartens auf ausreichende oder korrekte Anweisungen zur Durchführung der Transaktion(en) keine Zinsen auf Gelder bezahlt.

### 6.4 Transaktionsbearbeitung

- (a) Custom House bearbeitet die Transaktionen für den Kunden gemäß dessen Anweisungen am selben Tag, an dem die Anweisungen gegeben wurden, sofern diese vor 15:00 Uhr an einem Werktag eingehen. Als Eingangszeit für Onlineanweisungen gilt deren Bestätigungszeit auf der Website. Anweisungen, die nach 15:00 Uhr oder nicht an einem Werktag eingehen, gelten als am nächsten Werktag eingegangen.
- (b) Der Kunde anerkennt, dass sich Anträge auf die Bearbeitung einer Transaktion oder auf Gutschrift an einen Empfänger unter Umständen verspäten, wenn der Antrag an einem Tag gestellt wird, der in einem der Länder, durch die bzw. in die die Zahlung fließt, kein Werktag ist. **In Übereinstimmung mit den hier beschriebenen Stornierungs- bzw. Änderungsrechten stimmen die Vertragsparteien überein, dass eine Transaktion für den Kunden verbindlich und endgültig ist, sobald sie Custom House vorgelegt wurde.** Nachdem die Anweisung bei Custom House eingegangen ist, eine Transaktionsidentifikationsnummer erzeugt und die Transaktion bearbeitet wurde, erhält der Kunde von Custom House eine Transaktionsbestätigung. Vorbehaltlich der geltenden Rechtsvorschriften kann die **Bank des Zahlungsempfängers (Empfängerbank) Gebühren für die Transaktion erheben, und gegebenenfalls fallen ausländische Steuern im Lande des Zahlungsempfängers an. In beiden Fällen erhält der Zahlungsempfänger einen geringeren Betrag als den auf der Transaktionsbestätigung angegebenen. Custom House ist in einem solchen Falle dem Kunden gegenüber nicht für den Differenzbetrag haftbar.** Falls die vom Kunden für die Überweisung auf das Bankkonto des Zahlungsempfängers gewählte Währung nicht der Währung dieses Bankkontos entspricht, kann die Bank des Zahlungsempfängers die Gelder zudem zu bankeigenen Wechselkursen umtauschen (was dazu führen kann, dass der Zahlungsempfänger unter Umständen einen geringeren Betrag als den auf der Transaktionsbestätigung angegebenen erhält) oder die Überweisung ablehnen.

Sollten Sie Fragen zur Online-Plattform haben, können Sie sich an eine der folgenden Kundenservice-Nummern wenden:

+44 808 234 3943 (Großbritannien – gebührenfrei)  
 +1 732 694 2257 (außerhalb von Großbritannien)

- (c) Gemäß Abschnitt 6.10 und 6.12 sowie geltendem Recht ist Custom House dem Kunden gegenüber für die Ausführung der Transaktionen haftbar.
- (d) Auf Anfrage des Kunden muss sich Custom House unverzüglich darum bemühen, die Anweisung ausfindig zu machen und den Kunden über das Ergebnis zu informieren. In Fällen, in denen Custom House gemäß Abschnitt 6.9 beeinträchtigt ist, muss es dem Kunden unverzüglich den Betrag der nicht ausgeführten oder fehlerhaften Anweisung erstatten und ggf. das Konto des Kunden wieder in den Zustand zurückversetzen, in dem es sich befände, wenn die fehlerhafte Anweisung nicht erfolgt wäre.
- (e) Als Eingangszeitpunkt einer Zahlungsanweisung gilt der Zeitpunkt, zu dem der Zahlungsbetrag bei Custom House in Form von endgültigen, verfügbaren finanziellen Mitteln eingeht und, falls zwischen Custom House und Kunde vereinbart, das vereinbarte Datum für die Ausführung der anweisungsgemäßen Zahlung. Das Unternehmen tätigt die vom Kunden beauftragten elektronischen Überweisungen auf das Konto des Zahlungsdienstleisters des Zahlungsempfängers bis spätestens Ende des Geschäftstages nach Eingang des Zahlungsauftrages bei Custom House.

## 6.5. Zusicherungen für jede Transaktion

Sämtliche in dieser Vereinbarung enthaltenen Zusicherungen hinsichtlich von Transaktionen gelten in jedem einzelnen Fall, in dem der Kunde eine Anweisung gibt.

## 6.6 Verantwortung für autorisierten und nicht autorisierten Zugang und Schadloshaltung

- (a) Der Kunde verwaltet und kontrolliert den Zugang zur Online-Plattform sowie die Möglichkeit der Transaktionsausführung und Inanspruchnahme anderer Dienstleistungen, indem er den Zugriff auf das Passwort des Kunden streng verwaltet und kontrolliert.
- (c) Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Benutzerinformationen keinem Dritten zugänglich gemacht werden.
- (d) **Alle Transaktionen, die unter Angabe der Benutzerinformationen des Kunden ausgeführt werden, ungeachtet dessen, ob diese vom Kunden autorisiert waren oder nicht, liegen in der Verantwortung des Kunden und sind für den Kunden rechtsverbindlich.**

- (e) Der Kunde ist nicht verantwortlich für nicht autorisierte Verwendungen oder Transaktionen, die eintreten, nachdem der Kunde Custom House angewiesen hat, das verwendete Passwort zu sperren, und Custom House den Empfang dieser Anweisung schriftlich bestätigt hat.

## **6.7 Transaktionsbestätigung**

- (a) Wenn wir eine Anweisung vom Kunden erhalten, teilen wir dem Kunden mit, wie lange es maximal dauert, bis der Zahlungsempfänger das Geld erhält, sowie die vom Kunden zu zahlenden Gebühren und eine Aufgliederung dieser Gebühren. Die Bedingungen für jede Transaktion werden in der Transaktionsbestätigung angegeben, die der Kunde nach Abgabe einer Anweisung erhält. Die Transaktionsbestätigung gilt als Nachweis, dass die Transaktion ausgeführt wurde, sowie als Nachweis über die Bedingungen für die ausgeführte Transaktion. Jede Transaktion unterliegt dieser Vereinbarung, und die Bedingungen für jede Transaktion, die in der damit verbundenen Transaktionsbestätigung angegeben sind, sind hier mit aufgenommen und gelten als Teil dieser Vereinbarung. Diese Vereinbarung und die Bedingungen für jede Transaktion bilden gemeinsam die Vereinbarung zwischen dem Kunden und Custom House und zwar als einzige und alleinige Vereinbarung. In Fällen, in denen eine Anweisung und eine Transaktionsbestätigung nicht übereinstimmen, gilt grundsätzlich die Transaktionsbestätigung.
- (b) Wird die Transaktionsbestätigung dem Kunden nicht vorgelegt, sei es aufgrund eines Computerfehlers oder aus einem anderen beliebigen Grund, gilt die Transaktion deshalb nicht als ungültig. In einem solchen Fall dienen die Aufzeichnungen von Custom House hinsichtlich dieser Transaktion als schlüssiger Nachweis über die Bedingungen für die Transaktion. Falls der Kunde nicht innerhalb von 24 Stunden nach mutmaßlichem Eingang einer Anweisung eine Transaktionsbestätigung erhält, sollte er Custom House unverzüglich telefonisch über die Kundensupport-Nummer darüber in Kenntnis setzen. Custom House hat dem Kunden eine Transaktionsbestätigung, in der die Bedingungen für die Transaktion dargelegt werden, per E-Mail oder auf andere Weise verfügbar zu machen. Neuere Transaktionsdaten kann der Kunde zudem über die Online-Plattform abrufen.

## **6.8 Stornierung oder Änderung einer Transaktion durch den Kunden**

- (a) Sollte der Kunde aus irgendeinem Grund die Bedingungen einer Transaktion ändern oder eine bereits eingegangene und abgeschlossene Transaktion stornieren wollen, kann der Kunde Custom House per E-Mail oder per Telefon über die Kundensupport-Nummer entsprechend benachrichtigen. Custom House ist unter Umständen in der Lage, die Transaktion zu ändern oder zu stornieren. **Der Kunde versteht, dass es sinnvoll ist, Custom House unverzüglich zu kontaktieren, um eine solche Anfrage zu stellen.**
- (b) Custom House kann nach eigenem Ermessen angemessene Schritte unternehmen, um die Transaktion zu ändern oder zu stornieren. Der Kunde versteht und anerkennt jedoch, dass eine Transaktion, die eingegangen und abgeschlossen ist, eine rechtsverbindliche Verpflichtung für den Kunden darstellt und Custom House nicht verpflichtet ist, die Transaktion zu ändern oder zu stornieren.
- (c) **Falls eine Transaktion von Custom House auf Anfrage des Kunden hin geändert oder storniert wurde, stimmt der Kunde zu, dass Custom House dem Kunden oder anderen Personen gegenüber nicht für Schäden, Verluste oder Kosten haftbar ist, die mit einer solchen Änderung oder Stornierung verbunden sind.** In Fällen, in denen Custom House die Zahlung bereits freigegeben hat, unterliegen erstattete Gelder gegebenenfalls Gebühren und Kosten sowie Devisentauschverlusten, falls sie zum aktuell geltenden Wechselkurs umgetauscht wurden.

## **6.9 Stornierung, Verzug oder Ablehnung der Anweisung durch Custom House**

- (a) Custom House behält sich das Recht vor, Anweisungen aus beliebigen Gründen zu ändern, zu verzögern, abzulehnen oder zu stornieren, einschließlich in Fällen, in denen die Anweisung fehlerhaft, unvollständig oder für Custom House (nach eigenem Ermessen von Custom House) unzureichend ist oder in Fällen, in denen eine solche Transaktion oder Anweisung einen Verstoß gegen das geltende Recht oder die Richtlinien und Verfahren von Custom House darstellt. Custom House kann eine Transaktion auch dann ablehnen, wenn Custom House nicht in der Lage ist, eine bestimmte Währung in das vom Kunden angegebene Land zu versenden. In den oben genannten Fällen erhält der Kunde, soweit rechtlich zulässig, von Custom House eine schriftliche Erklärung, in der die Gründe für die Verweigerung und das Verfahren zur Behebung von eventuellen sachlichen Fehlern, die zu dieser Verweigerung führten, aufgeführt sind, sobald dies möglich ist, spätestens jedoch am folgenden Bankarbeitstag.

- (b) Vorbehaltlich der geltenden Rechtsvorschriften kann Custom House in Fällen, in denen die Verweigerung hinreichend gerechtfertigt ist, für eine solche Erklärung eine Gebühr erheben.
- (c) Custom House ist berechtigt, eine Anweisung zu sperren, wenn vernünftigerweise davon ausgegangen werden kann, dass die Sicherheit der Anweisung beeinträchtigt wurde und eine nicht autorisierte oder betrügerische Verwendung der Anweisung vermutet wird. Falls Custom House der Meinung ist, dass ein unter diesem Abschnitt 6.9 (c) aufgeführter Umstand eingetreten ist, hat Custom House den Kunden vor der Sperrung der Anweisung (oder, falls dies nicht möglich ist, unmittelbar danach) unter Nennung der Gründe darüber zu informieren, dass es beabsichtigt, die Anweisung zu sperren. Custom House muss die Anweisung erlauben oder sie, sobald dies praktikabel ist, mit einer neuen Anweisung ersetzen, sobald die Gründe für die Sperrung nicht mehr bestehen.
- (e) **Falls Custom House in einem Fall nachweisen kann, dass der Kunde betrügerisch gehandelt hat oder absichtlich oder grob fahrlässig seinen Verpflichtungen hinsichtlich der Sicherheit der Anweisungen nicht nachgekommen ist, ist Custom House nicht für Verluste, Schäden oder Kosten für eine Anweisung haftbar.** Außer in Fällen, in denen der Kunde betrügerisch gehandelt hat, ist dieser jedoch nicht haftbar für Verluste, die sich aus nicht autorisierten Transaktionen ergeben:
  - i. bei denen die Benutzerinformationen als verloren, gestohlen, missbraucht oder nicht autorisiert gemeldet waren;
  - ii. bei denen Custom House kein angemessenes Mittel bereitgestellt hat, um eine Benachrichtigung im Falle von (i) oben zu ermöglichen oder um die Aufhebung einer Sperrung nach Abschnitt 6.9 (c) oben zu beantragen; oder
  - iii. bei denen die Anweisung in Verbindung mit einem Fernabsatzvertrag [Distance Contract] – mit Ausnahme von freigestellten Verträgen [Exempted Contracts] – (jeweils mit der in den Verbraucherschutzbestimmungen für Fernabsatz von 2000 [Consumer Protection (Distance Selling) Regulations 2000] beigemessenen Bedeutung) verwendet wurde.
- (f) **Custom House behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen die Dienstleistungen jederzeit ganz oder teilweise einzustellen und ist dem Kunden gegenüber nicht haftbar für Verluste, Kosten, Verbindlichkeiten oder Ausgaben, die dem Kunden in Verbindung mit einer solchen Einstellung entstehen.**
- (g) **Der Kunde stimmt zu, dass Custom House für keine Verluste, Kosten, Verbindlichkeiten oder Ausgaben in Verbindung mit einer vereinbarungsgemäß zulässigen Stornierung, Verzögerung oder Ablehnung einer Anweisung haftbar ist.**

#### **6.10 Korrekturen von Transaktionen und nicht autorisierte Transaktionen**

- (a) Wir haften gegenüber dem Kunden für die korrekte Ausführung des von ihm beauftragten Zahlungsauftrags, es sei denn, wir können nachweisen, dass der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers den im Zahlungsauftrag genannten Betrag erhalten hat. Wir haften gegenüber dem Kunden für alle Gebühren und Zinsen, die infolge einer Nichtausführung, fehlerhaften oder verspäteten Ausführung der Zahlungsvorgangs entstehen.
- (b) Wenn der Kunde einen Fehler in der Transaktionsbestätigung erkennt, der Transaktionsbestätigung nicht zustimmt oder der Meinung ist, dass eine nicht autorisierte Vertragspartei eine Transaktion im Namen des Kunden durchgeführt hat, sollte der Kunde sich sofort per E-Mail oder per Telefon über die Kundensupport-Nummer an Custom House wenden.
- (c) Sofern der Kunde Custom House unverzüglich und in jedem Fall nicht mehr als dreizehn (13) Monate nach Belastungsdatum benachrichtigt, erstattet Custom House dem Kunden den Betrag der nicht autorisierten Transaktion und versetzt ggf. das belastete Konto wieder in den Zustand zurück, in dem es sich befände, wenn die fehlerhafte Anweisung nicht erfolgt wäre. Allerdings:
  - i. haftet der Kunde bis zu einem Höchstbetrag von 35 £ für Verluste, die in Bezug auf eine Anweisung entstehen, (A) die sich aus der Verwendung eines verlorenen oder gestohlenen Zahlungsinstruments ergeben oder (B) bei denen der Kunde die personalisierten Sicherheitsmerkmale des Zahlungsinstruments nicht gegen Missbrauch geschützt hat; und
  - ii. verliert der Kunde das Recht auf Wiedergutmachung, wenn er Custom House nicht innerhalb von dreizehn (13) Monaten nach Belastungsdatum benachrichtigt.



## **6.11 Fehler**

- (a) Für den Fall, dass der Kunde oder ein nicht autorisierter Benutzer einen Fehler bei der Übermittlung einer Anweisung macht, stimmt der Kunde zu, dass Custom House nicht für Verluste oder Verzögerungen haftbar ist, die dem Kunden dadurch entstehen.
- (b) Ist Custom House nicht in der Lage oder versäumt es, einen vom Kunden gemachten Fehler zu erkennen und den Kunden darüber in Kenntnis zu setzen, ist Custom House, soweit nicht anders gesetzlich vorgeschrieben, ungeachtet der Art des Fehlers, nicht für Verluste, Kosten, Verbindlichkeiten oder Ausgaben haftbar, die dem Kunde entstehen, auch in Verbindung mit, ohne darauf beschränkt zu sein, Verzögerungen, die der Kunde dadurch erfährt, oder mit Kosten, die dem Kunden dadurch entstehen.
- (c) Der Kunde stimmt zu, dass Custom House für keine Verluste, Kosten, Verbindlichkeiten oder Ausgaben haftbar ist, die entstehen, weil der Kunde es versäumt, Fehler in einer Anweisung zu berichtigen.

## **6.12 Angebotsfehler**

Im Falle eines Fehlers bei der Angebotserstellung, der durch einen Schreibfehler oder einen offensichtlichen Fehler in einem Angebot entsteht, ist Custom House nicht für Verluste, Kosten, Verbindlichkeiten oder Aufwendungen, die sich aus diesem Fehler ergeben, haftbar. Custom House behält sich das Recht vor, die für die Korrektur eines Preisangabefehlers notwendigen Anpassungen vorzunehmen. Jegliche Streitigkeiten, die aus einem solchen Preisangabefehler entstehen, werden auf Basis eines fairen Marktwertes in der entsprechenden Währung zum Zeitpunkt des gemachten Preisangabefehlers beigelegt.

## **6.13 Wechselkurs beim Umtausch in Fremdwährungen**

Bei Transaktionen wird die Währung zu einem von Custom House festgelegten Wechselkurs von der Zahlungswährung in die Kaufwährung umgerechnet.

## **6.14 Informationen nach erfolgter Zahlung**

Vorbehaltlich des geltenden Rechts stellen wir dem Kunden monatlich einen Kontoauszug mit folgenden Informationen zur Verfügung:

- (a) Eine Referenz, anhand welcher der Kunde die Zahlungsvorgänge und gegebenenfalls den Zahlungsempfänger identifizieren kann;
- (b) den Betrag des Zahlungsvorgangs in der in der Anweisung genannten Währung;
- (c) die Höhe eventueller Gebühren und deren Aufgliederung;
- (d) den tatsächlichen Wechselkurs sowie den Betrag des Zahlungsvorgangs nach der Währungsumrechnung;
- (e) das Datum, an dem wir die Anweisung erhielten.

## **7. Limitaufträge**

### **7.1 Anweisungen für Limitaufträge**

Mit der Vorlage einer Anweisung für einen Limitauftrag autorisiert der Kunde Custom House dazu, die Anweisung zu akzeptieren und entsprechende Handlungen zu unternehmen, um eine Zielwährung zu einem bestimmten Zielkurs zu kaufen. Jeder Limitauftrag wird erst dann gültig, wenn Custom House ihn erhalten hat und eine wirtschaftlich angemessene Gelegenheit hatte, auf ihn zu reagieren. Der Kunde stimmt zu und anerkennt, dass eine Anweisung zur Zahlung an einen Zahlungsempfänger erst erfolgt, wenn die Bestimmungen in der Anweisung für den Limitauftrag erfüllt sind.

### **7.2 Kauf oder Kündigung eines Limitauftrages**

Wenn die Bedingungen in der Anweisung für den Limitauftrag vor dem Ende von dessen Wirkungsdauer erfüllt sind, erhält der Kunde von Custom House eine Transaktionsbestätigung. Wenn die Bedingungen in der Anweisung für den Limitauftrag vor dem Ende dessen Wirkungsdauer nicht erfüllt sind, verfällt der Limitauftrag. Der Kunde verpflichtet sich, jede Transaktionsbestätigung umgehend auf Richtigkeit zu prüfen und Custom House unverzüglich auf eventuelle Fehler oder Diskrepanzen hinzuweisen.

### **7.3 Stornierung von Anweisungen für Limitaufträge**

Um die Anweisung für einen Limitauftrag zu stornieren, muss der Kunde Custom House per E-Mail oder durch Anrufen der Kundensupport-Nummer über die Stornierungsanweisung informieren. Custom House muss vor Einkauf der Zielwährung eine wirtschaftlich angemessene Gelegenheit haben, auf eine solche Anweisung zu reagieren. Ist dies nicht der Fall, handelt Custom House gemäß der Anweisung für den Limitauftrag, und der Kunde ist für die Zahlung haftbar.

### **7.4 Zielkurs**

Wenn der Zielkurs während der Wirkungsdauer der Anweisung für den Limitauftrag nicht nachhaltig und kaufbar wird, verfällt die Anweisung für den Limitauftrag automatisch mit dem Ende der Wirkungsdauer des Limitauftrages. Soweit in der Anweisung für den Limitauftrag nicht anders angegeben, bleibt diese bis 23:59 Uhr des letzten Tages der Wirkungsdauer des Limitauftrages gültig.

## **8. Zahlungsermächtigung und Zahlung**

### **8.1 Zahlungsermächtigung**

Soweit in dieser Vereinbarung nichts anderes bestimmt ist, autorisiert der Kunde mit der Vorlage einer Anweisung die Zahlung für eine Transaktion an Custom House und verpflichtet sich, diese Zahlung zu leisten.

### **8.2 Zahlung**

- (a) Soweit nicht anders in dieser Vereinbarung angegeben bzw. schriftlich zwischen Custom House und Kunde vereinbart, verpflichtet sich der Kunde dazu, Custom House die Zahlung innerhalb von zwei (2) Werktagen in Form sofort verfügbarer finanzieller Mittel und in Übereinstimmung mit den eventuell von Custom House vorgegebenen Zahlungsanweisungen zu leisten.
- (b) Erhält Custom House vom Kunden oder von einem anderen Zahlungsdienstleister im Namen des Kunden Zahlungen, hält Custom House diese Gelder von anderen gehaltenen Geldern getrennt. Hält Custom House diese Gelder am Ende des Werktags, der auf das Eingangsdatum folgt, noch immer, werden sie mit den Geldern anderer Kunden von Custom House in einem gesonderten Kundenkonto zusammengelegt, bis sie für die Dienstleistungserbringung für den Kunden benötigt werden. Custom House hat kein Recht und keine Ansprüche auf diese Gelder, außer: (i) als an Custom House zu entrichtende Zahlungsbeträge und/oder Gebühren; und (ii) als zu Gunsten von Custom House gewährte Rechte und Sicherungsrechte. Custom House hat das Recht, von Zeit zu Zeit Gelder in Höhe des Betrags, den der Kunde Custom House hinsichtlich Punkt (i) und (ii) dieses Abschnitts schuldig ist, aus dem gesonderten Kundenkonto abzurufen.
- (c) Wird die Zahlung an Custom House elektronisch oder per Lastschriftverfahren geleistet, hat der Kunde sicherzustellen, dass das Konto, von dem aus die Zahlung vorgenommen wird, (i) auf den Namen des Kunden lautet und (ii) über ausreichende finanzielle Mittel verfügt, um den an Custom House zu zahlenden Betrag abzudecken. Der Kunde stimmt zu, dass die an Custom House überwiesene Zahlung nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung seitens Custom House widerrufen werden kann.
- (d) Unter den folgenden Umständen hat Custom House das Recht, die Transaktion zu stornieren, die Dienstleistungen zeitweise einzustellen oder vollständig zu kündigen bzw. Verfahren einzuleiten, um geschuldete Beträge zurückzugewinnen:
  - (i) Wenn der Kunde die Zahlung nicht innerhalb von fünf (5) Werktagen nach der Kauf- oder Verkaufsanweisung des Kunden (bzw. im Fall von Anweisungen für Limitaufträge innerhalb von fünf (5) Werktagen, nachdem der Kunde die Bestätigung erhalten hat, dass der Zielkurs erreicht wurde) leistet;
  - (ii) wenn das Konto bei einer elektronischen Zahlung oder bei einer Zahlung per Lastschriftverfahren nicht über ausreichende finanzielle Mittel verfügt, um den Zahlungsbetrag abzudecken oder

- (iii) wenn der Kunde die Zahlung ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch Custom House widerruft.

In den vorangehend genannten Fällen kann Custom House nach eigenem Ermessen entscheiden, welche Schritte unternommen werden.

- (e) **Versäumt es der Kunde, die Transaktion termingerecht zu bezahlen, und Custom House entscheidet, die Transaktion zu stornieren, muss der Kunde Custom House gegebenenfalls sämtliche Verluste, Kosten, Verbindlichkeiten oder Aufwendungen erstatten, die Custom House durch diese Stornierung der Transaktion entstehen.** Dem Kunden entstehen unter Umständen Verwaltungskosten für die Stornierung einer Transaktion.
- (f) Der Kunde stimmt zu, dass Custom House für alle nicht beglichenen Schuldbeträge Zinsen in Höhe von 2 % Jahreszins über dem jeweils aktuellen Basiszinssatz der HSBC Bank PLC., London, zuzüglich etwaiger, für Custom House anfallender Rechtskosten in angemessener Höhe ansetzen darf.

### **8.3 Aufrechnung**

- (a) Zusätzlich zu anderen Rechtsmitteln, die Custom House offenstehen, kann Custom House Beträge, die der Kunde nicht vereinbarungsgemäß bezahlt, mit Beträgen verrechnen, die Custom House dem Kunden zu zahlen hat.
- (b) Custom House ist berechtigt, sämtliche vom Kunden geschuldeten Beträge mit den vom Kunden oder im Namen des Kunden erhaltenen Beträgen oder mit anderen dem Kunden geschuldeten Beträgen zu verrechnen. Custom House kann nach eigenem Ermessen entscheiden, welche Beträge verrechnet werden sollen.
- (c) Der Kunde darf keine von Custom House geschuldeten Beträge gegen Beträge aufrechnen, die der Kunde Custom House schuldet, es sei denn, die Forderung des Kunden ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt worden,
- (d) Um Zweifel zu vermeiden, hat Custom House das Recht, jegliche dem Kunden geschuldeten Beträge gegen sämtliche vom Kunden geschuldete Beträge, einschließlich aller Gebühren, Verluste oder anderen Kosten, aufzurechnen.

### **8.4 Änderungen der Bankangaben des Kunden**

Falls der Kunde Custom House dazu ermächtigt hat, sein Konto bei seiner Bank elektronisch zu belasten, um so Zahlungen zu leisten, hat der Kunde Custom House schriftlich über eventuelle Änderungen zu solchen Konten zu benachrichtigen. Diese Benachrichtigung wird erst dann gültig, wenn Custom House sie erhalten hat und eine wirtschaftlich angemessene Gelegenheit hatte, auf sie zu reagieren.

### **8.5 Nicht eingelöste Zahlungen**

Für den Fall, dass ein vom Kunden ausgestellter Scheck oder eine von ihm genehmigte Lastschrift vom Finanzinstitut des Kunden nicht eingelöst wird, stimmt der Kunde zu, sämtliche durch die verweigerten Schecks oder abgelehnten Lastschriften entstehenden Bearbeitungsgebühren zu zahlen.

## **9. Gesetzmäßigkeit; Geldwäschegesetz**

- (a) **Gesetzmäßigkeit.** Jede Vertragspartei hat sich bei der Ausführung der vereinbarungsgemäßen Handlungen an das geltende Recht, unter anderem auch an das Geldwäschegesetz und Lizenzrecht, zu halten. Der Kunde muss Custom House unter Umständen persönliche Angaben oder Informationen über seine Geschäftstätigkeit mitteilen, die in den Akten von Custom House auf wirtschaftlich angemessene Weise aufbewahrt werden.
- (b) **Offenlegung.** Der Kunde ist sich bewusst, dass Custom House geeignete Maßnahmen ergreift, um sicherzustellen, dass es an keiner Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung beteiligt ist oder diese unterstützt. Der Kunde stimmt zu, dass Custom House nach eigenem Ermessen transaktionsverbundene Informationen preisgeben kann, um seine rechtlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht (unter anderem Geldwäschegesetze, Transaktions- und Wirtschaftssanktionsgesetze

und -vorschriften) zu erfüllen oder einer anderen rechtlichen oder gerichtlichen Verpflichtung nachzukommen. Informationen können auch gegenüber Regierungsbehörden, -stellen und -abteilungen, die als Aufsichtsbehörde für den Betrieb von Custom House zuständig sind, offengelegt werden, wenn dies für die Erfüllung der Anforderungen routinemäßiger staatlicher Prüfungen oder Untersuchungen bzw. als Teil der Informationsübermittlung an diese Behörden im regulären Geschäftsbetrieb erforderlich ist.

- (c) Zusätzliche Informationen. Der Kunde stimmt zu, auf Anfrage zusätzliche Angaben zu machen, die Custom House gegebenenfalls für die Erfüllung seiner Pflichten nach Abschnitt 9 (b) benötigt.
- (d) Transaktionsbearbeitung. Der Kunde versteht, anerkennt und stimmt zu, dass alle Transaktionen, ungeachtet ihres Ursprungs, von Custom House oder im Namen von Custom House durch ein oder mehrere verbundene Custom House Gruppen-Unternehmen bearbeitet werden, die sich gegebenenfalls nicht im selben Land wie der Kunde befinden. Ungeachtet ihres Ursprungs werden Transaktionen in Übereinstimmung mit den Gesetzen und Vorschriften am Ort der Transaktionsbearbeitung bearbeitet. Zu solchen Gesetzen und Vorschriften zählen unter anderem solche, die die Geldwäsche, die Terrorismusbekämpfung sowie die Kontrolle ausländischer Vermögenswerte betreffen.

## **10. Spekulation ausgeschlossen**

Die Dienstleistungen werden dem Kunden für die Durchführung von Fremdwährungszahlungen und für die Fremdwährungssicherung angeboten. Sie dürfen nicht zur Spekulation in Devisenmärkten oder für Investmentzwecke genutzt werden. Wenn Custom House vermutet, dass der Kunde die Dienstleistungen zu Spekulationszwecken verwendet hat, kann Custom House diese Vereinbarung unverzüglich kündigen und ist von allen darin festgelegten Verpflichtungen befreit. Dies gilt auch für sämtliche Transaktionen, die bereits bei Custom House in Auftrag gegeben und von Custom House akzeptiert wurden.

## **11. Aufzeichnungen**

- (a) Custom House kann eine Datenbank führen, die Anweisungen des Kunden oder anderer Personen enthält, welche telefonisch oder über die Online-Plattform unter Verwendung der Benutzerinformationen bzw. der Sicherheitsmerkmale des Kunden eine Transaktion ausführen. Diese Aufzeichnungen gelten im Streitfall oder in Gerichtsverfahren als endgültig und für den Kunden und für andere Personen verbindlich und dienen als primärer Nachweis für die Transaktionen des Kunden, es sei denn, es liegen eindeutige Beweise vor, dass die Aufzeichnungen von Custom House falsch oder unvollständig sind.
- (b) Soweit rechtlich zulässig, ist Custom House nicht verantwortlich und dem Kunden gegenüber nicht für Zahlungen haftbar, die Custom House aufgrund falscher oder nicht autorisierter Anweisungen vom Kunden tätigt, einschließlich dann, wenn diese Anweisungen vom Kunden oder einer anderen Person unter Verwendung der Benutzerinformationen oder Sicherheitsmerkmale des Kunden gegeben werden. Aufzeichnungen dieser Art unterliegen der Datenschutzrichtlinie von Custom House.

## **12. Informationsdienste, Informationsquellen und Wechselkursangebote**

- (a) Nach Ansicht von Custom House sind seine Marktinformationen und andere Informationen verlässlich, soweit diese aus Informationsquellen oder von anderen Anbietern stammen, die Custom House als verlässlich erachtet. Der Kunde versteht und anerkennt jedoch, dass weder Custom House noch dessen Informationsquellen für einen bestimmten Zweck die Aktualität, Reihenfolge, Genauigkeit, Vollständigkeit oder Eignung dieser Informationen garantieren.
- (b) Zu den Informationen, die Custom House bereitstellt und über die Online-Plattform zugänglich macht, gehören Ansichten, Meinungen und Empfehlungen von Einzelpersonen und Organisationen. Der Kunde versteht und anerkennt, dass die Verfügbarkeit solcher Informationen über die Online-Plattform nicht als Billigung der jeweiligen Ansichten und Meinungen seitens Custom House zu sehen ist. Das Weiteren versteht und anerkennt der Kunde, dass Custom House keine professionelle Beratung über die Online-Plattform bietet: Informationen über Beteiligungen, Steuern, Buchführung oder rechtliche Themen, die auf der Online-Plattform zugänglich sind, dienen ausschließlich Informationszwecken und stellen in keinem Fall eine professionelle Beratung dar, auf die sich der Kunde verlassen kann.
- (c) Bei den Wechselkursangeboten (außer den auf Transaktionsbestätigungen genannten), die Custom House über die Online-Plattform zugänglich macht, handelt es sich lediglich um indikative Angebote, die

ausschließlich Informationszwecken dienen. Indikative Kursangebote sind erste, unverbindliche Angebote und stellen an sich kein Angebot von Custom House dar, Gelder zu den in einem solchen Angebot genannten Kursen zu kaufen oder zu verkaufen. Der Kunde stimmt zu, dass er sich ausschließlich auf die in den Transaktionsbestätigungen festgelegten Wechselkursraten verlässt.

### 13. Haftungsausschluss

- (a) Custom House ist dem Kunden gegenüber nicht haftbar für Verluste, Kosten, Verbindlichkeiten oder Aufwendungen, die diesem durch die Nutzung der Online-Plattform oder dadurch, dass die Online-Plattform oder eine Dienstleistung nicht verfügbar sind, entstehen. Dies gilt auch in Fällen, in denen die Online-Plattform oder eine Dienstleistung aus beliebigem Grund während der normalen Geschäftszeiten nicht verfügbar sind.
- (b) Ohne Einschränkung der oben genannten Punkte und soweit rechtlich zulässig, ist Custom House insbesondere in den folgenden Fällen nicht haftbar: für Kommunikationsstörungen, die die Richtigkeit oder Aktualität von Nachrichten oder Anweisungen zwischen Kunde und Custom House beeinträchtigen bzw. die Übermittlung von Nachrichten ganz oder teilweise verhindern; falls der Kunde bei der Eingabe von Informationen auf der Online-Plattform Fehler macht, egal wie leichtsinnig diese sind; falls eine Person es versäumt, sich am PC auszuloggen und eine nicht autorisierte Anweisung auf der Online-Plattform eingegeben wird; falls der Kunde aus beliebigem Grund nicht auf die Online-Plattform zurückgreifen kann; falls die Online-Plattform nicht funktionsfähig oder nicht verfügbar ist; oder bei Softwarefehlern oder -störungen.
- (c) Custom House ist nicht verantwortlich für Verluste, Kosten, Aufwendungen oder Schäden, die der Kunde erleidet, weil bei bzw. in Verbindung mit der Bedienung eines elektronischen Zugangsgeräts eine Handlung unternommen bzw. nicht unternommen wurde. Sollten auf der Website von Custom House fehlerhafte Wechselkurse (wie von Custom House nach vernünftigem Ermessen festgelegt) angezeigt sein, werden diese gegebenenfalls von Custom House (nach eigenem Ermessen) nicht gewürdigt. Ausnahmen hierzu sind Wechselkurse, die auf Transaktionsbestätigungen angegeben sind.
- (d) Mit Ausnahme der in Abschnitt 13 (e) dargelegten Fälle beschränkt sich die Haftung von Custom House gegenüber dem Kunden und anderen Personen, die über den Kunden einen Verstoß gegen diese Vereinbarung in Verbindung mit der Bearbeitung einer Transaktion durch Custom House geltend machen, auf den Betrag des Devisenwertes der Transaktion (im Falle von Devisentransaktionen) oder den Zahlungsbetrag an den Zahlungsempfänger (falls es sich bei der Transaktion nicht eine Devisentransaktion handelt), jeweils festgelegt an dem Tag, an dem Custom House die Transaktion bestätigt hat oder, bei Limitaufträgen, dem Tag, an dem der Zielkurs erreicht wurde.
- (e) **Bei Ansprüchen, die sich aus dieser Vereinbarung ergeben, sich aber nicht auf eine bestimmte Transaktion beziehen, ist Custom House bis zu einem Höchstbetrag von 1000 £ haftbar.**
- (f) Unbeschadet anderslautender Bestimmungen in dieser Vereinbarung beschränkt sich die kumulative Gesamthaftung von Custom House und dessen verbundenen Unternehmen nach dieser Vereinbarung auf den maximalen Gesamtbetrag an erlittenen direkten Schäden, jeweils wie oben beschrieben berechnet. Unter keinen Umständen sind Custom House, dessen verbundene Unternehmen, Direktoren, Geschäftsführer, Mitarbeiter oder Vertreter aufgrund einer theoretischen Delikthaftung, einer theoretischen vertragsrechtlichen oder verschuldensunabhängigen Haftung oder einer sonstigen Billigkeitstheorie für wirtschaftliche Verluste, Profitausfälle, Strafschadensersatz, verschärften Schadenersatz, Schadenersatz für atypische Schäden oder Neben- und Folgekosten oder ähnliche Schäden haftbar, und diese sind hiermit durch Vereinbarung der Vertragsparteien ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt unabhängig davon, ob eine Vertragspartei über die Möglichkeit der Entstehung solcher Schäden aufgeklärt war.
- (g) Unbeschadet aller anderslautenden Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und vorausgesetzt, dass die in diesem Absatz beschriebenen Benachrichtigungspflichten erfüllt wurden, hat Custom House den Zahlungsbetrag (falls dem Zahlungsempfänger überwiesen, in der jeweiligen Zahlungswährung) unverzüglich zu erstatten oder nach Wahl des Kunden die Zahlung neu auszuführen, wenn Zahlungen nach Erhalt einer solchen Benachrichtigung gemäß einer nicht vom Kunden autorisierten Anweisung getätigt wurden.
- (h) Keine der Bestimmungen in diesem Abschnitt 13 schließt (a) eine Haftung seitens Custom House im Falle von durch Custom House fahrlässig verursachten Tod oder Körperverletzung aus oder schränkt diese ein oder schließt (b) eine Haftung für Fehlverhalten, grobe Fahrlässigkeit oder Betrug seitens Custom House aus.

#### **14. Änderung und Unterbrechung von Dienstleistungen**

- (a) Custom House kann jederzeit Änderungen an der Online-Plattform bzw. den Dienstleistungen vornehmen. Die Online-Plattform sowie einige oder alle Dienstleistungen sind gegebenenfalls von Zeit zu Zeit während der normalen Geschäftszeiten wegen Wartungsarbeiten oder Updates oder aus anderen Gründen dem Kunden nicht zugänglich. Der Kunde stimmt ausdrücklich zu, dass Custom House dem Kunden oder einer anderen Person gegenüber nicht für Verluste verantwortlich ist, die sich ergeben, weil die Online-Plattform oder eine Dienstleistung nicht verfügbar ist.
- (b) Soweit rechtlich zulässig, ist Custom House nicht verantwortlich für Verzögerungen oder Störungen bei der Leistungserbringung, die sich aus Gründen ergeben, die Custom House nicht zu vertreten hat. Hierzu gehören unter anderem höhere Gewalt, Streiks, Ausfälle des Postdienstes, Aussperrungen, Aufruhr, Kriegshandlungen, Epidemien, Brand, Kommunikationsstörungen, Stromausfälle, Geräte- oder Softwarefehler, Erdbeben oder andere Naturkatastrophen.

#### **15. Änderungen der Vereinbarung**

Wir können Änderungen an dieser Vereinbarung vornehmen und den Kunden zwei (2) Monate darüber im Voraus informieren. Wenn der Kunde die vorgeschlagenen Änderungen nicht akzeptiert, ist er berechtigt, die Vereinbarung jederzeit vor dem Inkrafttreten der Änderungen fristlos zu kündigen. Wenn der Kunde die Vereinbarung nicht kündigt und die Dienstleistungen nach dem Inkrafttreten der Änderungen weiterhin nutzt, gelten sie als vom Kunden angenommen

#### **16. Kündigung**

- (a) Custom House kann diese Vereinbarung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei (2) Monaten schriftlich kündigen. Der Kunde kann diese Vereinbarung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- (b) In Abhängigkeit von Abschnitt 18 (c) unten hat die Kündigung dieser Vereinbarung seitens Custom House oder des Kunden keine Auswirkung auf Transaktionen, die vor einer solchen Kündigung eingegangen wurden, und diese Vereinbarung gilt weiter, bis alle Verpflichtungen gemäß diesen Transaktionen erfüllt sind. Custom House behält sich das Recht vor, nach eigener Wahl dem Kunden die von Custom House gehaltenen Gelder zu erstatten anstatt die ausstehenden Transaktionen durchzuführen.
- (c) Im Falle, dass Custom House erfährt bzw. Grund zur Annahme hat, dass:
  - i. der Kunde Custom House falsche oder irreführende Informationen zur Verfügung gestellt hat,
  - ii. der Kunde an Geldwäschegeschäften oder Terrorismusfinanzierung beteiligt ist oder war,
  - iii. der Kunde von Polizei bzw. Regierungsbehörden gesucht wird,
  - iv. die Ausführung einer Transaktion gegen ein Gesetz oder eine andere behördliche Anforderung an Custom House verstoßen würde,
  - v. der Kunde Gegenstand eines Bankrott-, Liquidations- oder Insolvenzverfahrens ist; oder
  - vi. der Kunde gegen geltendes Recht oder sonstige geltenden Vorschriften verstoßen hat,

kann Custom House diese Vereinbarung unverzüglich kündigen und ist von allen darin festgelegten Verpflichtungen befreit. Dies gilt auch für sämtliche Anweisungen, die bereits bei Custom House eingereicht und akzeptiert wurden.

Alle Gebühren, die nach der Kündigung der Geschäftsbedingungen vom Kunden zahlbar sind, entsprechen in angemessener Weise den Kosten, die uns durch die Kündigung der Vereinbarung entstehen. Bei einer Kündigung innerhalb von sechs (6) Monaten nach Vertragsabschluss zwischen Custom House und dem Kunden erheben wir keine Gebühren. Wenn Gebühren regelmäßigen im Voraus bezahlt wurden, erstatten wir diese Gebühren anteilig.

## **17. Nach der Kündigung**

In Abhängigkeit von Abschnitt 16 (c) dieser Vereinbarung hat jede Vertragspartei innerhalb von zwei (2) Tagen nach der Kündigung alle fälligen Beträge zu bezahlen und der Kunde hat alle von Custom House erhaltenen Materialien gemäß den schriftlichen Anweisungen von Custom House zu entsorgen. Die Zahlungs-, Lieferungs- und Materialvernichtungsverpflichtungen gelten über das Ende dieser Vereinbarung hinaus.

## **18. Benachrichtigungen und Kommunikation zu Anweisungen**

In dieser Vereinbarung bedeutet schriftliche Benachrichtigung, dass die Benachrichtigung in Schriftform und per Post, Kurierdienst oder E-Mail zugestellt wird. Benachrichtigungen an Custom House können an die nachstehend genannte Postanschrift oder E-Mail-Adresse gesandt werden. Nachrichten von Custom House an den Kunden werden an die vom Kunden angegebene Postanschrift oder E-Mail-Adresse gesandt. Die Benachrichtigung wird mit Eingang wirksam. Geht eine Lieferung oder Übermittlung an einem Tag ein, der kein Werktag ist, gilt der folgende Werktag als Eingangstag. Custom House kann sich nach eigenem Ermessen auf telefonisch oder anderweitig elektronisch übermittelte Anweisungen einer Person verlassen, von der Custom House in Treu und Glauben annimmt, dass sie aufrichtig und vom Kunden zur Abgabe dieser Anweisungen autorisiert ist. Soweit rechtlich zulässig und soweit seitens Custom House keine grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Verschulden vorliegt, ist Custom House nicht verantwortlich für das Vertrauen in solche Anweisungen oder für Fehler, Verzögerungen oder Störungen beim Erhalt solcher Anweisungen. Der Kunde stimmt entsprechend zu, dass Custom House nicht für Folge- oder Sonderschäden, die sich daraus ergeben, haftbar ist.

Der Kunde kann jederzeit ein Exemplar der Geschäftsbedingungen und weitere Informationen über die Dienstleistungen unter den unten genannten Kontaktdaten von Custom House anfordern.

**Postanschrift:** 12 Appold St., London, EC2A 2AW, Attn: Legal Department, Custom House Business Solutions

**E-Mail-Adresse:** [client.support@westernunion.com](mailto:client.support@westernunion.com)

## **19. Telefonaufzeichnungen**

Der Kunde versteht, anerkennt und stimmt zu, dass Telefongespräche mit Custom House gegebenenfalls überwacht und/oder aufgezeichnet werden.

## **20. Allgemeines**

### **20.1 Rechtswirksamkeit**

Diese Vereinbarung, einschließlich aller Transaktionen, ist zugunsten von Custom House und dessen Rechtsnachfolgern und Abtretungsempfängern wirksam und ist für den Kunden, dessen persönliche Vertreter, Nachlassverwalter, Treuhänder, Verwalter, Nachfolger, Abtretungsempfänger und Bevollmächtigte verbindlich.

### **20.2 Abtretung**

Rechte, die dem Kunden gemäß dieser Vereinbarung zustehen, dürfen ohne schriftliche Genehmigung seitens Custom House nicht abgetreten, übertragen, verkauft oder in anderer Weise weitergegeben werden. Custom House kann diese Vereinbarung jedoch ohne Benachrichtigung an den Kunden an eine andere Partei abtreten.

### **20.3 Plural**

In dieser Vereinbarung schließt die Bezugnahme auf den Singular den Plural mit ein und umgekehrt.

### **20.4 Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, ungültig oder illegal werden, bleibt der davon unberührte Teil einer solchen Bestimmung wirksam. Auch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung bleibt unberührt.

### **20.5 Streitfall**

Diese Vereinbarung enthält die Bedingungen und Bestimmungen, die die Rechtsbeziehung der Vertragsparteien regeln. Falls abweichende oder gegensätzliche Bestimmungen in einem Anhang o. ä. hierzu enthalten sind, haben die Bestimmungen solcher Anhänge Vorrang vor dieser Vereinbarung.

#### **20.6 Vollständigkeit der Vereinbarung**

Diese Vereinbarung und alle Anhänge hierzu stellen die gesamte und vollständige Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien hinsichtlich der Nutzung und Bereitstellung der Dienstleistungen von Custom House dar. Sie bilden damit gemeinsam einen Rechtsgegenstand, der alle vorherigen oder zeitgleichen mündlichen und schriftlichen Absprachen, Korrespondenzen oder Vereinbarungen ersetzt. Insbesondere ist den Parteien bewusst, dass keine Zusagen, Gewährleistungen, Garantien, Versprechen oder Vereinbarungen außer den in dieser Vereinbarung und den Anhängen hierzu festgelegten gemacht wurden.

#### **20.7 Überschriften**

Die Überschriften dieser Vereinbarung dienen lediglich der Orientierung. Sie haben keinen Einfluss auf die Anwendbarkeit oder die Bedeutung der Bestimmungen.

#### **20.8 Anwendbares Recht**

Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht von Deutschland. Für Rechtsstreitigkeiten, die sich aus dieser Vereinbarung ergeben, sind die Gerichte in England und Wales oder die Gerichte an dem Ort, an dem der Kunde seinen Sitz hat, örtlich zuständig. Diese Vereinbarung besteht zusätzlich zu und nicht anstelle von anderen derzeitigen oder künftigen Vereinbarungen zwischen dem Kunden und Custom House.

#### **20.9 Name und Markenzeichen**

Keine der Parteien ist berechtigt, im Namen der anderen Partei Verpflichtungen einzugehen. Soweit in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich festgelegt, verpflichten sich die Parteien: a. den Namen oder das Markenzeichen der anderen Partei nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung zu nutzen und b. sich nicht als Partner oder autorisierter Vertreter der anderen Partei auszugeben.

#### **20.10 Höhere Gewalt**

Soweit rechtlich zulässig, ist keine Vertragspartei für eine Störung oder Verzögerung der Leistungserbringung verantwortlich (mit Ausnahme der Zahlungspflicht für alle vereinbarungsgemäß anfallenden Gelder), die sich aus Regierungshandlungen (einschließlich Währungskontrollen), höherer Gewalt, Krieg oder Bürgerunruhen, Handlungen oder Handlungsunterlassungen Dritter, Stromausfall oder Geräteausfall, Markt- oder Bankbedingungen oder anderen Umständen ergeben, die nicht im Einflussbereich der jeweiligen Vertragspartei liegen.

#### **20.11 Hyperlinks**

Der Kunde versteht, dass sich Hyperlinks und andere Links auf der Website von Custom House, die mit Websites von Dritten verknüpft sind, nicht unter der Kontrolle von Custom House befinden und nur als kostenloser Service für die Besucher auf der Custom House-Website bereitgestellt werden. Die Websites von Dritten werden von Custom House nicht geprüft, überwacht, gebilligt oder gesteuert und Custom House ist somit nicht für deren Inhalte verantwortlich. Als erfahrener Internet-Nutzer stimmt der Kunde zu, dass er das Internet auf eigenes Risiko nutzt und dass Custom House nicht für Verluste und Schäden haftbar ist, die sich dadurch ergeben, dass der Kunde Links zu Drittanbieter-Websites anklickt, die auf der Website von Custom House angezeigt werden.

#### **20.12 Computerbezogene Verluste**

Soweit rechtlich zulässig, stimmt der Kunde zu, dass Custom House dem Kunden oder einer Drittpartei gegenüber nicht verantwortlich oder haftbar ist für computerbezogene Probleme, die direkt oder indirekt durch einen Zusammenbruch oder ein Versagen des Übertragungs- oder Kommunikationssystems von Custom House, einem Stromausfall oder einer anderen Ursache, die Custom House nicht kontrollieren oder vorhersehen konnte (bspw. Verzögerung in der Daten- oder Informationsübermittlung und/oder Computerviren), entstehen und zu



Verlusten, Schäden, Ansprüchen (Ansprüche Dritter, andere Ansprüche), Kosten oder Aufwendungen, einschließlich Anwaltskosten und sonstigen Gebühren, führen.

### **20.13 Verzicht**

Das Versäumnis einer Vertragspartei, auf die strikte Einhaltung einer Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen seitens der anderen Partei zu bestehen, stellt keinen Verzicht auf diese Bedingungen dar und hat keine Auswirkung auf das Recht dieser Vertragspartei, eine solche Einhaltung künftig zu verlangen.

### **20.14 Rechte Dritter**

Es ist nicht die Absicht der Vertragsparteien, dass eine in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführte Bestimmung von einer natürlichen oder juristischen Person, die hier keine Vertragspartei ist, durchsetzbar sein soll.

### **20.15 Beschwerdeverfahren**

- (a) Der Kunde sollte eventuelle Beschwerden zunächst entweder schriftlich, per Fax oder per Telefon an Custom House melden. Ist Custom House nicht in der Lage, die Angelegenheit zur Zufriedenheit des Kunden zu lösen, bietet der UK Financial Ombudsman Service die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung. Der UK Financial Ombudsman kann telefonisch unter 0800 023 4567 (Anrufe unter dieser Nummer sind in der Regel gebührenfrei aus dem Festnetz – bei Anrufen von einem Mobiltelefon entstehen unter Umständen Gebühren) bzw. +44 20 7964 050 027 (für Anrufe von außerhalb Großbritanniens) oder 0300 123 9 123 (die Gebühren für Anrufe an diese Nummer entsprechen den Mobilfunktarifen für 01- oder 02-Nummern) oder per E-Mail unter [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk) oder schriftlich an The Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR, Großbritannien, erreicht werden.
- (b) Wenn Sie sich mit uns auf einem der oben genannten Wege in Verbindung setzen, beschreiben Sie bitte vollständig, warum Sie unzufrieden sind oder sich beschweren möchten. Wir werden daraufhin wie folgt reagieren:
- I. Sie erhalten von uns eine schriftliche Bestätigung, dass ihre Beschwerde eingegangen ist;
  - II. Wir kontaktieren Sie nochmals, falls wir weitere Informationen hinsichtlich Ihrer Beschwerde benötigen sollten;
  - III. Wir untersuchen Ihre Beschwerde umfassend und senden Ihnen eine ausführliche Antwort auf Ihre Beschwerde, einschließlich einer Erläuterung unserer Entscheidungen und mögliche Rechtsbehelfe oder abhilfeschaftende Maßnahmen sowie die Gründe für unsere Entscheidungen.
  - IV. Wenn Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sein sollten, sind Sie berechtigt, Ihr Anliegen an den Financial Ombudsman Service weiterzuleiten.

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit Custom House besteht für die Kunden auch die Möglichkeit, die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank anzurufen. Näheres regelt die Schlichtungsstellenverfahrensverordnung, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im

Internet unter [www.bundesbank.de](http://www.bundesbank.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist schriftlich an die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank  
Postfach 11 12 3  
60047 Frankfurt am Main  
Fax: +49 69 2388 1919  
Email: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)  
zu richten.

Ferner besteht für die Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen

Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn und Lurgiallee 12, 60439 Frankfurt am Main über Verstöße von Custom House gegen das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) zu beschweren.

- (c) Eine Kopie der Custom House-Broschüre „How We Handle Your Complaint“, in der Custom House den Umgang mit Beschwerden beschreibt, ist auf Anfrage erhältlich und kann auf der Website von Custom House im Abschnitt „Über Uns“ heruntergeladen werden: <http://business.westernunion>.
- (d) Alternativ können Sie die Online-Streitbeilegung wählen. Die Online-Streitbeilegung bietet außergerichtliche Lösungen für Streitfälle in Bezug auf Online-Transaktionen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **20.16 Ausfertigung der Vereinbarung**

Indem der Kunde die Schaltfläche „Submit“ unterhalb dieses Fensters anklickt oder eine andere Transaktion mit Custom House autorisiert, bestätigt er, dass die in dieser Vereinbarung gemachten Zusicherungen und Garantien wahrheitsgemäß sind und er diese Vereinbarung in ihrer Gesamtheit akzeptiert, einschließlich aller Bestimmungen, Bedingungen, Zusicherungen und Gewährleistungen sowie der Datenschutzrichtlinie von Custom House, die Teil dieser Vereinbarung sind.