



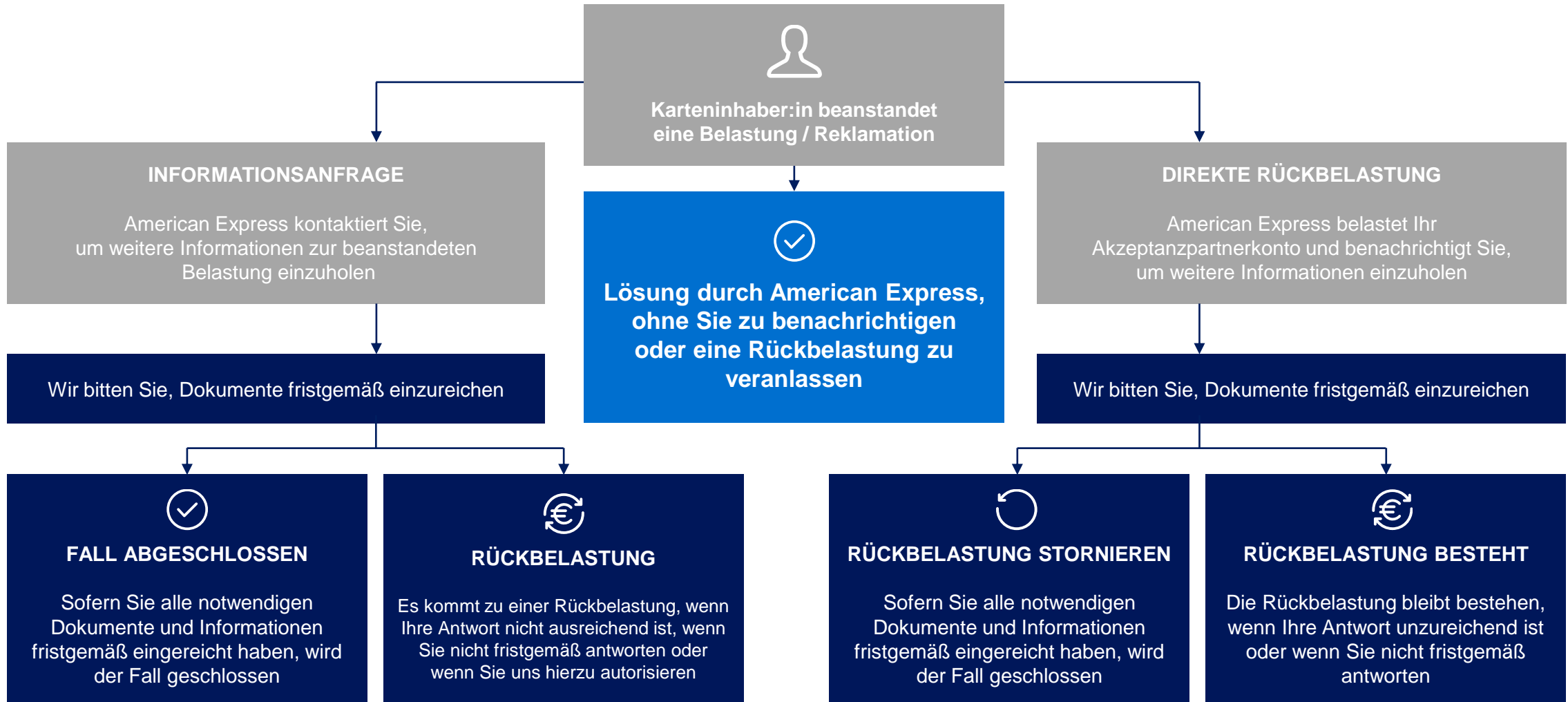
# American Express Reklamationen verstehen und verwalten

Customer Value Experience Team,  
Commercial & Merchant Global & Premium Experience

# Der American Express Reklamationsprozess



# Der Reklamationsprozess



# Was kann eine Reklamation verursachen?

Wenn Karteninhaber:innen einen Posten auf der Abrechnung in Frage stellen, können sie die Belastung aus verschiedenen Gründen reklamieren:



Wie lassen sich Reklamationen vermeiden  
und wie sollten Sie darauf reagieren?



# Zum Zeitpunkt des Kaufs



Verwenden Sie Ihren den Kund:innen bekannten Firmennamen auf der Kartenabrechnung. Geben Sie eine Flugreferenznummer, eine Ticketnummer und eine Kundendienstnummer oder Webadresse auf der Abrechnung an.



Stellen Sie Bedingungen zu Stornierung, Rückgabe, Rückerstattung, Unzufriedenheit, No-Show und Sonderbedingungen zum Zeitpunkt des Kaufs zur Verfügung.



Bewahren Sie die Buchungsbestätigung und den Nachweis über die erbrachte Dienstleistung auf, einschließlich Änderungen der ursprünglichen Buchung. Informieren Sie Kund:innen, wenn sie als „No-Show“ bezeichnet werden.

# Wie sollten Sie eine Informationsanfrage beantworten?

Um zu verhindern, dass eine Informationsanfrage zu einer Rückbelastung führt, ist es wichtig, sich an den vorgegebenen Zeitrahmen zu halten. Dieser wird in der ursprünglichen Benachrichtigung kommuniziert, und die entsprechenden Dokumente sollten fristgemäß eingereicht werden.

Wenn Sie auf eine Anfrage nicht reagieren, wird der reklamierte Betrag von Ihrem Akzeptanzpartnerkonto abgebucht.

Stellen Sie eine detaillierte Auflistung sowie eine komplette Rechnung zur Verfügung. Stellen Sie sicher, dass die Rechnung der Kundin bzw. dem Kunden gehört und Autorisierungsdetails sichtbar sind.



Inkludieren Sie einen Nachweis darüber, dass die Waren geliefert und die Dienstleistungen ausgeführt wurden. Erklären Sie die eingereichten Dokumente und zeigen Sie alle Änderungen auf, die seit der Bestellung durchgeführt wurden.



Stellen Sie Bedingungen zu Stornierung, Rückgabe, Rückerstattung, Unzufriedenheit, No-Show sowie Sonderbedingungen zur Verfügung.

# Zusammenfassung

**1.**

Beantworten Sie alle Reklamationen, sowie Informationsanfragen

Beugen Sie Rückbelastungen aufgrund von „nicht beantwortet“ vor

**ISO 4516**

**2.**

Senden Sie vollständige und leserliche Unterlagen ein

Beugen Sie Rückbelastungen aufgrund von unvollständigen Nachweisen vor

**ISO 4517**

**3.**

Legen Sie einen Nachweis vor, um auf den Anspruch der Karteninhaberin bzw. des Karteninhabers einzugehen

Beugen Sie allgemeinen Rückbelastungen vor

**ISO 4512/4554/4513 etc.**

**4.**

Nutzen Sie Tools, um Betrug vorzubeugen, wie American Express SafeKey®

Beugen Sie Rückbelastungen aufgrund von Betrug vor

**ISO 4540**



# Ware/Dienstleistung nicht erhalten



ISO-Code 4554

## Kundenreklamation

- Der/Die Karteninhaber:in gibt an, die Waren oder Dienstleistungen in dem in der Bestellung angegebenen Zeitrahmen nicht erhalten zu haben

## Im Rahmen der Händlerantwort erforderlich:

- Ihre AGB inkl. der Stornierungs-, Rückerstattungs- und Rückgabebedingungen
- Eine aufgeschlüsselte Rechnung, die anzeigt, was bestellt wurde, sowie das voraussichtliche Lieferdatum
- Nachweis, dass die Waren an die zum Zeitpunkt des Kaufs angegebene Lieferadresse geliefert wurde bzw. dort bereitgestellt wurden, oder Korrespondenz mit dem/der Karteninhaber:in, in der darüber informiert wird, dass sich die Bestellung verzögert und dass etwaige Abhilfeversuche unternommen werden
- Korrespondenzen mit dem/der Karteninhaber:in
- Beweis, dass keine Kündigung im Rahmen der AGB durch den/die Karteninhaber:in vorgenommen wurde

## Wie können Sie diese Art der Reklamation künftig vermeiden?

- Informieren Sie darüber, falls eine Lieferversögerung eintritt, oder bieten Sie einen Gutschein an
- Informieren Sie darüber, falls die Bestellung verändert wurde
- Wenn Sie Dienstleistungen anbieten, führen Sie die Transaktion erst nach Abschluss durch, außer es wurde anders vereinbart



# Rückerstattung nicht erhalten



ISO-Code 4513

## Kundenreklamation

- Der/Die Karteninhaber:in gibt an, dass die Waren in Übereinstimmung mit den Stornierungs- oder Rückgaberichtlinien des Händlers storniert oder an den Händler zurückgegeben wurden

## Im Rahmen der Händlerantwort erforderlich:

- Ihre AGB inkl. der Stornierungs-/Rückerstattungs-/Rückgabebedingungen
- Eine aufgeschlüsselte Rechnung, die anzeigt, was bestellt und vereinbart wurde
- Beweis, dass keine Stornierung, Rückgabe oder Beschwerde eingereicht wurde
- Kopie aller Kommunikationen und Lösungsversuche mit dem/der Karteninhaber:in

## Wie können Sie diese Art der Reklamation künftig vermeiden?

- Informieren Sie darüber, falls sich die Rückerstattung verzögert oder Sie einen Gutschein ausstellen müssen
- Führen Sie die Rückerstattung innerhalb von 14 Kalendertagen durch, falls nichts anderes vereinbart wurde





### Kundenreklamation

- Karteninhaber:in hat mitgeteilt, dass die Ware erhalten wurde, dass sie/er aber äußerst unzufrieden sei, da der Artikel beschädigt oder defekt sei, d. h., der Artikel hätte eine andere Farbe haben sollen, ist verbeult oder kaputt
- Karteninhaber:in gibt an, sich beim Händler beschwert und eine Rückgabe versucht zu haben, es wurde jedoch keine Abhilfe angeboten

### Im Rahmen der Händlerantwort erforderlich:

- Ihre AGB inkl. der Stornierungs-, Rückerstattungs- und Rückgabebedingungen
- Eine aufgeschlüsselte Rechnung, die anzeigt, was bestellt wurde
- Beweis, dass die Stornierung nicht im Einklang mit Ihren AGB stand
- Korrespondenzen mit dem/der Karteninhaber:in

### Wie können Sie diese Art der Reklamation künftig vermeiden?

- Stellen Sie sicher, dass genau die bestellten Waren geliefert werden
- Geben Sie Kontaktinformationen und Anweisungen klar und deutlich an: für den Fall, dass Waren nicht wie angegeben geliefert werden oder beschädigt sind
- Von Karteninhabern vorgebrachte Ansprüche oder Beschwerden umgehend berichtigen/lösen
- Stoßen Sie umgehend eine Gutschrift, eine Reparatur oder einen Ersatz an und informieren Sie über einen ungefähren Zeitraum, falls zutreffend
- Wenn keine Abhilfe oder Rückerstattung möglich ist, weisen Sie deutlich nach, dass dies mit Ihren AGB vereinbar ist





### Kundenreklamation

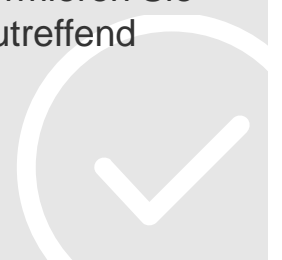
- Karteninhaber:in gibt an, dass die Ware/Dienstleistung zwar erhalten wurde, jedoch nicht der Beschreibung entsprach
- Karteninhaber:in gibt an, sich beim Händler beschwert und eine Rückgabe versucht zu haben, es wurde jedoch keine Abhilfe angeboten

### Im Rahmen der Händlerantwort erforderlich:

- Ihre AGB inkl. der Stornierungs-, Rückerstattungs- und Rückgabebedingungen
- Eine aufgeschlüsselte Rechnung, die anzeigt, was bestellt und vereinbart wurde
- Beweis, dass keine Stornierung, Rückgabe oder Beschwerde eingereicht wurde
- Kopie aller Kommunikationen und Lösungsversuche mit dem/der Karteninhaber:in

### Wie können Sie diese Art der Reklamation künftig vermeiden?

- Stellen Sie sicher, dass die Waren genau der Bestellung entsprechen
- Geben Sie Kontaktinformationen und Anweisungen klar und deutlich an, für den Fall, dass Waren nicht der Beschreibung entsprechen
- Geben Sie detaillierte Artikelbeschreibungen auf Rechnungen sowie in Online-Auftragsbestätigungen und Verträgen an
- Von Karteninhaber:innen vorgebrachte Ansprüche oder Beschwerden umgehend berichtigen/lösen
- Stoßen Sie umgehend eine Gutschrift, eine Reparatur oder einen Ersatz an und informieren Sie über einen ungefähren Zeitraum, falls zutreffend



# Wichtige Punkte zur Reklamationsbearbeitung

**Bei allen Reklamationsanfragen sollten mindestens die folgenden Unterlagen eingesendet werden:**

- Beweis, dass die Kundin/der Kunde zum Zeitpunkt des Kaufs den AGB zugestimmt hat
- Die AGB des Händlers, inklusive Rückgabe-/Stornierungsbedingungen
- Eine Kopie des Belegs oder der Rechnung, inklusive Kartenummer (kann verschlüsselt werden), Händlername und Ort, Transaktionsdatum und Transaktionssumme
- Beweis, dass die Kundin/der Kunde keine Stornierung oder Rückgabe im Rahmen der AGB durchgeführt hat
- Jegliche Kommunikation mit der Kundin/dem Kunden

# Regularien für Akzeptanzpartner

Die Regularien für Akzeptanzpartner sind ein nützlicher Leitfaden, der Ihnen bei der Verwaltung von Rückbuchungen und Anfragen hilft.

- Im Abschnitt 5 finden Sie Informationen zu allen Arten von Reklamationen, die Sie erhalten können. Dies beinhaltet auch weitere Informationen darüber, was genau der Anspruch ist, welche Informationen Sie von American Express erhalten und welche Unterlagen/Informationen Sie einreichen sollten, um die Reklamation zu Ihren Gunsten zu lösen.
- Die Regularien beinhalten außerdem generelle Informationen über den Prozess, den Zeitrahmen, zum Thema Betrug und Antwortmöglichkeiten.
- Sie können die Regularien für Akzeptanzpartner auf der American Express Website unter Downloads und Informationen finden:

Regularien für Akzeptanzpartner





# Reklamationen online verwalten

**Optimieren Sie Ihr  
Beschwerdemanagement.**

Nutzen Sie Online-Tools, um  
Reklamationen schnell und effizient zu  
bearbeiten – für zufriedene Kund:innen  
und weniger Aufwand.

Hier Digital abwickeln



#TeamAmex

