aurumbeam

SERVICE

Hilfe und Fragen

Stand: Oktober 2026

Aurumbeam London Ltd · 20 Wenlock Road, London N1 7GU, Vereinigtes Königreich
Registered in England and Wales · Company Number 17528961 · aurumbeam.com

Antworten auf die Fragen, die uns am häufigsten gestellt werden. Wenn Ihre Frage hier nicht steht, schreiben Sie an support@aurumbeam.com.

Zugang und Registrierung

Wer ist mein Vertragspartner?
Die Aurumbeam London Ltd, 20 Wenlock Road, London N1 7GU, Vereinigtes Königreich, eingetragen beim Companies House unter der Company Number 17528961. aurumbeam ist die Marke und die Infrastruktur der Aurumbeam London Ltd. Der Goldhandel wird in Wien geführt, abgewickelt werden die Geschäfte über die Aurumbeam London Ltd in London. Die vollständigen Angaben stehen im Impressum.

Was brauche ich, um loszulegen?
Eine E-Mail-Adresse, ein Passwort, eine Kreditkarte und für Auszahlung und Auslieferung ein gültiges Ausweisdokument. Der Einstieg ist ab 10 Euro möglich.

Warum muss ich mich ausweisen?
Weil es Ihr Gold schützt. Bevor wir auszahlen oder ausliefern, ist Ihre Identifizierung abgeschlossen. Sie stellt sicher, dass niemand anderes unter Ihrem Namen über Ihren Bestand verfügt und dass Auszahlungen und Lieferungen nur an Sie gehen. Sie dient zugleich dem Abgleich mit den Sanktionslisten. Wurde Ihnen Gold gebeamt, sorgt der Abschluss der Identifizierung außerdem dafür, dass es Ihnen zugeordnet wird.

Wie lange dauert die Identifizierung?
Ihren Ausweis prüfen unsere Mitarbeiter von Hand. Über das Ergebnis informieren wir Sie in der App.

Wer prüft meinen Ausweis?
Wir selbst. Unsere Mitarbeiter prüfen Ihren gültigen amtlichen Lichtbildausweis und gleichen ihn mit Ihren Angaben ab. Ein biometrischer Abgleich findet nicht statt. Die Ausweisbilder löschen wir nach Abschluss der Prüfung, spätestens 30 Tage danach; gespeichert bleiben das Prüfergebnis und Ihre verifizierten Stammdaten. Welche Daten dabei verarbeitet werden, steht in der Datenschutzerklärung.

Kann ich mehrere Zugänge haben?
Nein. Ein aurumbeam Zugang gehört zu einer Person. Eine gemeinschaftliche Nutzung durch mehrere Personen ist nicht zulässig.

Ich komme nicht mehr in meinen Zugang.
Nutzen Sie die Funktion zum Zurücksetzen des Passworts. Kommen Sie auch damit nicht weiter, weil Sie zum Beispiel keinen Zugriff mehr auf Ihre zweite Sicherheitsstufe haben, schreiben Sie an support@aurumbeam.com. Wir prüfen Ihre Identität, bevor wir den Zugang wiederherstellen.

Wie beende ich meinen Zugang?
Verkaufen oder liefern Sie zuerst Ihren Bestand aus, sodass keine offenen Positionen und Vorgänge bestehen. Danach können Sie den Zugang schließen. Bestimmte Daten müssen

wir aufgrund gesetzlicher Pflichten weiter aufbewahren, auch nach der Schließung. Näheres steht in der Datenschutzerklärung.

Kaufen

Was kaufe ich genau?
Physisches Anlagegold, Feingold 999 oder 999,9. Kein Zertifikat und kein Anspruch auf spätere Lieferung, sondern Eigentum oder Miteigentum an tatsächlich vorhandenem Gold.

Was ist der Unterschied zwischen Alleineigentum und Miteigentum?
Kaufen Sie ein vollständiges Stück, gehört dieses Stück Ihnen allein. Kaufen Sie eine Teilmenge, gehört Ihnen ein Bruchteil eines Stücks oder eines Bestands, gemeinsam mit anderen Kunden. Beides ist Eigentum, beides ist im Register eindeutig ausgewiesen.

Wie wird der Preis gebildet?
Aus einem internationalen Referenzpreis für Gold und einem Aufschlag. Hinzu kommt das Abwicklungsentgelt, derzeit 0,39 Euro zuzüglich 0,75 Prozent des Kaufpreises. Es ist im angezeigten Gesamtpreis enthalten und wird gesondert ausgewiesen. Alles sehen Sie vor dem Abschluss. Bei kleinen Beträgen wirkt der feste Bestandteil stark: Bei einem Kauf über 10 Euro beträgt das Abwicklungsentgelt 0,47 Euro, rund 4,7 Prozent. Der Preis gilt nur für eine kurze Zeitspanne, weil sich der Markt laufend bewegt. Maßgeblich ist das Entgeltverzeichnis in Ziffer 17 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wie bezahle ich?
Ausschließlich mit Kreditkarte. Die Kartenzahlung wickelt Worldpay (UK) Limited ab. Andere Zahlungsarten gibt es nicht.

Warum kann ich meinen Kauf nicht widerrufen?
Weil der Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die wir keinen Einfluss haben. Für solche Waren sieht das Gesetz kein Widerrufsrecht vor. Das gilt auch für jede Ausführung eines wiederkehrenden Kaufs und für den Rückverkauf. Die genauen Normen für Ihr Land stehen im Dokument Widerrufsrecht. Sie können Ihr Gold außerdem jederzeit an uns zurückverkaufen.

Wo habe ich ein Widerrufsrecht?
Für die Vereinbarung über wiederkehrende Käufe räumen wir Ihnen ein Widerrufsrecht von 14 Tagen ein; es betrifft nur künftige Ausführungen. Für das Übertragungsentgelt beim Beamen besteht ein Widerrufsrecht, das mit der vollständigen Ausführung erlischt, wenn Sie im Beam-Auftrag der sofortigen Ausführung zugestimmt und Ihre Kenntnis vom Erlöschen bestätigt haben. Den Nutzungsvertrag über die App können Sie jederzeit beenden. Den Widerruf erklären Sie per E-Mail an widerruf@aurumbeam.com, mit dem Musterformular oder über die Funktion Vertrag widerrufen in den Einstellungen der App.

Fallen Lagergebühren an?
Nein. Die Verwahrung ist kostenfrei, dauerhaft und unabhängig von der Menge. Auch der Zugang und der Registerauszug sind entgeltfrei.

Gibt es eine Mindesthaltedauer?
Nein.

Verwahrung

Wo liegt mein Gold?
Ausschließlich in Wien, Österreich, bei der SOOS GmbH (Goldvorsorge, GVS Bullion Group). Die Einzelheiten stehen im Dokument Verwahrdienste auf aurumbeam.com/verwahrdienste.

Ist mein Gold versichert?
Nach den Bedingungen des Verwahrers sind die verwahrten Bestände auf ihren aktuellen Rohstoffwert gegen Einbruchdiebstahl, Raub und Feuer versichert. Die Grenzen der Versicherung stehen in den Risikohinweisen.

Kann Aurumbeam mein Gold verwenden?
Nein. Kundengold wird nicht verliehen, verpfändet, verleast oder beliehen und dient nicht als Sicherheit für unsere Verbindlichkeiten.

Was passiert, wenn Aurumbeam insolvent wird?
Gold, das Ihnen im Verwahrregister zugeordnet ist, steht in Ihrem Eigentum oder Miteigentum nach österreichischem Sachenrecht und gehört nicht zum Vermögen der Aurumbeam. Anders ist es bei gebeamten Mengen, die Sie noch nicht beansprucht haben: Sie stehen bis zur Beanspruchung im Eigentum der Aurumbeam, und in einer Insolvenz hätten Sie daran nur einen Anspruch als Insolvenzgläubiger. Die Einzelheiten stehen unter Ihre Sicherheiten und in Ziffer 8.12 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Was ist das Verwahrregister?
Die maßgebliche Dokumentation, wem welches Gold zugeordnet ist. Die Anzeige in der App und die Einträge im geschlossenen Protokollsystem sind Abbildungen davon. Bei Abweichungen gilt das Register.

Beamen

Was ist Beamen?
Beamen ist unser Produktname für die Übertragung von Goldbeständen zwischen aurumbeam Kunden; rechtlich heißt der Vorgang Übertragung von Goldbeständen. Beim Beamen werden keine Werte versendet. Das Gold bleibt in Wien liegen, und es wird kein Geld übermittelt. Geändert wird ausschließlich die Zuordnung im Verwahrregister.

Ist Beamen eine Zahlung?
Nein. Es wird kein Geld bewegt. Der Verwahrbestand ist kein Zahlungskonto, und aus dem

Beamen entsteht kein Anspruch auf Auszahlung eines Geldbetrags. Die vollständige Einordnung steht in den Bedingungen für die Übertragung von Goldbeständen.

Wie läuft das rechtlich ab?
Mit der Ausführung Ihres Beam-Auftrags verzichten Sie gegenüber Aurumbeam unwiderruflich auf alle Ansprüche an der gebeamten Menge. Bis die empfangende Person die Menge beansprucht, wird sie im Verwahrregister als nicht zugeordneter Übertragungsbestand geführt und nur für sie bereitgehalten. Mit der Beanspruchung wird sie ihr zugeordnet, und das Eigentum geht auf sie über.

Was muss die empfangende Person tun?
Sie braucht einen aurumbeam Zugang. Ist sie bereits identifiziert, wird ihr die Menge mit dem Eingang zugeordnet. Andernfalls wird die Menge für sie bereitgehalten, bis sie ihre Identifizierung abschließt oder Auslieferung oder Rückverkauf verlangt. Beamt sie die Menge nur weiter, wird sie ihr nicht zugeordnet.

Was kostet Beamen?
Je Beam-Auftrag fällt ein Übertragungsentgelt an, derzeit 0,39 Euro zuzüglich 0,75 Prozent des Euro-Gegenwerts der gebeamten Menge. Es trägt, wer den Beam-Auftrag erteilt, auch beim Weiterbeamen. Sie wählen, ob es Ihrer Kreditkarte belastet oder von Ihrem Bestandsgold abgezogen wird; ist beides nicht möglich, wird es von der gebeamten Menge abgezogen. Sie sehen es vor der Bestätigung in Gramm und mit dem Euro-Gegenwert.

Wie viel kann ich beamen?
Je Übertragung höchstens einen Euro-Gegenwert von 15.000 Euro, und an dieselbe Person innerhalb von fünf Jahren insgesamt höchstens 15.000 Euro. Maßgeblich ist der Euro-Gegenwert zum Referenzpreis im Zeitpunkt der Ausführung.

Was passiert bis zur Ausführung?
Nach Ihrer Bestätigung hat der Bestand den Status in Prüfung und ist für andere Verfügungen gesperrt; er gehört weiter Ihnen. Auffällige Vorgänge prüfen unsere Mitarbeiter von Hand, sie können angehalten werden. Bis zur Ausführung können Sie den Beam-Auftrag in der App zurücknehmen.

Was, wenn die empfangende Person die Menge nicht beansprucht?
Die Menge wird ohne zeitliche Begrenzung für sie bereitgehalten und verfällt nicht. Bis zur Beanspruchung bleibt sie nicht zugeordneter Übertragungsbestand im Eigentum der Aurumbeam, mit dem oben beschriebenen Insolvenzrisiko. Verstirbt die empfangende Person vor der Beanspruchung, können ihre Erben die Menge nach Nachweis der Erbfolge beanspruchen.

Ist das steuerpflichtig?
Beamen kann je nach Land, Verhältnis der Beteiligten und Grund der Übertragung steuerlich relevant sein und Melde- oder Anzeigepflichten auslösen, insbesondere als Schenkung. Diese Pflichten treffen die Beteiligten, nicht Aurumbeam. Wir erbringen keine steuerliche Beratung. Die Einzelheiten je Land stehen in den Bedingungen für die Übertragung von Goldbeständen.

Kann ich an jemanden außerhalb von aurumbeam beamen?
Nein. Beamen ist ausschließlich zwischen aurumbeam Kunden und ausschließlich durch Än-

derung der Zuordnung im Verwahrregister möglich. Adressen außerhalb der aurumbeam Infrastruktur werden nicht unterstützt. Wenn die andere Person das Gold physisch möchte, kann sie es beanspruchen und die Auslieferung anfordern.

Verkaufen und Auszahlung

Wie verkaufe ich?
In der App über die Verkaufsfunktion. Sie sehen den Rückkaufpreis, das Abwicklungsentgelt von derzeit 0,39 Euro zuzüglich 0,75 Prozent des Rückkaufpreises und den Auszahlungsbetrag. Sie bestätigen und erhalten den Auszahlungsbetrag in Euro. Einen Mindestpreis und eine Kapitalgarantie gibt es nicht.

Wann bekomme ich mein Geld?
Wir veranlassen die Überweisung spätestens am zweiten Werktag nach Vertragsschluss, auf ein auf Sie lautendes Bankkonto. Voraussetzung sind die geprüfte Registerzuordnung, Ihre abgeschlossene Identifizierung und ein Sanktionslistenabgleich ohne Treffer. Bestehen Anhaltspunkte für eine missbräuchliche Kartenzahlung beim Kauf, können wir die Auszahlung im Einzelfall anhalten, bis sie geklärt sind.

Kann die Auszahlung auf ein fremdes Konto erfolgen?
Nein. Auszahlungen an Bankkonten Dritter sind ausgeschlossen.

Kann ich Teilmengen verkaufen?
Ja. Auch Bruchteile. Das betroffene Stück wird dabei nicht physisch geteilt. Sie erhalten den Gegenwert Ihres Anteils, der Anteil steht danach anderen Kunden zum Erwerb offen.

Auslieferung

Ab wann kann ich mir Gold ausliefern lassen?
Sobald Ihre Position eine lieferfähige Einheit umfasst, also ein handelsübliches ganzes Stück.

Wohin liefern Sie?
Versand und Auslieferung erfolgen über die GVS; dadurch ist die Lieferung weltweit möglich. Geliefert wird versichert und eingeschrieben an Ihre verifizierte Lieferanschrift. Bei Lieferungen in die Schweiz, nach Liechtenstein, in das Vereinigte Königreich und in andere Staaten außerhalb der Europäischen Union fallen Einfuhrabgaben nach dem Recht des Ziellandes an, die Sie tragen.

Was kostet die Auslieferung?
Die Auslieferung selbst ist entgeltfrei. Es fallen nur Versandkosten, Kosten der gewählten Versicherungsstufe und etwaige Prägeaufschläge an. Sie hängen von Zielland, Gewicht,

Wert und Versicherungsstufe ab und werden im Auftrag berechnet und vor der Bestätigung angezeigt.

Ist der Versand versichert?
Immer. Sie wählen zwischen Standardversicherung und Premiumversicherung. Sendungsverfolgung ist in beiden Fällen enthalten.

Kann ich an eine andere Adresse liefern lassen?
Geliefert wird an den identifizierten Inhaber und an seine verifizierte Anschrift. Nicht an Packstationen, Postfächer oder Paketshops.

Wiederkehrende Käufe

Welche Formen wiederkehrender Käufe gibt es?
Beim wiederkehrenden Kauf mit festem Betrag legen Sie einen Geldbetrag je Intervall fest. Beim wiederkehrenden Kauf auf ein Zielprodukt sind die Käufe auf ein konkretes Stück gerichtet. Die Übersicht finden Sie unter Wiederkehrende Käufe im Überblick.

Wie zahle ich?
Mit Ihrer hinterlegten Kreditkarte. Sie wird zu jedem Ausführungstermin belastet; die Belastung autorisieren Sie bei der Einrichtung. Der Kaufbetrag ist frei wählbar. Bei jeder Ausführung fällt das Abwicklungsentgelt an, das im Gesamtpreis enthalten ist.

Was passiert, wenn die Belastung fehlschlägt?
Wir versuchen es einmal am dritten Werktag nach dem Ausführungstag erneut. Schlägt auch das fehl, entfällt die Ausführung für dieses Intervall ohne Kosten für Sie. Entfallen zwei aufeinanderfolgende Ausführungen, wird der wiederkehrende Kauf ruhend gestellt und wir informieren Sie. Sie können ihn jederzeit wieder aktivieren.

Kann ich die Vereinbarung über wiederkehrende Käufe beenden?
Ja, jederzeit, ohne Frist, ohne Kosten und ohne Begründung, in der App über eine eigene Schaltfläche. Zusätzlich können Sie die Vereinbarung innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Jede bereits erfolgte Ausführung ist ein eigener Kauf ohne Widerrufsrecht. Das bereits erworbene Gold bleibt Ihr Eigentum.

Steuern

Muss ich beim Kauf Umsatzsteuer zahlen?
Nein. Die Lieferung von Anlagegold ist in allen Zielmärkten von der Umsatzsteuer befreit, in Deutschland nach Paragraph 25c Abs. 1 UStG, in Österreich nach Paragraph 6 Abs. 1 Z 8 lit. j UStG 1994, in der Schweiz und in Liechtenstein nach Art. 23 Abs. 2 Ziff. 12 MWSTG und im Vereinigten Königreich nach dem Value Added Tax Act 1994, Schedule 9 Group 15. Auf Nebenleistungen wie Versand und Versicherung kann Umsatzsteuer anfallen. Die Ent-

gelte verstehen sich einschließlich einer etwa anfallenden Umsatzsteuer. Diese Angabe ist allgemein und ersetzt keine steuerliche Beratung.

Wie werden Gewinne beim Verkauf behandelt?
Das hängt von Ihrem Wohnsitzstaat und Ihren persönlichen Verhältnissen ab. Die Grundzüge je Land haben wir in den länderspezifischen Verbraucherinformationen zusammengestellt. Diese Angaben ersetzen keine steuerliche Beratung. Für Ihre konkrete Situation wenden Sie sich bitte an eine steuerberatende Person.

Bekomme ich eine Steuerbescheinigung?
Sie erhalten Belege zu allen Käufen, Verkäufen und Übertragungen und können Ihre vollständige Vorgangshistorie exportieren.

Sicherheit

Wie schütze ich meinen Zugang am besten?
Aktivieren Sie die Zwei-Faktor-Authentifizierung, verwenden Sie ein Passwort, das Sie nirgendwo sonst nutzen, und halten Sie Ihre E-Mail-Adresse aktuell und selbst gut gesichert.

Fragt Aurumbeam mich jemals nach meinem Passwort?
Nie. Auch nicht nach Einmalcodes oder Wiederherstellungscodes. Wer das tut, ist nicht Aurumbeam. Melden Sie solche Kontaktversuche an support@aurumbeam.com.

Was tun bei Verdacht auf unbefugten Zugriff?
Ändern Sie sofort Ihr Passwort und melden Sie sich unverzüglich bei support@aurumbeam-.com. Wir können den Zugang vorsorglich sperren.

Darstellung Ihrer Bestände

Sind meine Bestände Kryptowerte?
Nein. Ihre Bestände sind keine Kryptowerte, kein elektronisches Geld, kein Zahlungsmittel und kein eigenständiges Anlageprodukt. Sie sind Eigentum oder Miteigentum an physischem Feingold, geführt als Feingewicht in Gramm. Einen Handel, ein Orderbuch oder eine Börse dafür gibt es nicht.

Verkauft Aurumbeam goldgedeckte Kryptowerte?
Nein. Solche Produkte gehören nicht zum Angebot und werden auch nicht ausgegeben. Aurumbeam handelt mit Edelmetall. Was Sie kaufen, ist physisches Feingold, das vorhanden und verwahrt ist, und woran Sie Eigentum oder Miteigentum erwerben. Alle Mengen werden als Feingewicht in Gramm dargestellt.

Wird Aurumbeam beaufsichtigt?
Aurumbeam verfügt über keine Erlaubnis der Financial Conduct Authority und unterliegt

nicht deren Aufsicht. Aurumbeam erbringt keine Bank-, Finanz-, Zahlungs- oder E-Geld-Dienstleistungen.

Was ist das geschlossene Protokollsystem?
Ein zugriffsbeschränktes technisches Protokoll, das die Registerführung absichert und ausschließlich von Aurumbeam und beauftragten Dienstleistern betrieben wird. Es ersetzt das Verwahrregister nicht.

Wenn etwas schiefgeht

Meine Karte wurde belastet, aber ich sehe kein Gold.
Prüfen Sie den Status in der App. Bleibt es unklar, schreiben Sie mit Bestellnummer an support@aurumbeam.com.

Meine Sendung ist beschädigt angekommen.
Nehmen Sie sie nicht vorbehaltlos an, lassen Sie sich den Zustand bestätigen, fotografieren Sie alles und melden Sie sich sofort bei uns. Das Vorgehen steht unter Versand und Zahlung sowie unter Probleme mit der Bestellung.

Ich bin mit einer Antwort von Ihnen nicht einverstanden.
Verlangen Sie eine erneute Prüfung. Sie wird von einer Person vorgenommen, die an der ersten Entscheidung nicht beteiligt war. Führt auch das zu keiner Einigung, stehen Ihnen unabhängige Stellen offen. Welche das sind, steht unter Umgang mit Rechtsnormen.

Stand: Oktober 2026

aurumbeam

Aurumbeam London Ltd
20 Wenlock Road
London N1 7GU
Vereinigtes Königreich

Registered in England and Wales
Company Number 17528961

KONTAKT

support@aurumbeam.com
datenschutz@aurumbeam.com

aurumbeam.com

STAND: OKTOBER 2026