

# Wichtige Informationen

- Reklamation
- Rückbelastung
- Betrug



# Inhalt

- Mit Reklamationen und Rückbelastungen richtig umgehen Seite 3
- Definition Reklamation Seite 4
- Definition Rückbelastung Seite 5
- Benachrichtigung über eine Reklamation oder Rückbelastung Seite 6
- Richtige Bearbeitung einer Informationsanfrage / Lastschriftanzeige Seite 7
- Allgemeine und branchenspezifische Tipps zur Vermeidung von Reklamationen/Rückbelastungen Seite 10
- Schützen Sie Ihr Unternehmen vor Betrug – Kartenmissbrauch verhindern Seite 17



# Mit Reklamationen und Rückbelastungen richtig umgehen

Dieser Leitfaden erklärt, wie Sie als American Express® Vertragspartner Reklamationen und Rückbelastungen vermeiden.

Darüber hinaus erhalten Sie einige wertvolle Tipps, wie Sie das Risiko senken, Opfer von betrügerischen Transaktionen zu werden.

## Unsere Ziele:

- Risiken minimieren,
- Missverständnissen vorbeugen, die im Zusammenhang mit Anfragen und Rückbelastungen entstehen können.

Weitere Informationen finden Sie in den jeweils aktuell gültigen Allgemeinen Bedingungen für Vertragspartner.

# Definition Reklamation



## Was ist eine Reklamation?

Erkennt ein Kartenmitglied eine Transaktion nicht an oder ist er mit der Höhe des abgebuchten Betrages nicht einverstanden, so sprechen wir von einer Reklamation.

Die Mehrheit der Kartenmitglieder bezahlt die American Express Rechnung nach Rechnungseingang. Es kommt jedoch auch vor, dass sich Kartenmitglieder an American Express wenden, weil sie eine Belastung entweder nicht wiedererkennen oder weil sie zusätzliche Informationen zu einer Belastung benötigen.

In der Regel geht eine Reklamation innerhalb von 60 Tagen nach Rechnungserhalt ein. Das Reklamationsrecht des Kartenmitglieds verfällt jedoch erst 13 Monate nach Belastung des Betrages (gemäß der Europäischen Zahlungsdiensterichtlinie).



## Definition Rückbelastung

### Was ist eine Rückbelastung?

Stellt ein Kartenmitglied eine Transaktion in Frage, die zugunsten Ihres Hauses getätigt wurde, kontaktiert American Express Sie, um Informationen zu dem Vorgang einzuholen.

In vielen Fällen sind die Reklamationen durch die Kartenmitglieder nicht gerechtfertigt und die Abbuchung bleibt unverändert.

Unter Umständen ist die Reklamation jedoch berechtigt. Dann schreibt American Express dem Kartenmitglied den Betrag gut und belastet Ihr Vertragspartnerkonto. Dieser Vorgang wird Rückbelastung genannt.

# Benachrichtigung über eine Reklamation oder Rückbelastung

INFORMATIONSANFRAGE – ANTWORT BIS ZUM 06/07/2010						
Sehr geehrter Vertragspartner,						
wir haben kürzlich eine Anfrage von unserem gemeinsamen Kunden bezüglich der unten genannten Belastung(en) erhalten:						
Transaktions- betrag (EUR)	Ref/Nr. der Transaktion	Datum der Transaktion	Betrag Nr.	Gesamtbetrag	Abrechnungs- betrag	Abrechnungs- datum
<b>GRUND DER REKLAMATION:</b>						
Unser gemeinsamer Kunde reklamiert die Belastung(en) als unbekannt und fordert dazu die entsprechenden Unterlagen oder alternativ eine Gutschrift an. Anbei finden Sie das Antwortformular mit einer Übersicht der zur Klärung benötigten Dokumente.						
<b>WEITERE INFORMATIONEN:</b>						
Bitte beachten Sie, dass wir Ihr Vertragspartnerkonto automatisch mit dem reklamierten Betrag belasten, falls wir bis zum 06/07/2010 keine Antwort von Ihnen erhalten sollten. Sie können Ihre Antwort per Fax an 069 5007 0485 oder per Post an die oben genannte Adresse senden.						
Für Fragen rufen Sie bitte unsere Reklamationsabteilung unter der Telefonnummer 069 5170 9855 (Montag bis Freitag von 09:30 bis 17:30 Uhr) an. Tipps zur Vermeidung von Reklamationen, Rückbelastungen oder Betrug finden Sie auf unserer Webseite <a href="http://www.americanexpress.de">www.americanexpress.de</a> unter dem Menüpunkt "Vertragspartner", "Abwicklung", "Bestimmungen und Prozesse".						

Falls ein Kartenmitglied eine Kontobelastung reklamiert, versucht American Express diesen Vorfall zunächst intern zu klären. Wenn dies nicht gelingt, kontaktieren wir Sie, um nähere Informationen zu dem Vorfall einzuholen.

In der sogenannten **Informationsanfrage** wird Ihnen die Reklamationsbegründung mitgeteilt. Sie erhalten außerdem eine Aufstellung der Dokumente, die American Express benötigt, um die Richtigkeit der Abbuchung zu belegen.

Es ist erforderlich, dass Sie innerhalb der im Brief angegebenen Frist antworten.

Die **Informationsanfrage** können Sie entweder per Fax oder auf dem Postweg beantworten.



## Richtige Bearbeitung einer Informationsanfrage / Lastschriftanzeige

Antwort bis zum 06/07/2010	
Vorgangsnummer:	Kartenummer:
Protokollnummer:	Vertragspartnernummer:
<b>BITTE VERVOLLSTÄNDIGEN SIE DIESES FORMULAR UND SENDEN SIE ES MIT DEN UNTERLAGEN PER FAX AN 069 8007 0485 ODER AN UNSERE ADRESSE LAUT BRIEFKOPF</b>	
<b>Bitte fügen Sie Ihrer Antwort die folgenden Unterlagen bei:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgeschlüsselte Rechnung</li> <li>• Unterschriebener Belastungsbefehl</li> <li>• Reservierungsbestätigung mit den Stornierungsbedingungen, die dem Kunden zum Zeitpunkt der Belastung mitgeteilt wurden</li> <li>• Falls es sich bei dem Gut nicht um unseren Karteninhaber handelt: Autorisierung des Karteninhabers zur Belastung der Karte für eine dritte Person</li> <li>• Unterschriebenes Güteblatt</li> </ul>	
<b>Bitte benutzen Sie diese Leerräume für Anmerkungen oder zusätzliche Informationen:</b>	
<b>Bitte ausfüllen, falls die Belastung ungültig ist und eine Gutschrift an den Karteninhaber ausgestellt werden soll:</b>	
<input type="checkbox"/> Ich habe eine Gutschrift über den kompletten Betrag ausgestellt am ____/____/____	
<input type="checkbox"/> Ich habe eine Teilgutschrift über (EUR) ____ ausgestellt am ____/____/____ (bitte eine Kopie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen beifügen und Grund angeben)	
<input type="checkbox"/> Ich ermächtige American Express, den reklamierten Betrag an uns rückzubelasten und dem Karteninhaber eine Gutschrift auszustellen	
<b>Unterschrift:</b> _____ <b>Name:</b> _____ <b>Datum:</b> _____	

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie uns alle angeforderten Dokumente fristgerecht zukommen lassen. Wird unsere Anfrage nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraums beantwortet, kann American Express den reklamierten Betrag rückbelasten.

Sobald wir die angeforderten Unterlagen von Ihnen zurückerhalten haben, fordern wir das Kartenmitglied dazu auf, den Betrag zu bezahlen. Sind die Unterlagen unvollständig und das Kartenmitglied reklamiert weiterhin, wird Ihr Vertragspartnerkonto belastet.

Wir sind für Sie da





Falls es im Zuge einer Reklamation zur Rückbelastung Ihres Vertragspartnerkontos kommt, werden Sie mittels einer „Lastschriftanzeige“ informiert. Die Lastschriftanzeige enthält den Grund der Rückbelastung und – sofern zutreffend – weitere Unterlagen, die eine erneute Prüfung der Reklamation und Stornierung der Rückbelastung ermöglichen.

Rückbelastungen ohne vorherige Informationsanfrage werden durchgeführt, wenn die Akzeptanzbedingungen gemäß den jeweils aktuell gültigen Bedingungen für Vertragspartner nicht eingehalten wurden.

**Sie erreichen die Reklamationsabteilung**  
**Mo. bis Fr., 08.30 – 17.30 Uhr, unter Telefon 0800 900 930**

## Allgemeine Tipps

**Die meisten Reklamationen durch Kartenmitglieder können vermieden werden.**

Im Folgenden finden Sie dazu einige hilfreiche Tipps.

1. Stellen Sie sicher, dass Ihr Firmenname korrekt auf der Kartenabrechnung des Kartenmitglieds erscheint. Um zu überprüfen, mit welchem Namen Sie auf der Abrechnung erscheinen, wenden Sie sich bitte an den **American Express Vertragspartner Service unter Telefon 0800 900 930.**
2. Um dem Kartenmitglied die Zuordnung der Transaktion zu erleichtern, führen Sie alle Beträge einzeln auf.
3. Weisen Sie Kartenmitglieder auf Ihre Umtausch- und Rückgaberichtlinien sowie die Stornierungsbedingungen hin.
4. Stellen Sie sicher, dass Sie immer eine Genehmigung über den Gesamtbetrag der Transaktion erhalten.



5. Teilen Sie Belastungen niemals auf, um unter Ihrem genehmigungsfreien Höchstbetrag (**Genehmigungsgrenze**) zu bleiben und so den Anruf beim American Express Genehmigungsdienst zu umgehen.
6. Handelt es sich um eine American Express Chip mit PIN-Karte, muss das Kartenmitglied seinen PIN eingeben (Voraussetzung: EMV-fähiges Terminal), um die Transaktion zu bestätigen. Bei Karten ohne Chip gleichen Sie die Unterschrift auf der Karte mit der Unterschrift auf dem Beleg ab.
7. Prüfen Sie, ob an der Karte sichtbare Änderungen vorgenommen wurden bzw. ob Beschädigungen erkennbar sind.
8. Überprüfen Sie das Gültigkeitsdatum der Karte.
9. Stellen Sie sicher, dass Sie Nachweise aufbewahren, damit Reklamationen einfach und schnell gelöst werden können.

# Allgemeine und branchenspezifische Tipps für die Hotellerie

Reklamationen in der Hotellerie gibt es besonders häufig, wenn ein Hotel-aufenthalt berechnet, aber nicht angetreten wird („No Show“).

Wir empfehlen deshalb Folgendes:

1. Notieren Sie alle Einzelheiten zu Kreditkarte und Reservierung (z. B. Name und Anschrift des Kartenmitglieds, Kartenummer, Gültigkeit, Reservierungsdaten). Sie können durch einen Anruf beim **American Express Genehmigungsdienst unter 01 512 97 14** die Daten des Kartenmitglieds abgleichen lassen.
2. Senden Sie dem Kartenmitglied eine Reservierungsbestätigung mit den Stornierungsbedingungen zu.
3. Bewahren Sie die Buchungsunterlagen, eine Kopie der Stornierungsbedingungen sowie die Stornierungsnummer auf.
4. Stellen Sie dem Kartenmitglied immer eine Stornierungsnummer oder eine Stornierungsbestätigung zur Verfügung.
5. Senden Sie dem Kartenmitglied eine Rechnung über die Stornierungsgebühr zu.



Zusätzlich gilt:

6. Falls es sich bei dem Gast nicht um das Kartenmitglied handelt, holen Sie bitte die Autorisierung des Kartenmitglieds zur Belastung der Karte für eine dritte Person ein.
7. Stellen Sie sicher, dass Ihnen eine Genehmigung für den Gesamtbetrag der Transaktion vorliegt. Eine Genehmigung können Sie beim **American Express Genehmigungsdienst unter Telefon 01 512 97 14** einholen.
8. Wenn das Kartenmitglied anreist, ziehen Sie bitte die Karte durch das Lesegerät und berücksichtigen Sie die **Hinweise bei Anwesenheit des Kartenmitglieds** (siehe Seite 18).
9. Bei Reservierungen per E-Mail, Telefon oder Internet berücksichtigen Sie bitte die Hinweise auf Seite 19.



## Allgemeine und branchenspezifische Tipps in der Gastronomie

Um Reklamationen im Falle von Nichterscheinen („No Show“) zu verhindern:

1. Informieren Sie das Kartenmitglied über Ihre Stornierungsbedingungen.
2. Notieren Sie alle Einzelheiten zu Kreditkarte und Reservierung (z. B. Name und Anschrift des Kartenmitglieds, Kartennummer, Gültigkeit, Reservierungsdaten etc.). Sie können durch einen Anruf beim **American Express Genehmigungsdienst unter Telefon 01 512 97 14** die Daten des Kartenmitglieds abgleichen lassen.
3. Stellen Sie sicher, dass Ihnen eine Autorisierung des Kartenmitglieds für den Gesamtbetrag vorliegt und berücksichtigen Sie die Hinweise für Transaktionen per E-Mail, Telefon oder Internet (siehe Seite 19).
4. Bei Erscheinen des Gastes berücksichtigen Sie bitte die Hinweise zur Durchführung von Transaktionen bei Anwesenheit des Kartenmitglieds (siehe Seite 18).



## Allgemeine und branchenspezifische Tipps im Versandhandel und Internet

1. Informieren Sie das Kartenmitglied über die voraussichtliche Lieferzeit.
2. Liefern Sie nur an die bei American Express hinterlegte Rechnungsanschrift des Kartenmitglieds und bestehen Sie darauf, dass der Empfang der Lieferung schriftlich quittiert wird. Sie können durch einen Anruf beim **American Express Genehmigungsdienst unter Telefon 01 512 97 14** sicherstellen, dass die Auslieferung an die bei American Express hinterlegte Rechnungsadresse des Kartenmitglieds erfolgt.
3. Nutzen Sie das Adressen-Verifizierungssystem (AVS). Dieser Service ermöglicht Ihnen den Abgleich der Adresse Ihres Kunden mit der Rechnungsadresse, die der American Express Karte hinterlegt ist. Wir empfehlen die Nutzung von AVS, um das Betrugsrisiko zu senken. Die AVS-Nutzung ist allerdings kein garantierter Schutz vor Rückbelastungen.
4. Um Zugang zu AVS zu erhalten, wenden Sie sich bitte an unseren **Vertragspartner Service unter Telefon 0800 900 930**.

# Allgemeine und branchenspezifische Tipps in der Autovermietung

1. Klären Sie das Kartenmitglied über mögliche Zusatzkosten auf, die z. B. durch Beschädigungen, verspätete Rückgabe des Mietwagens, Benzin-kosten etc. entstehen können.
2. Wird das Fahrzeug beschädigt zurückgegeben, lassen Sie sich bitte eine Übernahmeerklärung zur Schadensverursachung mit der voraus-sichtlichen Höhe der Belastung und Kartenummer unterschreiben, da dies eventuelle Ansprüche Ihrerseits einfacher durchsetzbar macht. Bitte händigen Sie dem Kartenmitglied alle versicherungsrelevanten Dokumente aus.
3. Setzen Sie gleich bei Rückgabe des Wagens den Endbetrag fest. Sofern Zusatzkosten belastet werden müssen, reichen Sie diese bitte als sepa-rate Belastung ein.
4. Stellen Sie sicher, dass das Kartenmitglied der vollen Höhe des abzu-buchenden Betrages zugestimmt hat.





# Schützen Sie Ihr Unternehmen vor Betrug

## Kartenmissbrauch verhindern

Verlorene, gestohlene und gefälschte Karten sind mögliche Betrugsformen.

Leider werden die meisten Unternehmen irgendwann mit dem Thema Betrug konfrontiert. Um sowohl Waren- und Geschäftsverluste als auch Rückbelastungen zu verhindern, ist es wichtig, wachsam zu sein.

Im Folgenden finden Sie einige Maßnahmen, die dabei helfen, das Risiko so gering wie möglich zu halten und Ihr Unternehmen vor Betrug zu schützen.

# Schützen Sie Ihr Unternehmen vor Betrug – Kartenmissbrauch verhindern

Wenn das Kartenmitglied bei der Transaktion persönlich anwesend ist:

1. Führen Sie die Transaktion nur dann durch, wenn das Kartenmitglied während des Zahlungsvorgangs im Besitz der tatsächlichen Kreditkarte ist.
2. Stellen Sie sicher, dass die Karte nicht verformt, beschädigt oder abgelaufen ist.
3. Handelt es sich um eine American Express Chip mit PIN-Karte, muss das Kartenmitglied seinen PIN eingeben (Voraussetzung: EMV-fähiges Terminal), um die Transaktion zu bestätigen. Bei Karten ohne Chip gleichen Sie die Unterschrift auf der Karte mit der Unterschrift auf dem Beleg ab.
4. Wenn Sie einer Karte oder einer Person misstrauen, sollten Sie den American Express Genehmigungsdienst für eine sogenannte „Sicherheits/Code 10 – Anfrage“ unter Telefon 01 512 97 14 anrufen.
5. Zu Ihrer eigenen Sicherheit sollten Sie den Kunden niemals direkt mit Ihrem Verdacht konfrontieren.

**Auch in den folgenden Fällen ist Misstrauen angebracht:**

1. Bestellung einer großen Anzahl identischer und wertvoller Artikel.
2. Wunsch nach sofortiger Lieferung bzw. Expresslieferung bei teuren Artikeln.
3. Mehr als ein Kartenmitglied mit derselben Lieferadresse.



Wenn das Kartenmitglied die Transaktion per E-Mail, Telefon oder Internet durchführt:

1. Erbringen Sie die Leistung bzw. liefern Sie die Ware ausschließlich an die bei American Express hinterlegte Rechnungsadresse und beauftragen Sie Ihre Lieferanten, die Lieferungen nicht umzuleiten und eine unterschriebene Empfangsbestätigung einzuholen. Sie können durch einen Anruf beim **American Express Genehmigungsdienst unter Telefon 01 512 97 14** sicherstellen, dass die Auslieferung an die bei American Express hinterlegte Rechnungsadresse des Kartenmitglieds erfolgt.
2. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Internetseite sicher und mit einem Verschlüsselungsprotokoll versehen ist, das dem Industriestandard entspricht.
3. Falls das Kartenmitglied die Ware bei Ihnen abholt, befolgen Sie den Standardprozess, der für die Annahme der Karte bei persönlicher Anwesenheit des Kartenmitglieds gilt (siehe Seite 18).
4. Benutzen Sie das Adress-Verifizierungssystem, AVS (siehe Seite 15), um das Betrugsrisiko zu senken.

American Express Austria Bank GmbH, Kärntner Straße 21–23, 1010 Wien, Sitz: Wien,  
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien, Firmenbuchnummer: FN 302241 y,  
UID-Nr.: ATU 63852245, DVR-Nr.: 3003166, Bankverbindung: UniCredit Bank Austria AG,  
Konto-Nr.: 0040-11003/00, BLZ: 11000, IBAN: AT63 1100 0004 0110 0300,  
BIC: BKAUATWW