

Beweiskräftige Nachweise bei Rückbelastungen

Belegen Sie anhand beweiskräftiger Nachweise, dass die/der Karteninhaber:in

- an der Transaktion beteiligt war,
- Waren oder Dienstleistungen erhalten, oder
- von der Transaktion profitiert hat.

Dann werden wir feststellen, ob die Rückbelastung zulässig ist:

- Wir gleichen die Nachweise mit den Anforderungen der Richtlinie ab
- Wir überprüfen die Transaktion zusammen mit der/dem Karteninhaber:in
- Danach treffen wir eine Entscheidung über die Stornierung der Rückbelastung
- Bitte stellen Sie nur verfügbare Informationen bereit, die nach geltendem Recht gesammelt wurden

ISO 4554 - Waren/Dienstleistungen nicht oder nur teilweise erhalten

Für die Stornierung von Rückbelastungen sind bestimmte Nachweise erforderlich.

Bei Transaktionen, die Waren oder Dienstleistungen betreffen:

- Es besteht eine Verbindung zwischen der Person, welche die Waren oder Dienstleistungen erhalten hat, und der/dem Karteninhaber:in (z. B. E-Mails)

Bei Transaktionen mit Fluggesellschaften oder anderen Personenbeförderungsunternehmen, einer dieser Nachweise:

- Bestätigung der Teilnahme am Flug oder Transport (z. B. eingescannte Bordkarte oder Passagierliste)
- Gutschriften von Vielfliegermeilen oder Treuepunktprogramm für die betreffende Reise
- Der betreffende Flug war während des Insolvenzverfahrens der Fluggesellschaft verfügbar
- Zusätzliche Transaktionen wie z. B. Sitzplatz-Upgrades, Zahlung von Gepäck oder Einkäufe an Bord
- Einzelaufstellung für zugehörige Gebühren

Bei „Card Not Present“-Transaktionen (ohne vorliegende Karte), bei denen die Ware am Standort des Akzeptanzpartners abgeholt wird, alle der folgenden Nachweise:

- Unterschrift der Karteninhaberin bzw. des Karteninhabers oder eines bevollmächtigten Dritten auf dem Abholformular
- Die Identität der Karteninhaberin bzw. des Karteninhabers oder der/des bevollmächtigten Dritten wurden zum Zeitpunkt der Abholung überprüft

Bei E-Commerce-Transaktionen für den Verkauf digitaler Waren oder Dienstleistungen, die von der Website oder Anwendung eines Akzeptanzpartners heruntergeladen oder abgerufen werden, einer dieser Nachweise:

- Die IP-Adresse der Karteninhaberin bzw. des Karteninhabers zum Zeitpunkt des Kaufs stimmt mit der IP-Adresse überein, von der die digitalen Produkte heruntergeladen wurden
- Die E-Mail-Adresse der Karteninhaberin bzw. des Karteninhabers stimmt mit der E-Mail-Adresse überein, die für die Lieferung der digitalen Produkte verwendet wird
- Die/der Karteninhaber:in hat nach dem Transaktionsdatum die Website des Akzeptanzpartners für digitale Produkte oder Dienstleistungen aufgerufen
- Zusätzlich kann auch eine der folgenden Informationen angegeben werden:
 - Beschreibung der digitalen Produkte
 - Datum und Uhrzeit des Herunterladens oder Zugriffs auf die digitalen Produkte

ISO 4540 - Karte lag nicht vor

Für die Stornierung von Rückbelastungen sind bestimmte Nachweise erforderlich.

Bei Transaktionen, die den Versand von Waren oder Dienstleistungen beinhalten:

- Die Versandadresse für die Transaktion stimmt mit einer zuvor verwendeten Versandadresse aus einer unstrittigen Transaktion überein

Bei Transaktionen mit Fluggesellschaften oder anderen Personenbeförderungsunternehmen, einer dieser Nachweise:

- Bestätigung der Teilnahme am Flug oder Transport (z. B. eingescannte Bordkarte oder Passagierliste)
- Gutschriften von Vielfliegermeilen oder Treuepunktprogramm für die betreffende Reise
- Flug- oder Sporttickets wurden an die Rechnungsadresse der Karteninhaberin bzw. des Karteninhabers zugestellt
- Der Passagiername der Transaktion stimmt mit einem Passagiernamen aus einer unstrittigen Transaktion überein

Bei E-Commerce-Transaktionen, die den Verkauf von digitalen Produkten oder Dienstleistungen beinhalten, alle der folgenden Informationen:

- Name der Karteninhaberin bzw. des Karteninhabers, der mit dem Konto beim Akzeptanzpartner verknüpft ist
- Beschreibung der Waren oder Dienstleistungen, Datum/Uhrzeit von Kauf, Download sowie Zugriff oder Bereitstellung an die/den Karteninhaber:in
- Das eingesetzte Gerät oder die Karte wurden bereits früher in einer unstrittigen Transaktion verwendet
- Informationen, die derzeit mit dem Konto der Karteninhaberin bzw. des Karteninhabers beim Akzeptanzpartner verknüpft sind:
 - Geräte-ID
 - IP-Adresse und geografischer Standort
 - Gerätenamen (falls vorhanden)

Legen Sie außerdem mindestens drei dieser Informationen/Nachweise vor:

- Der Akzeptanzpartner hat Karte und Karteninhaber:in vor oder zum Zeitpunkt des Kaufs überprüft und die AAV (Automated Address Verification) Verifizierungsantwort „Y“ oder die CSC (Card Security Code) - Verifizierungsantwort „Y“ erhalten
- Die/der Karteninhaber:in hat auf das Kundenkonto des Akzeptanzpartners zugegriffen und dies wurde vom Akzeptanzpartner am oder vor dem Transaktionsdatum verifiziert
- Der Akzeptanzpartner hat das Passwort der Karteninhaberin bzw. des Karteninhabers oder die CDCVM erfasst, um die Transaktion abzuschließen
- Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse, die mit dem Kundenprofil des Akzeptanzpartners verknüpft sind

Bei wiederkehrende Abrechnungstransaktionen, die auf der Website des Akzeptanzpartners initiiert werden, alle der folgenden Nachweise:

- Rechtsverbindlicher Vertrag zwischen Akzeptanzpartner und Karteninhaber:in
- Die/der Karteninhaber:in hat auf die Website oder Anwendung des Akzeptanzpartners zugegriffen, um Dienstleistungen am oder vor dem Transaktionsdatum einzurichten
- Die/der Karteninhaber:in hat die Waren oder Dienstleistungen erhalten
- Eine frühere Transaktion, die nicht strittig war

Bei Transaktionen, die den Verkauf von Website-Such- und/oder Werbedienstleistungen für Verbraucherprodukte oder -dienstleistungen beinhalten, alle der folgenden Nachweise:

- Rechtsverbindlicher Vertrag zwischen Akzeptanzpartner und Karteninhaber:in
- Details der anfänglichen Einrichtung des Anzeigenservices, einschließlich mindestens zwei der folgenden Punkte:
 - IP-Adresse und geografischer Standort der Käuferin bzw. des Käufers zum Zeitpunkt der Ersteinrichtung des Werbedienstes
 - E-Mail-Adresse der Käuferin bzw. des Käufers
 - Firmenname oder Name der Käuferin bzw. des Käufers

- Die/der Karteninhaber:in hat auf die Website des Akzeptanzpartners zugegriffen, um Dienstleistungen einzurichten (am oder vor dem Transaktionsdatum)
- Das eingesetzte Gerät oder die Karte wurden bereits früher in einer unstrittigen Transaktion verwendet
- Informationen, die derzeit mit dem Konto der Karteninhaberin bzw. des Karteninhabers beim Akzeptanzpartner verknüpft sind:
 - Geräte-ID
 - IP-Adresse und geografischer Standort
 - Gerätenamen (falls vorhanden)
- Die/der Karteninhaber:in hat die Waren oder Dienstleistungen erhalten
- Beschreibung der Waren oder Dienstleistungen und das Datum, an dem sie erbracht wurden

