



Information zur Beanstandung einer Transaktion

Alle Debitkartentransaktionen werden über ein weltweites, elektronisches Datenverarbeitungssystem von Mastercard® Worldwide übermittelt. Die Vertragspartner (Restaurants, Hotels, Warenhäuser usw.) übermitteln täglich Millionen von Transaktionen über dieses internationale System. Daher besteht keine Möglichkeit, einzelne Transaktionen zu überprüfen oder zu verhindern. **Erst nachdem der Betrag auf der Debitkarte gebucht ist, haben Sie als Karteninhaber die Möglichkeit, Transaktionen direkt bei uns zu beanstanden und die entsprechende Rückerstattung einzufordern.**

Bei solchen Rückerstattungen ist der Kartenherausgeber an das international geltende Reglement von Mastercard Worldwide gebunden und muss daher die vorgeschriebenen Formvorschriften beachten. Dazu gehört je nach Beanstandungsgrund das zwingende Einreichen von Beweismaterial. Jegliche Unterlagen im Zusammenhang mit der beanstandeten Transaktion steigern die Chancen für eine Rückerstattung erheblich. **Die Beanstandung ist schriftlich zusammen mit allen dazugehörigen Unterlagen (E-Mails, Briefe, Information über telefonische Kontakte, Belege etc.) innert 30 Tagen ab Kontoauszug einzureichen.**

Sobald die Beanstandung mit allen Unterlagen beim Herausgeber eingetroffen ist, werden unsere Spezialisten die nötigen Daten zusammentragen, um Ihr Anliegen zu prüfen. Sollten wir noch weitere Informationen oder Unterlagen zur Bearbeitung Ihrer Beanstandung benötigen, werden wir uns in den nächsten Wochen mit Ihnen in Verbindung setzen. Andernfalls brauchen Sie nichts zu unternehmen.

Sobald wir im Besitz aller erforderlichen Dokumente sind und der Sachverhalt eine Rückforderung nach den international verbindlichen Regeln von Mastercard Worldwide zulässt, werden wir Ihrem Bankkonto den beanstandeten Betrag unter Vorbehalt gutschreiben.

Die endgültige Klärung dieser Angelegenheit kann sich unter Umständen über einen längeren Zeitraum erstrecken, da diverse Instanzen involviert sind. Sofern Sie keine weitere Nachricht von uns erhalten, wird die vorgängig ausgelöste Gutschrift bestehen bleiben.

Gerne weisen wir Sie darauf hin, dass eine ungerechtfertigte Belastung auch durch einen unabsichtlichen Fehler des Vertragspartners entstehen kann. **Oft lässt sich mit einer direkten Kontaktaufnahme mit dem Vertragspartner die Unregelmässigkeit beheben.**

Der Kartenherausgeber sieht sich als Vertreter Ihrer Interessen gegenüber den verantwortlichen Instanzen im In- und Ausland und setzt sich für einen positiven Ausgang Ihrer Beanstandung ein. Wir danken Ihnen für Ihr entgegengebrachtes Vertrauen und Verständnis und zählen auf Ihre Unterstützung.



Angaben zum/r Kreditkarteninhaber/-in und zur beanstandeten Transaktion

Vorname/Name	Name des Händlers
Kartenkonto-Nr. 110	Transaktionsbetrag in CHF
Telefonnummer	Transaktionsbetrag in Fremdwährung
E-Mail	Transaktionsdatum

WICHTIG: Ich bestätige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und immer in meinem Besitz war.

Beanstandung im Zusammenhang mit Waren/Dienstleistungen/Abonnements

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:

Zwingend erforderliche Unterlagen

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ich die bestellte Ware nicht erhalten habe | Bestellunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme |
| <input type="checkbox"/> die gelieferte Ware nicht der Beschreibung entspricht | Bestellunterlagen, genaue Beschreibung des Ist- und Soll-Zustandes, Nachweis, dass die Ware zurückgeschickt wurde, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme |
| <input type="checkbox"/> die gelieferte Ware defekt ist | Bestellunterlagen, Nachweis, dass die Ware gefälscht ist, Angaben, wo sich die Ware befindet |
| <input type="checkbox"/> die gelieferte Ware gefälscht ist | Bestellunterlagen, Nachweis, dass die Ware gefälscht ist, Angaben, wo sich die Ware befindet |
| <input type="checkbox"/> die Dienstleistung nicht erbracht wurde | Schilderung der Ereignisse, Bestell-/Reservationsunterlagen |
| <input type="checkbox"/> die Dienstleistung erbracht wurde, jedoch weitere Beträge ohne mein Einverständnis belastet wurden | Schilderung der Ereignisse, Bestell-/Reservationsunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme |
| <input type="checkbox"/> die Dienstleistung fristgerecht storniert wurde | Reservationsunterlagen, genaue Angaben zur Stornierung (Datum/Uhrzeit), Stornierungsbestätigung |
| <input type="checkbox"/> die Dienstleistung belastet wurde, obwohl es während des Buchungsvorgangs zu einem technischen Fehler kam | Schilderung der Ereignisse, Bestell-/Reservationsunterlagen |
| <input type="checkbox"/> die wiederkehrende Belastung (Abonnement) fristgerecht gekündigt wurde | Nachweis der fristgerechten Kündigung |
| <input type="checkbox"/> die wiederkehrende Belastung bei Anmeldung nicht klar als Abonnement ausgewiesen wurde | Nachweis, dass kein entsprechender Hinweis erfolgte |



Beanstandung wegen fehlerhafter Abrechnung

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:

Zwingend erforderliche Unterlagen

ich den Betrag bereits anderweitig bezahlt habe

Nachweis, dass die Ware oder Dienstleistung bereits anderweitig bezahlt wurde (Barbeleg, Voucherkopie, Belastungsanzeige etc.)

der Betrag doppelt/mehrfach belastet wurde

Unterlagen zur korrekten Transaktion

der Betrag erhöht wurde

Kopie des Verkaufsdokuments mit dem korrekten Betrag

ich einen Bezug am Bancomaten getätigt, die gewünschte Summe aber nicht erhalten habe

die zugesagte Rückerstattung meinem Kreditkartenkonto nicht gutgeschrieben wurde

Gutschriftsbeleg, Gutschriftszusage des Händlers, der die Transaktion vorgenommen hat, mit Angabe von Kartenummer, Betrag und Datum

Beanstandung wegen unbekannter oder nicht getätigter Transaktion

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:

Anmerkung/zwingend erforderliche Unterlagen

mir die Transaktion unbekannt ist

Ich habe versucht, den Ursprung der Transaktion durch Internetrecherche, Nachfrage bei meiner Debitkartenherausgeberin oder dem Händler zu ermitteln.

ich diese Transaktion weder autorisiert noch getätigt habe

weil ich eine Transaktion bei diesem Händler getätigt habe, aber ohne mein Einverständnis weitere Beträge belastet wurden

Schilderung der Ereignisse, Bestell-/ Reservationsunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme

Andere Gründe

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:



Weitere Bemerkungen

Ich werde dem Herausgeber unaufgefordert und umgehend über eine allfällige Rückzahlung/Teilzahlung der Beanstandungssumme durch Dritte in Kenntnis setzen.

Die/der Unterzeichnende bestätigt hiermit, dass die oben stehenden Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind.

Dieses Formular ist nur mit einer rechtsgültigen Unterschrift des/r Karteninhabers/-in gültig.

Datum

Unterschrift des/r Karteninhabers/-in

Vorname/Name in Druckschrift

Bitte senden Sie das vollständig ausgefüllte und unterzeichnete Formular mit allen Beilagen per Post an: Visa
Payment Services SA, Hagenholzstrasse 56, Postfach 7007, 8050 Zürich.