



Information zur Beanstandung einer Transaktion

Alle Kreditkartentransaktionen werden über ein weltweites, elektronisches Datenverarbeitungssystem von MasterCard® Worldwide oder Visa International 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 Kreditkarte gebucht ist, haben Sie als Karteninhaber die Möglichkeit und das Recht, Transaktionen direkt bei uns zu beanstanden und die entsprechende Rückerstattung einzufordern.**

Bei solchen Rückerstattungen ist Visa Card Services SA an das international geltende Reglement von MasterCard Worldwide oder Visa International 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 dazugehörenden Unterlagen (E-Mails, Briefe, Information über telefonische Kontakte, Belege etc.) innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum einzureichen.**

Sobald die Beanstandung mit allen Unterlagen bei Visa Card Services 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 oder Visa International zulässt, werden wir Ihrem Kreditkartenkonto 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.**

Visa Card Services SA 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.

Wichtig: Nächste Seite beachten!





Karteninhaber-Bestätigung für beanstandete Transaktion

Cardholder's Certification of Disputed Transaction

Name / Vorname _____ Karten-Nr. _____
Name/First name Card no.

Transaktionsbetrag in Fremdwährung _____ Transaktionsbetrag in CHF _____
Transaction amount in foreign currency Transaction amount in Swiss Francs

Name / Ort des Geschäfts _____ Transaktionsdatum _____
Merchant name / location Transaction date

WICHTIG: Ich bestätige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und immer in meinem Besitz war.
IMPORTANT: I certify that my credit card has never been lost or stolen and has always been in my possession.

Ich habe meine Monatsabrechnung geprüft und beanstande die oben erwähnte Belastung aus folgendem Grund (nur einen Grund wählen):

I have examined the transactions shown on my statement and I am disputing the above mentioned item for the following reason (select one reason only):

1. Die Transaktion ist mir gänzlich unbekannt. Ich erkenne weder den Namen des Vertragspartners noch den belasteten Betrag.
The transaction is completely unknown to me. I do not recognize neither the name of the merchant nor the charged amount.

Ich habe im Vorfeld meiner Beanstandung versucht, den Ursprung der Transaktion wie folgt zu ermitteln:
I tried to identify the origin of the transaction by the following means before disputing it:

Internetsuche
internet search

Telefonische Anfrage beim Händler
phone inquiry to the merchant

Schriftliche Anfrage beim Händler
written inquiry to the merchant

Telefonische Anfrage bei meinem Kreditkartenherausgeber
phone inquiry to my credit card issuing company

Sonstiges: _____
other:

2. Ich bestätige, dass diese Transaktion weder von mir noch von einer durch mich ermächtigten Person getätigt und autorisiert wurde.
I certify that neither me nor a person empowered by me participated and authorised the above mentioned transaction.

Wichtig: Nächste Seite beachten!





3. Ich bestätige, eine Transaktion bei diesem Händler getätigt zu haben, dennoch wurden ohne meine Autorisation weitere Beträge belastet.

I certify that I participated in one transaction at this merchant. However further amounts have been billed to my account without my authorisation.

Ich habe versucht, am _____ (Datum) den Händler wie folgt zu kontaktieren und die Angelegenheit mit ihm zu klären:
I tried to contact the merchant on _____ (date):

schriftlich (E-Mail, Fax, Brief)
in writing (mail, fax, letter)

telefonisch: Kontaktperson _____
by phone: contact

Das Ergebnis meines Kontaktversuchs: _____
The result of my attempt to contact the merchant:

Zwingend erforderliche Beilagen:

Kopie der schriftlichen Kontaktaufnahme mit dem Händler (wenn zutreffend)

allfällige Unterlagen zur korrekten Transaktion

4. Der Transaktionsbetrag wurde erhöht. Der korrekte Betrag beläuft sich auf _____

The transaction amount has been increased. The correct amount is

Zwingend erforderliche Beilagen:

Beweis für den korrekten Kaufbetrag (Transaktionsbeleg, Bestell-, Buchungsbestätigung usw.)

5. Die beiliegende Gutschrift figuriert nicht auf meiner Kreditkartenabrechnung.

The attached credit slip/credit advisement has not appeared on my credit card statement.

Zwingend erforderliche Beilagen:

Gutschriftsbeleg, schriftliche Gutschriftszusage seitens Vertragspartner

6. Den Betrag, der mir belastet wurde, habe ich bereits anderweitig bezahlt (bar, Voucher, Banküberweisung usw.).

The amount debited to my statement has already been paid by other means (cash, voucher, advance payment, etc.)

Ich habe versucht, am _____ (Datum) den Händler wie folgt zu kontaktieren und die Angelegenheit mit ihm zu klären:
I tried to contact the merchant on _____ (date):

schriftlich (E-Mail, Fax, Brief)
in writing (mail, fax, letter)

telefonisch: Kontaktperson _____
by phone: contact

Das Ergebnis meines Kontaktversuchs: _____
The result of my attempt to contact the merchant:

Zwingend erforderliche Beilagen:

Kopie der schriftlichen Kontaktaufnahme mit dem Händler (wenn zutreffend)

Beweis für anderweitige Zahlung (Barbeleg, Voucherkopie, Belastungsanzeige usw.)

Wichtig: Nächste Seite beachten!





7. Ich habe Ware bestellt und mein Kreditkartenkonto wurde damit belastet, jedoch ist die Ware:

I have ordered merchandise and my card account have been charged for it, but it:

- nie eingetroffen
never arrived
- defekt
is defective
- nicht wie beschrieben
is not as described

- Ich habe versucht, am _____ (Datum) den Händler wie folgt zu kontaktieren und die Angelegenheit mit ihm zu klären:
I tried to contact the merchant on _____ (date):

- schriftlich (E-Mail, Fax, Brief)
in writing (mail, fax, letter)
- telefonisch: Kontaktperson _____
by phone: contact

Das Ergebnis meines Kontaktversuchs: _____
The result of my attempt to contact the merchant:

Zwingend erforderliche Beilagen:

- schriftliche Kontaktaufnahme mit dem Händler
(wenn zutreffend)
- Bestellunterlagen

Bei defekter oder abweichender Ware ebenfalls erforderlich:

- detaillierte Erklärung des Defekts
bzw. der Abweichungen zur bestellten Ware
- Beweis für Rücksendung der Ware
(Postquittung)

8. Die gebuchte Dienstleistung (Flug, Übernachtung usw.) wurde nicht erbracht.

The booked service (airline flight, accomodation, etc.) has not been provided.

- Ich habe versucht, am _____ (Datum) den Händler wie folgt zu kontaktieren und die Angelegenheit mit ihm zu klären:
I tried to contact the merchant on _____ (date):

- schriftlich (E-Mail, Fax, Brief)
in writing (mail, fax, letter)
- telefonisch: Kontaktperson _____
by phone: contact

Das Ergebnis meines Kontaktversuchs: _____
The result of my attempt to contact the merchant:

Zwingend erforderliche Beilagen:

- schriftliche Kontaktaufnahme mit dem Händler
(wenn zutreffend)
- Buchungsunterlagen

9. Ich bestätige, eine Hotelreservation getätigt zu haben, diese habe ich jedoch am _____ (Datum) wie folgt annulliert:

I certify that I made a hotel reservation, but I cancelled it on _____ (date):

- schriftlich
in writing
- telefonisch: Kontaktperson _____
by phone: contact

Annullierungsnummer / -code: _____
Cancellation number / code

Zwingend erforderliche Beilagen:

- schriftliche Kontaktaufnahme mit dem Händler
(wenn zutreffend)
- Beweis für Annullierung (falls schriftlich)

10. Ich bestätige, einen Geldbezug am Geldausgabeautomat getätigt zu haben, jedoch erhielt ich die gewünschte Summe nicht.

I certify that I made a cash withdraw at an ATM, but I did not receive the requested sum.

Wichtig: Nächste Seite beachten!





11. Ich beanstande die wiederkehrenden Transaktionen von diesem Händler, weil:

I dispute recurrent transactions of this merchant because:

ich das Abonnement am _____ (Datum) wie folgt gekündigt habe:

I cancelled the subscription on _____ (date):

schriftlich
in writing

telefonisch: Kontaktperson _____
by phone: contact

ich kein Abonnement abgeschlossen habe

I did not conclude any subscription

ich keine weiteren Belastungen wünsche und der Visa Card Services SA den Auftrag erteile, das Abonnement per _____ (Datum) zu kündigen.

I want to prevent further charges and therefore I mandate Visa Card Services SA to cancel my subscription.

Bitte beachten Sie, dass wir die Wirksamkeit der Kündigung erst nach 30 Tagen ab Eintreffen Ihrer Beanstandung bei uns gewährleisten können. Transaktionen, welche in diesem Zeitraum eingereicht werden, müssen durch den Karteninhaber übernommen werden.

Zwingend erforderliche Beilagen (falls Kündigung bereits erfolgt):

Kopie der Kündigung (bei schriftlicher Kündigung)

12. Andere Gründe: _____

Other reasons:

Bemerkungen zu Ihrer Beanstandung: _____

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

The cardholder hereby confirms that the information provided above is truthful and complete.

Dieses Formular ist nur mit einer rechtsgültigen Unterschrift des Karteninhabers gültig.

This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

Ort und Datum

Place and date

Unterschrift des Karteninhabers

Signature of the cardholder

Bitte senden Sie dieses Formular an: Visa Card Services SA, Kundendienst, Europa-Strasse 18, CH-8152 Glattbrugg, oder an Fax +41 (0)58 958 88 85.

