

## 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, Transaktionen direkt bei uns zu beanstanden und die entsprechende Rückerstattung einzufordern.**

Bei solchen Rückerstattungen ist Viseca 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 Viseca 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.**

Viseca 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.

**Angaben zum/r Kreditkarteninhaber/-in und zur beanstandeten Transaktion / Cardholder information and details of disputed transaction**

Vorname/Name First name/last name _____	Name des Händlers Merchant name _____
Kartenkonto-Nr. Card account no. <b>110</b> _____ <i>(ersichtlich auf der Monatsrechnung / shown on monthly bill)</i>	Transaktionsbetrag in CHF Transaction amount in CHF _____
Telefonnummer Phone number _____	Transaktionsbetrag in Fremdwährung Transaction amount in foreign currency _____
E-Mail e-mail _____	Transaktionsdatum 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.

**Beanstandung im Zusammenhang mit Waren/Dienstleistungen/Abonnements / Objection related to goods/services/subscriptions**

Ich beanstandete die oben genannte Transaktion weil:  
I object to the above transaction because:

ich die bestellte Ware nicht erhalten habe  
I ordered the merchandise, but I did not receive it

**Zwingend erforderliche Unterlagen**

Bestellunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme

die gelieferte Ware nicht der Beschreibung entspricht  
the delivered goods are not as described

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

die gelieferte Ware defekt ist  
the delivered goods are defective

die gelieferte Ware gefälscht ist  
the delivered goods are counterfeit

Bestellunterlagen, Nachweis, dass die Ware gefälscht ist, Angaben, wo sich die Ware befindet

die Dienstleistung nicht erbracht wurde  
the service was not provided

Schilderung der Ereignisse, Bestell-/ Reservationsunterlagen

die Dienstleistung erbracht wurde, jedoch weitere Beträge ohne mein Einverständnis belastet wurden  
the service was provided; however, further charges were debited without my agreement

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

die Dienstleistung fristgerecht storniert wurde  
the service was cancelled in due time

Reservationsunterlagen, genaue Angaben zur Stornierung (Datum/Uhrzeit), Stornierungsbestätigung

die Dienstleistung belastet wurde, obwohl es während des Buchungsvorgangs zu einem technischen Fehler kam  
the service was debited although there was a technical error during the booking procedure

Schilderung der Ereignisse, Bestell-/ Reservationsunterlagen

die wiederkehrende Belastung (Abonnement) fristgerecht gekündigt wurde  
the recurring transaction (subscription) was cancelled in due time

Nachweis der fristgerechten Kündigung

die wiederkehrende Belastung bei Anmeldung nicht klar als Abonnement ausgewiesen wurde  
the recurring transaction was not declared as recurring upon subscription

Nachweis, dass kein entsprechender Hinweis erfolgte

**Beanstandung wegen fehlerhafter Abrechnung / Objection due to incorrect billing**

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:  
I object to the above transaction because:

**Zwingend erforderliche Unterlagen**

ich den Betrag bereits anderweitig bezahlt habe  
I have already paid for the goods/services by other means

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

der Betrag doppelt/mehrfach belastet wurde  
the amount was charged twice/more than once

Unterlagen zur korrekten Transaktion

der Betrag erhöht wurde  
the amount has been increased

Kopie des Verkaufsdokuments mit dem korrekten Betrag

ich einen Bezug am Bancomaten getätigt, die gewünschte Summe aber nicht erhalten habe  
I made a cash withdrawal at an ATM, but did not receive the requested sum

die zugesagte Rückerstattung meinem Kreditkartenkonto nicht gutgeschrieben wurde  
the agreed reimbursement has not been credited to my card account

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

**Beanstandung wegen unbekannter oder nicht getätigter Transaktion / Objection to transaction I did not make or do not recognise**

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:  
I object to the above transaction because:

**Anmerkung/zwingend erforderliche Unterlagen / Note/Mandatory documentation**

mir die Transaktion unbekannt ist  
I do not recognise the transaction

Ich habe versucht, den Ursprung der Transaktion durch Internetrecherche, Nachfrage bei meiner Kreditkartenherausgeberin oder dem Händler zu ermitteln.  
Before disputing the transaction, I tried to identify the origin of the transaction by internet search and/or phone enquiry to my credit card issuing company and/or the merchant.

ich diese Transaktion weder autorisiert noch getätigt habe  
I neither authorised nor made this transaction

weil ich eine Transaktion bei diesem Händler getätigt habe, aber ohne mein Einverständnis weitere Beträge belastet wurden  
I made one transaction with this merchant; however, further amounts have been charged to my card without my authorisation

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

**Andere Gründe / Other reasons**

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:  
I object to the above transaction because:

---



---



---



---

---

**Weitere Bemerkungen / Comments**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ich werde Viseca Card Services SA unaufgefordert und umgehend über eine allfällige Rückzahlung/Teilzahlung der Beanstandungssumme durch Dritte in Kenntnis setzen.  
In case of a reimbursement/partial refund of the disputed amount from a third party, I will inform Viseca Card Services SA immediately.

Die/der Unterzeichnende bestätigt hiermit, dass die oben stehenden Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind.  
I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete.

Dieses Formular ist nur mit einer rechtsgültigen Unterschrift des/r Karteninhabers/-in gültig.  
This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

---

Datum  
Date

---

Unterschrift des/r Karteninhabers/-in  
Signature of the cardholder

---

Vorname/Name in Druckschrift  
First name/last name in block letters

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