aurumbeam

SERVICE

Probleme mit der Bestellung

Stand: Oktober 2026

Was zu tun ist, wenn eine Bestellung nicht so läuft, wie sie soll. Für jeden Fall steht hier, was Sie tun, was wir tun und welche Fristen gelten.

Alle Meldungen richten Sie an support@aurumbeam.com. Nennen Sie immer Bestellnummer und Datum. Ihr Vertragspartner ist die Aurumbeam London Ltd mit Sitz in London (im Folgenden Aurumbeam).

Schnellübersicht

SITUATION	IHR ERSTER SCHRITT
Kreditkarte belastet, kein Gold sichtbar	Status in der App prüfen, dann melden
Kartenzahlung fehlgeschlagen	Kreditkarte prüfen, Bestellung neu auslösen
Doppelt belastet	sofort melden
Kartenzahlung zurückbelastet	Nachricht von uns abwarten oder melden
Bestellung bleibt im Status in Prüfung	24 Stunden abwarten, dann melden
Sendung beschädigt	Annahme nur unter Vorbehalt, dokumentieren, sofort melden
Sendung nicht angekommen	Sendungsverfolgung prüfen, dann melden
Falsches oder mangelhaftes Produkt geliefert	dokumentieren und melden, Gewährleistung
Rückkauf oder Zahlung des Kaufpreises verzögert	Status prüfen, dann melden
Gebeamte Menge erscheint nicht beim Empfänger	Identifizierungsstatus der empfangenden Person prüfen, dann melden
Zugang gesperrt	melden, Grund erfragen
Verdacht auf unbefugten Zugriff	sofort Passwort ändern und melden

Zahlung

Kreditkarte belastet, aber kein Gold zugeordnet

Bezahlt wird ausschließlich mit Kreditkarte. Prüfen Sie zuerst den Status der Bestellung in der App.

Häufig handelt es sich um eine Reservierung auf Ihrer Karte, die noch nicht abgeschlossen ist. Reservierungen werden vom Zahlungsdienstleister wieder freigegeben, wenn kein Vertrag zustande kommt. Die Freigabe kann je nach kartenausgebender Bank einige Werktage dauern.

Ist der Betrag endgültig belastet und nach einem Werktag noch keine Zuordnung sichtbar, melden Sie sich mit Bestellnummer, Betrag und Datum. Wir gleichen mit dem Zahlungsdienstleister ab.

Kartenzahlung fehlgeschlagen

Häufige Ursachen sind abgelaufene Karten, ein erreichtes Kartenlimit, eine nicht abgeschlossene Freigabe bei der starken Kundenauthentifizierung oder eine Ablehnung durch die Risikoprüfung des Zahlungsdienstleisters.

Prüfen Sie Ihre Kreditkarte und lösen Sie die Bestellung neu aus. Der Preis wird dabei neu ermittelt, weil sich der Goldmarkt inzwischen bewegt haben kann. Der ursprünglich angezeigte Preis kann nicht wiederhergestellt werden.

Doppelte Belastung

Melden Sie sich sofort mit beiden Belastungsdaten. Wir prüfen, ob tatsächlich zwei Vorgänge angelegt wurden oder ob eine Reservierung neben einer Buchung steht. Eine zu Unrecht erfolgte Belastung wird über den Zahlungsdienstleister erstattet.

Fehlgeschlagene Belastung bei einem wiederkehrenden Kauf

Schlägt die Belastung zu einem Ausführungstermin fehl, wird sie einmal am dritten Werktag nach dem Ausführungstag wiederholt. Schlägt auch dieser Versuch fehl, entfällt die Ausführung für dieses Intervall ohne Kosten für Sie. Entfallen zwei aufeinanderfolgende Ausführungen, wird der wiederkehrende Kauf ruhend gestellt und Sie werden informiert; Sie können ihn jederzeit wieder aktivieren. Bereits erworbenes Gold bleibt unberührt.

Rückbelastung (Chargeback)

Wird eine Kartenzahlung zurückbelastet, informieren wir Sie. Aurumbeam kann den betreffenden Kauf rückabwickeln und die Zuordnung im Verwahrregister berichtigen. Bereits erworbenes Gold aus anderen, ordnungsgemäß bezahlten Vorgängen bleibt unberührt. Entstandene Kosten tragen Sie, soweit Sie die Rückbelastung zu vertreten haben. Solange Anhaltspunkte für eine missbräuchliche Kartenzahlung bestehen, können wir Auszahlung, Auslieferung und Beamen der damit erworbenen Bestände im Einzelfall anhalten. Eine starre Sperrfrist gibt es nicht.

Bestellstatus

Vorgang bleibt im Status in Prüfung

Der Status in Prüfung bedeutet, dass eine Prüfung läuft. Häufige Gründe sind eine noch offene Identitätsprüfung, eine Zahlungsprüfung, eine Prüfung zur Geldwäscheprävention, ein Sanktionslistenabgleich oder ein noch nicht abgeschlossener Beam-Auftrag.

Bleibt der Status länger als 24 Stunden unverändert und haben Sie keine Nachricht von uns erhalten, melden Sie sich. Ihr Bestand ist in dieser Zeit nicht verloren. Der Status ist

ein Zwischenzustand im Verwahrregister, kein Verlust der Position.

Bestellung wurde abgelehnt

Wir können Bestellungen ablehnen oder nur teilweise annehmen, etwa bei fehlender Verfügbarkeit, fehlgeschlagenen Prüfungen, Zahlungsproblemen, Marktstörungen, technischen Fehlern oder aus Gründen der Compliance. Bereits geleistete Zahlungen werden in diesem Fall erstattet.

In bestimmten Fällen dürfen wir Ihnen keine Einzelheiten nennen, etwa wenn eine behördliche oder gerichtliche Anordnung uns das untersagt oder soweit sanktionsrechtliche Vorgaben entgegenstehen.

Auslieferung

Sendung ist beschädigt oder das Siegel ist verletzt

1. Nehmen Sie die Sendung nicht vorbehaltlos an. Lassen Sie sich den Zustand vom Zusteller schriftlich bestätigen.
2. Fotografieren Sie Verpackung, Siegel, Etikett und Inhalt, bevor Sie etwas verändern.
3. Melden Sie sich unverzüglich mit Bestellnummer, Sendungsnummer und Fotos.

Wir eröffnen dann den Vorgang beim Transportdienstleister und beim Versicherer. Jede Sendung ist versichert und geht eingeschrieben an Ihre verifizierte Lieferanschrift.

Sendung ist nicht angekommen

Prüfen Sie zuerst die Sendungsverfolgung und ob eine Benachrichtigung hinterlassen wurde. Zustellversuche und Lagerfristen unterscheiden sich je nach Land und Dienstleister.

Ist die Sendung als zugestellt vermerkt, ohne dass Sie sie erhalten haben, melden Sie sich sofort. Wir leiten eine Nachforschung ein. Halten Sie sich für Rückfragen des Transportdienstleisters bereit, weil Nachforschungen ohne Mitwirkung des Empfängers oft nicht abgeschlossen werden können.

Falsches oder mangelhaftes Produkt

Melden Sie sich mit Fotos des erhaltenen Stücks, der Verpackung und des Lieferscheins. Weichen Produkt, Gewicht, Feinheit oder Stückzahl von der Bestellung ab, gleichen wir mit dem Kommissionierungsprotokoll und dem Verwahrregister ab.

Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte bestehen unabhängig von diesem Verfahren. Welche Fristen und Rechte in Ihrem Land gelten, steht in den länderspezifischen Verbraucherinformationen. Diese Rechte werden durch unser Beschwerdeverfahren weder eingeschränkt noch aufgeschoben.

Bitte beachten Sie: Prägebedingte Toleranzen, Feinheitsangaben und übliche Oberflächenmerkmale bei Anlagemünzen und Barren sind keine Mängel, solange sie den Angaben zum

Produkt entsprechen.

Sendung kam zurück

Konnte nicht zugestellt werden, geht die Sendung an den Verwahrort in Wien zurück und wird wieder in Verwahrung genommen; Ihr Eigentum bleibt unberührt. Wir informieren Sie und stimmen einen erneuten Versand ab. Kosten für Rücktransport und erneuten Versand können wir Ihnen in Rechnung stellen, wenn Sie die Nichtannahme oder die fehlerhafte Adresse zu vertreten haben.

Rückkauf und Zahlung des Kaufpreises

Die Zahlung dauert länger als erwartet

Vor jeder Zahlung prüfen wir Registerzuordnung und Identität und führen einen Sanktionslistenabgleich durch. Bei Auffälligkeiten oder bei fehlenden Nachweisen kann sich das verzögern. Wir fordern die benötigten Unterlagen an. Antworten Sie darauf zügig, das ist der schnellste Weg.

Danach weisen wir die Zahlung des Kaufpreises per Überweisung an, spätestens am zweiten Werktag nach Vertragsschluss. Wann der Betrag auf Ihrem Bankkonto eingeht, richtet sich nach der Ausführungszeit des beteiligten Zahlungsverkehrs. Bestehen Anhaltspunkte für eine missbräuchliche Kartenzahlung beim zugrunde liegenden Kauf, können wir die Zahlung im Einzelfall anhalten, bis der Vorgang geklärt ist.

Die Zahlung ging auf ein falsches Bankkonto

Zahlungen erfolgen ausschließlich auf ein auf Sie lautendes Bankkonto, das Sie hinterlegt haben. Haben Sie eine falsche Bankverbindung angegeben, melden Sie sich sofort. Eine Rückholung ist nur möglich, solange der Betrag noch nicht endgültig gutgeschrieben ist, und liegt außerhalb unseres Einflussbereichs.

Übertragung von Goldbeständen (Beamen)

Die empfangende Person sieht die gebeamte Menge nicht als zugeordneten Bestand

Beim Beamen werden keine Werte versendet; geändert wird ausschließlich die Zuordnung im Verwahrregister. Mit Ausführung des Beam-Auftrags verringert sich Ihr Bestand, und Sie verzichten unwiderruflich auf die gebeamte Menge.

Ist die empfangende Person bereits identifiziert, gilt die Menge mit ihrem Eingang als beansprucht und wird ihr zugeordnet. Andernfalls wird die Menge als nicht zugeordneter Übertragungsbestand für sie bereitgehalten, bis sie ihre Identifizierung abschließt oder Auslieferung oder Auszahlung verlangt. Die Menge wird ohne zeitliche Begrenzung bereitgehalten

und verfällt nicht. Bis zur Beanspruchung steht die Menge im Eigentum der Aurumbeam; in einer Insolvenz der Aurumbeam hätte die empfangende Person nur einen Anspruch als Insolvenzgläubiger. Prüfen Sie deshalb, ob die empfangende Person einen aurumbeam Zugang hat und ihre Identifizierung abgeschlossen ist.

Auffällige Vorgänge werden manuell durch Mitarbeiter geprüft und können angehalten werden. In diesem Fall erscheint der Beam-Auftrag im Status in Prüfung.

An die falsche Verwahrvertragsnummer gebeamt

Melden Sie sich sofort. Solange der Beam-Auftrag noch nicht ausgeführt ist, lässt er sich unter Umständen anhalten. Ist er ausgeführt, haben Sie auf die gebeamte Menge unwiderruflich verzichtet; Sie erhalten sie nur zurück, wenn die empfangende Person sie an Sie zurückbeamt. Wir unterstützen Sie dabei im Rahmen des Zumutbaren bei der Kontaktaufnahme, schulden aber keine Rückabwicklung. Das Übertragungsentgelt für den ausgeführten Beam-Auftrag bleibt bestehen. Prüfen Sie die Verwahrvertragsnummer und den angezeigten Namen der empfangenden Person (Vorname und abgekürzter Nachname) deshalb vor dem Bestätigen sorgfältig.

Zugang

Zugang ist gesperrt

Eine Sperre erfolgt aus wichtigem Grund, etwa bei Verdacht auf unbefugten Zugriff, bei Sicherheitsrisiken, bei offenen Prüfungen oder bei rechtlichen Hindernissen. Schreiben Sie uns, wir nennen Ihnen das weitere Vorgehen. In bestimmten Fällen dürfen wir Ihnen keine Einzelheiten nennen, etwa wenn eine behördliche oder gerichtliche Anordnung uns das untersagt oder soweit sanktionsrechtliche Vorgaben entgegenstehen.

Eine Sperre verändert Ihre Eigentumslage am verwahrten Gold nicht.

Verdacht auf unbefugten Zugriff

1. Ändern Sie sofort Ihr Passwort.
2. Prüfen Sie, ob Ihre Zwei-Faktor-Authentifizierung aktiv und in Ihrer Hand ist.
3. Schreiben Sie sofort an support@aurumbeam.com. Wir können den Zugang vorsorglich sperren.
4. Prüfen Sie auch Ihr E-Mail-Postfach auf fremde Weiterleitungen und Regeln.

Wir fragen Sie nie nach Passwort, Einmalcodes oder Wiederherstellungscodes.

Wenn wir uns nicht einigen

Sind Sie mit unserer Antwort 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 keinem Ergebnis, stehen Ihnen unabhängige Stellen und der ordentliche Rechtsweg offen. Welche Stelle für Ihren Wohnsitz zuständig ist und unter welcher Anschrift, steht im Dokument Umgang mit Rechtsnormen und in den länderspezifischen Verbraucherinformationen.

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