

Allgemeine Informationen zur Beanstandung einer Debitkarten-Transaktion

Dieses Formular dient der Beanstandung von ungerechtfertigt belasteten Transaktionen auf Ihrer **Debitkarte** (Debit Mastercard, Visa Debit, Maestro, V PAY), die SIX BBS AG (nachfolgend «**SIX**» genannt) im Auftrag Ihres kartenherausgebenden Finanzinstituts (nachfolgend «**Kartenherausgeber**») verarbeitet. **Bei Verlust oder Diebstahl Ihrer Debitkarte bitten wir Sie, sich umgehend mit dem Kartenherausgeber in Verbindung zu setzen.**

Beim Rückerstattungs-Verfahren (sog. Chargeback-Verfahren) sind SIX und der Kartenherausgeber an die international geltenden Reglemente von Mastercard bzw. Visa gebunden, sodass deren Vorgaben eingehalten werden müssen. Dazu gehört, je nach Beanstandungsgrund, das zwingende Einreichen von Beweismaterial. Jegliche Unterlagen im Zusammenhang mit der beanstandeten Debitkarten-Transaktion steigern die Erfolgchancen für eine Rückerstattung erheblich. Der Entscheid über Gutheissung oder Ablehnung eines Rückforderungsbegehrens wird gemäss den Regeln von Mastercard bzw. Visa getroffen. Diesen Entscheid kann weder SIX noch der Kartenherausgeber beeinflussen.

Was müssen Sie unternehmen:

- Wir weisen Sie darauf hin, dass eine ungerechtfertigte Belastung auch durch einen unabsichtlichen Fehler des Händlers entstehen kann. Oft lässt sich durch eine direkte Kontaktaufnahme mit dem Händler eine ungerechtfertigte Belastung klären. **Bitte nehmen Sie vor dem Einreichen des Beanstandungsformulars Kontakt mit dem die beanstandete Debitkarten-Transaktion auslösenden Händler auf.**
- **Für jede beanstandete Transaktion mit Ihrer Debitkarte ist ein separates Formular erforderlich** (Ausnahme: Beanstandungsgrund «*Nicht getätigte Transaktion(en)*»). Füllen Sie das Formular vollständig aus und geben Sie den jeweiligen Beanstandungsgrund an.
- Je nach Beanstandungsgrund ist es notwendig, Beweisdokumente einzureichen (z.B. E-Mails, Informationen über Kontakte mit dem Händler, Belege etc.). **Bitte legen Sie alle verfügbaren Unterlagen bei.**
- Dieses Formular ist nur mit einer rechtsgültigen Unterschrift des/der Karteninhabers/-in gültig. Unterschreiben Sie es auf der letzten Seite und reichen Sie es SIX **mit allen benötigten Dokumenten** mittels Upload-Funktion über www.six-group.com/de/products-services/banking-services/debit-and-mobile-services/chargeback-six.html ein.

Weiteres Vorgehen:

- Nach einer ersten Prüfung Ihrer Unterlagen erhalten Sie von uns eine schriftliche Eingangsbestätigung per E-Mail.
- Da im Abklärungsprozess diverse Instanzen involviert sind, kann sich die endgültige Klärung der Angelegenheit unter Umständen über mehrere Monate erstrecken.

Wichtige Hinweise:

- Grundsätzlich gilt: Nur wenn Sie innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt Ihres Kontoauszugs die betroffene Debitkarten-Transaktion schriftlich beanstanden, kann SIX beim involvierten Händler Einsprache erheben. Wenn Sie hingegen die Transaktion infolge von Nichtlieferung oder Nichterhalt von Waren beanstanden möchten, können Sie dies erst ab dem 30. Tag seit dem Transaktionsdatum tun.
- Über dieses Formular nimmt SIX ausschliesslich im Zusammenhang mit der beanstandeten Debitkarten-Transaktion stehende Begehren entgegen (d.h. **keine** Beanstandung von Zinsen, Gebühren, etc. oder jegliche Beanstandungen im Zusammenhang mit Kreditkarten). Bitte wenden Sie sich für sonstige Anliegen direkt an den Kartenherausgeber.
- Im Falle von ungerechtfertigten Beanstandungen sowie bei unzutreffenden oder fehlenden Angaben kann sich der Kartenherausgeber die Belastung einer pauschalen Aufwandsentschädigung gegenüber dem/der Debitkarteninhaber/-in vorbehalten. Für weitere Informationen zu einer allfälligen Anwendung und Höhe der Aufwandsentschädigung bitten wir Sie, die Internetseite des Kartenherausgebers zu konsultieren oder sich direkt mit dem Kartenherausgeber in Verbindung zu setzen.



Beanstandungsformular für Debitkarten-Transaktionen

Angaben zur Debitkarte, zum/zur Debitkarteninhaber/-in und zur beanstandeten Debitkarten-Transaktion

(bitte vollständig ausfüllen)

IBAN (21 Stellen)	<input type="text"/>		
Vorname	<input type="text"/>	Kartennummer (nur letzte 4 Stellen)	<input type="text"/>
Name	<input type="text"/>	Transaktionsdatum (TT.MM.JJJJ)	<input type="text"/>
Telefonnummer	<input type="text"/>	Zeit der Transaktion (HH:MM:SS)	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>	Transaktionsbetrag in CHF	<input type="text"/>
		Transaktionsbetrag in Fremdwährung	<input type="text"/>
Name/Ort des Händlers	<input type="text"/>		

Ich habe meinen Kontoauszug geprüft und beanstande die oben erwähnte Belastung im Zusammenhang mit meiner Debitkarte aus folgendem Grund:

Falscher Belastungsbetrag

Der belastete Transaktionsbetrag stimmt nicht. Der korrekte Betrag beläuft sich auf _____ (Betrag und Währung).

Zwingend erforderliche Unterlagen

- Kopie des Verkaufsbelegs/der Rechnung mit korrektem Originalbetrag

Mit anderem Zahlungsmittel beglichen

Ich habe den beanstandeten Betrag bereits anderweitig bezahlt.

Zwingend erforderliche Unterlagen

- Zahlungsnachweis (Barbelege, Belastungsanzeige etc.)

Gutschrift nicht verbucht

Der auf dem beiliegenden Gutschriftbeleg aufgeführte Betrag wurde meinem Bankkonto nicht gutgeschrieben.

Zwingend erforderliche Unterlagen

- Kopie des Gutschriftbeleges, schriftliche Gutschriftszusage des Händlers oder Stornonachweis

Bargeld nicht erhalten

Ich bestätige, einen Bargeldbezug am Geldautomaten getätigt und dabei nicht die gewünschte Summe erhalten zu haben.

Ich habe bei diesem Bezug kein Bargeld erhalten.

Ich habe einen Betrag von _____ (Betrag und Währung) verlangt. Der ausbezahlte Bargeldbetrag entspricht nicht dem Beleg. Ich erhielt nur einen Teilbetrag von _____ (tatsächlich erhaltenen Betrag und Währung).

Betrag mehrfach belastet

Mein Bankkonto wurde für einen von mir einmal getätigten Kauf mit der Debitkarte doppelt/mehrfach belastet.

Zwingend erforderliche Unterlagen

- Unterlagen zur korrekten Debitkarten-Transaktion

Wiederkehrende Belastung (gekündigtes Abonnement)

Ich beanstande wiederkehrende Belastungen des oben erwähnten Händlers, obwohl ich das Abonnement fristgerecht gemäss Geschäftsbedingungen des Händlers am _____ (TT.MM.JJJJ) gekündigt habe.

schriftlich (E-Mail, Fax, Brief)

telefonisch, Kontaktperson: _____

Zwingend erforderliche Unterlagen

- bei schriftlicher Kündigung: Kopie der fristgerechten Kündigung
- bei telefonischer Kündigung: schriftlich detaillierte und rechtsgültig unterzeichnete Telefonnotiz des/der Debitkarteninhabers/-in (Scan der Telefonnotiz genügt)



Nicht erbrachte Dienstleistung (z.B. Hotelreservation annulliert)

Die Dienstleistung/Reservation habe ich fristgerecht am _____ (TT.MM.JJJJ) storniert.

schriftlich (E-Mail, Fax, Brief) telefonisch, Kontaktperson: _____

Zwingend erforderliche Unterlagen

- Kopie der schriftlichen Kontaktaufnahme mit dem Händler (wenn zutreffend)
- Nachweis der Annullierung
- Bei Hotelreservationen: Annullierungsnummer _____

Gefälschte Ware

Die gelieferte Ware ist gefälscht.

Zwingend erforderliche Unterlagen

- Kopie der Bestellung
- Nachweis, dass die Ware gefälscht ist (z.B. Gutachten/Bestätigung eines entsprechenden Fachhändlers)
- Angaben, wo sich die Ware befindet

Ware/Dienstleistung nicht erhalten*/nicht wie beschrieben/defekt

Ich habe Ware(n)/Dienstleistung(en) bestellt und mein Bankkonto wurde über meine Debitkarte mit dem entsprechenden Betrag belastet, jedoch:

habe ich die bestellte Ware/Dienstleistung nicht erhalten*

*** Hinweis: Diese Art von Beanstandung darf erst nach 30 Tagen ab Transaktionsdatum eingereicht werden.**

entspricht die gelieferte Ware nicht der Beschreibung

ist die gelieferte Ware defekt

Zudem habe ich mit dem Händler am _____ (TT.MM.JJJJ) Kontakt aufgenommen, um die Angelegenheit zu klären:

schriftlich (E-Mail, Fax, Brief) telefonisch, Kontaktperson: _____

Das Ergebnis meiner Kontaktaufnahme:

Zwingend erforderliche Unterlagen

- Kopie der schriftlichen Kontaktaufnahme mit dem Händler (wenn zutreffend)
- Kopie der Bestellung

Bei defekter oder abweichender Ware ebenfalls erforderlich

- Nachweis, dass die Ware retourniert wurde (z.B. Postquittung/Sendungsnachverfolgung)
- detaillierte Erklärung des Defekts bzw. der Abweichung(en) zur bestellten Ware (Fotografien sind nicht zulässig)

Nicht getätigte Transaktion(en)

Hiermit bestätige ich, dass die oben erwähnte Debitkarte weder gestohlen wurde noch verloren gegangen ist und ich sie auch keiner Drittperson überlassen habe. Die nachstehend aufgeführte(n) Debitkarten-Transaktion(en) ist/sind weder durch mich getätigt noch mit meinem Wissen oder zu meinen Gunsten erfolgt. Ich erkenne weder den/die Namen des/der Händler(s) noch den/die belasteten Betrag/Beträge.

Datum der Transaktion	Name des Händlers	Ort des Händlers	Original Währung	Original Betrag	Betrag in CHF
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____



Abschliessende Bestätigungen

Ich nehme zur Kenntnis, dass die Bearbeitung meiner Anfrage meine rechtsgültige Unterschrift auf diesem Formular erfordert. Mit meiner Unterschrift bestätige ich zugleich, dass

1. ich SIX unaufgefordert und umgehend über eine allfällige Rückzahlung/Teilzahlung der im Rahmen dieses Formulars beanstandeten Transaktion(en) – allenfalls durch Dritte – in Kenntnis setzen werde.

2. ich alle Angaben in diesem Formular wahrheitsgetreu und vollständig erfasst habe.

3. Meine Debitkarte (Debit Mastercard/Visa Debit/Maestro/V PAY) zum Zeitpunkt der beanstandeten Transaktion(en) weder verloren noch gestohlen war und sich ununterbrochen in meinem Besitze befand.

Datum _____ Unterschrift des/-r Debitkarteninhabers/-in _____

Bitte reichen Sie das rechtsgültig unterschriebene, vollständig ausgefüllte Formular mit allen benötigten Dokumenten mittels Upload-Funktion über www.six-group.com/de/products-services/banking-services/debit-and-mobile-services/chargeback-six.html ein.

Die Übermittlung der Daten mittels diesem Formular erfolgt verschlüsselt über das Internet an SIX BBS AG (nachfolgend «SIX» genannt). Dennoch besteht die Möglichkeit, dass insbesondere durch Schadprogramme auf Ihrem Computer unberechtigte Dritte auf die mittels diesem Formular übermittelten Daten zugreifen können. Sofern Sie dieses Formular für die elektronische Übermittlung vertraulicher Daten (z.B. IBAN) verwenden, akzeptieren Sie das Risiko der Offenlegung der Bankbeziehung und der Bankkundeninformationen gegenüber Dritten und entbinden SIX von jeglicher Haftung für Schäden aus der Nutzung dieses Formulars, soweit dies das Gesetz erlaubt.

Indem Sie Ihre Telefonnummer und E-Mail-Adresse angeben, erklären Sie sich ausdrücklich mit der Kontaktaufnahme durch SIX über Telefon und/oder ungesicherte E-Mail einverstanden. Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass die Verwendung von E-Mail erhebliche Risiken birgt, wie mangelnde Vertraulichkeit, mögliche Manipulation des Inhalts oder Absenders, falscher Empfänger, Viren usw. SIX lehnt jegliche Verantwortung für Schäden im Zusammenhang mit der Verwendung von E-Mail ab. SIX empfiehlt deshalb auch, keine sensitiven Informationen per E-Mail zu senden, bei der Antwort den empfangenen Text nicht mitzusenden und die E-Mail-Adresse jeweils neu zu erfassen.