

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

American Express Payments Europe, S.L. (Germany branch), Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main, Geschäftsleitung: Matthias Rörig (Vorsitzender), Andreas Heidelmann, Registergericht Frankfurt am Main, HRB 112344. Zweigniederlassung einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach spanischem Recht mit Sitz in Madrid, eingetragen im Registro Mercantil de la Provincia de Madrid, Hoja M-664153 Tomo 37236 Folio 20. Direktoren: Sujata Bhatia, Samuel Lesaulnier, Juan Castuera Pérez, Jean Edgar P. Diacono, Thomas M. Fernandez Salido, Paraskevi Galani, Julia López Fernández, Juan Orti Ochoa de Ocariz, Piotr Tomasz Pogorzelski. American Express Payments Europe, S.L. hält eine Erlaubnis der Banco de España zur Erbringung von Zahlungsdiensten gemäß den Vorschriften über die Erbringung von Zahlungsdiensten (6883).

