



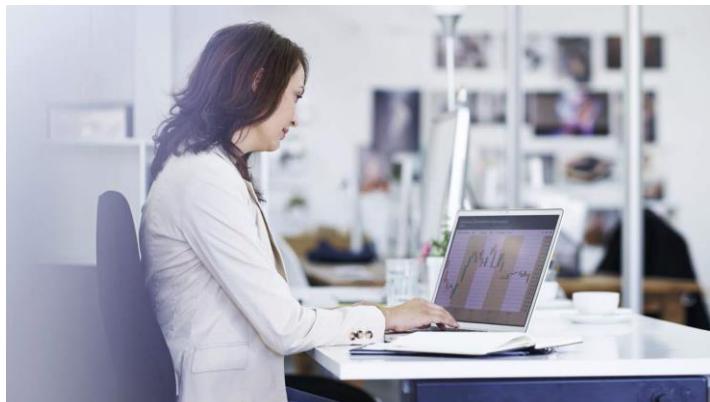
Leitfaden für die Online- bearbeitung von Reklamationen

WWW.AMERICANEXPRESS.DE/VERTRAGSPARTNER



So bearbeiten Sie Reklamationen online

Dieser Leitfaden bietet einen allgemeinen Überblick über Reklamationen sowie eine Anleitung zur Onlinebearbeitung dieser Reklamationen. Mit Hilfe dieser Funktion können Sie auf der Vertragspartner-Webseite die benötigten Informationen abrufen, um angemessen auf Reklamationen reagieren zu können.



Inhaltsverzeichnis:

| | |
|--|-------|
| <u>Vorteile der Onlinebearbeitung Reklamationen</u> | 3-4 |
| <u>Auf der Websit und zur Bearbeitung von Reklamationen anmelden</u> | 5-6 |
| <u>Ihre Übersicht</u> | 7 |
| <u>Übersichtstabelle der Reklamationen</u> | 8 |
| <u>Übersichtstabelle filtern</u> | 9-10 |
| <u>Nach Standort und Datum filtern</u> | 11-12 |
| <u>Übersichtstabelle anpassen</u> | 13 |
| <u>Einzelheiten zu einem Vorgang abrufen</u> | 14 |
| <u>Berichte suchen, herunterladen und ausdrucken</u> | 15 |
| <u>Mögliche Maßnahmen</u> | 16-19 |
| <u>Mehrere Reklamationen gleichzeitig bearbeiten</u> | 20 |
| <u>Postfach auf E-Mail-Benachrichtigungen überprüfen</u> | 21 |
| <u>Anhang: Vermeidung von Rückbelastungen</u> | 22-33 |

Vorteile der Onlinebearbeitung von Reklamationen

Mit dem Tool zur Onlinebearbeitung, das Sie auf der Vertragspartner-Website finden, können Sie ganz einfach auf Karteninhaber-Reklamationen reagieren und diese bearbeiten. Über die Online-Übersicht haben Sie die Möglichkeit, alle offenen und dringenden Reklamationen für Ihre Unternehmensstandorte einzusehen, Dokumente hochzuladen und online darauf zu reagieren.

Warum Reklamationen online bearbeiten?

Die Onlinebearbeitung von Reklamationen geht schneller und hilft Ihnen außerdem dabei, Rückbelastungen ohne Antwort zu vermeiden. Darüber hinaus hat sie unter anderem auch folgende Vorteile:

Sie werden per E-Mail benachrichtigt, wenn es neue, aktualisierte oder dringende Reklamationen gibt.

Sie können alle Reklamationen gesammelt online einsehen (statt in zahlreichen einzelnen Schreiben).

Sie können bequem online reagieren und müssen keine Schreiben per Post verschicken.

Sie können den Status von Reklamationen über das gesamte Verfahren hinweg verfolgen.

Vorteile der Onlinebearbeitung von Reklamationen

Übersicht Reklamationsbearbeitung

Was sind Reklamationen und Rückbelastungen?

Eine Reklamation tritt ein, wenn sich ein Karteninhaber an American Express wendet und eine Belastung seiner Kreditkarte in Frage stellt. Die Anfrage wird geprüft, erhält eine Vorgangsnummer und wird dann in Ihrem Tool zur Onlinebearbeitung angezeigt.

Dies sind die häufigsten Reklamationen:

- Karteninhaber kann sich nicht an den Kauf erinnern
- Abrechnungsfehler
- Produkt/Dienstleistung storniert oder nicht erhalten
- Retouren

Wie lange Sie Zeit haben, um auf eine Reklamation zu reagieren, hängt von der Art der Reklamation ab. Sie können dies online über das „Antworten bis“-Datum abrufen. Falls Sie innerhalb des vorgeschriebenen Zeitraums keine gültige Dokumentation vorlegen, erfolgt eine Rückbelastung Ihres Kontos. Sie können die Rückbelastungen online einsehen.

Karteninhaber stellt eine Belastung in Frage

Wir werden versuchen, die Angelegenheit intern zu lösen.
Falls wir zusätzliche Informationen benötigen, werden wir uns bei Ihnen melden.

Reklamation

Wir kontaktieren Sie per E-Mail bei neuen oder dringenden Reklamationen von Karteninhabern. Die entsprechenden Informationen können Sie online überprüfen.

Antwort des Vertragspartners

Sie können entweder durch eine Gutschrift reagieren oder nachweisen, dass die Belastung gültig ist.

Keine Antwort oder unzureichende Belege

Gutschrift an den Karteninhaber. Benachrichtigung an Sie über Rückbelastung.

Rückbelastung

Belastung Ihres Vertragspartnerkontos.

Ausreichende Belege/Ausstellung einer Gutschrift

Vorgang ist abgeschlossen. Keine weiteren Maßnahmen erforderlich.

Auf der Website und zur Bearbeitung von Reklamationen anmelden

1. Anmeldung - Rufen Sie die Seite

www.americanexpress.de/vertragspartner auf. Wenn Sie bereits einen Benutzernamen und ein Kennwort für Ihr Vertragspartnerkonto festgelegt haben, geben Sie diese ein und melden Sie sich an.

Wenn Sie sich noch nicht online registriert haben, klicken Sie auf „**Jetzt registrieren**“ und folgen Sie den drei einfachen Schritten, um ein neues Profil zu erstellen und online auf Ihr Vertragspartnerkonto zugreifen zu können.

Zur Bearbeitung von Reklamationen anmelden

Sie können Reklamationen nur dann online bearbeiten, wenn Sie sich dazu angemeldet haben. Es gibt zwei Anmeldemöglichkeiten: während der Registrierung oder auf der Übersichtsseite Ihres Kontos. Die Schritte für jede einzelne Option finden Sie auf der nächsten Seite.



Auf der Website und zur Bearbeitung von Reklamationen anmelden

2. **Registrierung** - Nachdem Sie Schritt 1 und 2 abgeschlossen haben, gelangen Sie zum letzten Schritt – dem Verwalten Ihrer Finanzen. **Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Reklamationen bearbeiten“**, um sich für die Onlineverwaltung von Reklamationen anzumelden.

Sie erhalten nun keine Schreiben zu Reklamationen mehr per Post, sondern können Reklamationen nur noch online einsehen. Kontrollieren Sie Ihr Onlinekonto also in regelmäßigen Abständen. Darüber hinaus können Sie E-Mail-Benachrichtigungen einrichten, die Sie über neue oder aktualisierte Reklamationen informieren. [Siehe Seite 21.](#)

3. **Kontoübersicht** - Nachdem Sie sich wie oben beschrieben bei Ihrem Konto angemeldet haben, gelangen Sie zur Kontoübersicht. Falls Sie sich noch nicht für die Onlinebearbeitung von Reklamationen angemeldet haben, finden Sie hier eine entsprechende Option. Klicken Sie auf „Aktivieren“ und folgen Sie der Anleitung, um sich für die Onlinebearbeitung anzumelden.

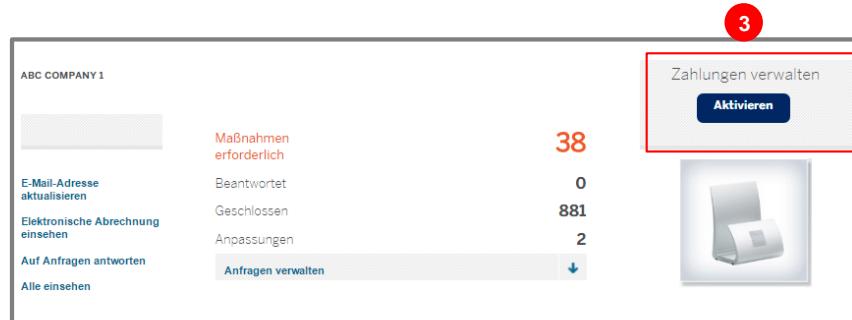
Wählen Sie „Zahlungen verwalten“, „Reklamationen bearbeiten“ bzw. „Kontoinformationen aktualisieren“ um fortzufahren

Zahlungen verwalten
Ich nehme zur Kenntnis, dass ich meine Abrechnungen nur online und nicht mehr in Papierform erhalten werde.
[Mehr erfahren](#)

Reklamationen bearbeiten
Ich nehme zur Kenntnis, dass ich meine Reklamationen nur noch online verwalte und keine Benachrichtigungen mehr in Papierform erhalten werde.
[Mehr erfahren](#)

Kontoinformationen aktualisieren
Sie können Ihre Kontoinformationen ändern, wie z. B. Namen des Unternehmens, Adresse und Telefonnummern.
[Mehr erfahren](#)

2



Ihre Übersicht

Die Übersicht ist die erste Seite, die angezeigt wird, wenn Sie den Reklamationsbereich auf der Vertragspartner-Website aufrufen. Hier erhalten Sie einen Überblick über all Ihre Anfragen¹ und Rückbelastungen².

1. Verschiedene **Filter** helfen Ihnen dabei, die Informationen einzusehen, die für Sie relevant sind. Sie können eine Vielzahl von Filtern miteinander kombinieren, um die Reklamationsübersicht zu personalisieren und so viele Informationen aufzurufen, wie Sie möchten. [Siehe Seite 9.](#)
2. Die **Aktionsschaltflächen** befinden sich gut sichtbar oberhalb der Übersicht. So können Sie schnell und effizient auf alle **Karteninhaber-Reklamationen** reagieren. [Siehe Seite 16.](#)
3. Die **Übersichtstabelle** enthält eine vollständige Liste aller Reklamationen und lässt sich an Ihre Wünsche anpassen. [Siehe Seite 13.](#)
4. Über die **Symbolleiste** können Sie jederzeit Berichte generieren und herunterladen, eine Druckvorschau erstellen, nach Informationen suchen oder zur Übersichtsseite oder Startseite zurückkehren. [Siehe Seite 15.](#)
5. Die **Sprachauswahl** erfolgt ganz einfach, indem Sie auf die gewünschte Sprache klicken.

The screenshot shows the 'Complaint Overview' page. At the top, there's a header with 'STANDORTE (1/1)', 'DATUM', and language selection ('English | Deutsch'). Below it is a summary bar with counts: 'MASSNAHMEN ERFORDERLICH 38', 'BEANTWORTET 0', 'GESCHLOSSEN 881', 'ANPASSUNGEN 2', and filter buttons for 'Alle', 'Nicht angesehen', 'Angesehen', 'Rückbelastungen', 'Anfragen', and 'Aktualisierungen'. Callout 1 points to this bar. To the right are icons for home, download, print, and search, with callout 4 pointing to the download icon. Callout 5 points to the language selection. Below the summary is a row of buttons: 'Voller Rückerstattung zustimmen', 'Anders beantworten', and 'Offline antworten'. Callout 2 points to the first button. A table below contains 8 rows of complaint data, each with a checkbox, VORGANGSNUMMER, TRANSAKTIONSBETRAG, STATUS, BEGRUNDUNG UND CODE, and AKTUALISIERUNGSDATUM DES VORGANGS. Callout 3 points to the first row. The table has columns: VORGANGSNUMMER, TRANSAKTIONSBETRAG, STATUS, BEGRUNDUNG UND CODE, and AKTUALISIERUNGSDATUM DES VORGANGS.

| VORGANGSNUMMER | TRANSAKTIONSBETRAG | STATUS | BEGRUNDUNG UND CODE | AKTUALISIERUNGSDATUM DES VORGANGS |
|----------------|--------------------|-----------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| D-2482417 | €118.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| D-2475592 | €138.25 | Bitte antworten | Beschwerde des Karteninhabers-4515 | 1/1/0001 |
| D-2511335 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| D-2511337 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| D-2524728 | €102.20 | Bitte antworten | Abruf-6014 | 23/5/2016 |
| D-2523867 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| D-2523873 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |

¹ **Anfrage:** Es kann vorkommen, dass Sie sofort eine Rückbelastung erhalten, ohne reagieren zu können. Dies passiert in der Regel, wenn wir betrügerische Aktivitäten vermuten.

² **Rückbelastung:** Bei Rückbelastungen belasten wir Ihr Konto nach genauer Untersuchung der Reklamation in Höhe der fraglichen Transaktionssumme und schreiben dem Karteninhaber dieselbe Summe gut. Es kann vorkommen, dass Sie sofort eine Rückbelastung erhalten, ohne reagieren zu können. Dies passiert in der Regel, wenn wir betrügerische Aktivitäten vermuten.

Übersichtstabelle der Reklamationen

In dieser übersichtlichen Tabelle sehen Sie alle reklamierten Transaktionen.

Die **Übersichtstabelle** enthält eine Reihe von Standardspalten. Diese Spalten enthalten wichtige Informationen zu den einzelnen Anfragen oder Rückbelastungen, einschließlich „Vorgangsnummer“¹, „Status“², „Empfangsdatum“³, „Bitte beantworten bis“⁴ und „Transaktionsbetrag“⁵.

- 1. Die Auswahl und die Reihenfolge** der Spalten sowie die Anzahl der angezeigten Daten lassen sich an Ihre Anforderungen anpassen.
- 2. Orangefarbene Ausrufezeichen** verweisen auf dringende Antworten, auf die Sie innerhalb der nächsten sieben Tage reagieren müssen.
- 3. Über „Begründung“ und „Begründungscode“** können Sie ermitteln, weshalb der Karteninhaber die Transaktion in Frage stellt. Klicken Sie dazu einfach in der jeweiligen Zeilenposition auf die blau markierten Optionen unter „Begründung und Code“, um eine detaillierte Beschreibung einzusehen.
- 4. Mithilfe der waagerechten Scroll-Leiste** und der Pfeile können Sie weitere Einzelheiten zu jedem Vorgang ansehen.

| Voller Rückerstattung zustimmen | | Anders beantworten | | Offline antworten | |
|---------------------------------|----------------|--------------------|-----------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| 0/38 | | | | | |
| | VORGANGSNUMMER | TRANSAKTIONSBETRAG | STATUS | BEGRUNDUNG UND CODE | AKTUALISIERUNGSDATUM DES VORGANGS |
| 1 | D-2482417 | €118.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| 2 | D-2475592 | €138.25 | Bitte antworten | Beschwerde des Karteninhabers-4515 | 1/1/0001 |
| 3 | D-2511335 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| 4 | D-2511337 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| | D-2524728 | €102.20 | Bitte antworten | Abruf-6014 | 23/5/2016 |
| | D-2523867 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| | D-2523873 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| | D-2523878 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| | D-2523883 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |

¹ **Vorgangsnummer:** Eindeutige Nummer, die American Express jeder einzelnen Anfrage oder Rückbelastung zuweist. Dadurch lassen sich die Vorgänge während des gesamten Prozesses leichter verfolgen und identifizieren.

² **Status:** Reklamierte Transaktionen durchlaufen zahlreiche Schritte zwischen Ihnen und American Express. Anhand des Status können alle Beteiligten den Fortschritt verfolgen und die nächsten Schritte einsehen.

³ **Empfangsdatum:** Datum, an dem der Karteninhaber die Belastung in Frage gestellt hat und sie Ihrem Konto zugeordnet wurde.

⁴ **Bitte beantworten bis:** Bis zu diesem Datum muss Ihre Antwort bei American Express eingehen.

⁵ **Transaktionsbetrag:** Betrag in Euro, den der Karteninhaber in Frage gestellt hat. Dabei kann es sich entweder um die gesamte Transaktionssumme oder um einen Teil davon handeln.

Übersichtstabelle filtern

Sie können die Übersichtstabelle nach **Standort**, **Datum**, **Status** und **Typ** filtern, indem Sie einfach auf die jeweiligen Filterschaltflächen klicken. Die Tabelle wird dann entsprechend aktualisiert und es werden die mit dem jeweiligen Filter verknüpften Reklamationen angezeigt.

- Nach Standort filtern** - Klicken Sie auf **Standort**, um die Informationen auf der Seite nach Ihren unterschiedlichen Unternehmensstandorten zu filtern. [Siehe Seite 11](#).
- Nach Datum filtern** - Klicken Sie auf **Datum**, um Vorgänge in einem bestimmten Zeitraum anzuzeigen. [Siehe Seite 12](#).
- Nach Status filtern** - Sie können die Übersichtstabelle mit Ihren Reklamationen nach dem Status der Reklamation filtern. Es gibt vier Hauptoptionen für den Filter: Maßnahmen erforderlich¹, Beantwortet², Geschlossen³ und Anpassungen⁴.

Sie können auch über Drilldown durch Klicken auf die einzelnen Pfeile zu den jeweiligen Statusangaben gelangen.

The screenshot shows the claim overview table with three numbered callouts:

- 1**: Points to the "STANDORTE (11)" button at the top left of the filter bar.
- 2**: Points to the "DATUM" button at the top right of the filter bar.
- 3**: Points to the "MASSNAHMEN ERFORDERLICH" dropdown menu, which is expanded to show four filter options: "BITTE ANTWORTEN", "BITTE ANTWORTEN SIE OFFLINE", "BITTE ANTWORTEN SIE ONLINE", and "ANPASSEN".

The main table displays 38 claims, with 0 answered, 881 closed, and 2 adjusted. The results show various details like transaction amount and reason for closure.

¹ **Maßnahmen erforderlich**: Vorgänge, die Ihre Reaktion erfordern.

² **Beantwortet**: Vorgänge, auf die Sie reagiert haben.

³ **Geschlossen**: Vorgänge, die vollständig abgeschlossen oder vorzeitig geschlossen wurden.

⁴ **Anpassungen**: Nach Schließung eines Vorgangs zeigt dieser Status die tatsächliche Gutschrift oder Belastung an.

Übersichtstabelle filtern

4. **Nach Typ filtern** - Eine der nützlichsten Filteroptionen ist das Filtern nach Vorgangstyp. Sie können zum Beispiel alle angesehenen oder noch nicht angesehenen Vorgänge auswählen, indem Sie nach „Angesehen“ oder „Nicht angesehen“ sortieren. Außerdem erscheinen sämtliche noch nicht angesehenen Vorgänge in Fettdruck, während die bereits angesehenen Vorgänge in normaler Schrift angezeigt werden. Dadurch sehen Sie auf einen Blick, welche Vorgänge Ihre Reaktion erfordern. Alternativ können Sie nach Anfragen und Rückbelastungen filtern.

Anzeigen 1-20 von 38

| VORGANGSNUMMER | TRANSAKTIONSBETRAG | STATUS | BEGRÜNDUNG UND CODE | AKTUALISIERUNGSDATUM DES VORGANGS |
|----------------|--------------------|-----------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| D-2482417 | €118.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| D-2475592 | €138.25 | Bitte antworten | Beschwerde des Karteninhabers-4515 | 1/1/0001 |
| D-2511335 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| D-2511337 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| D-2524728 | €102.20 | Bitte antworten | Abruf-6014 | 23/5/2016 |
| D-2523867 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| D-2523873 | €81.00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |

Nach Standort filtern

Wenn Sie auf die Schaltfläche **Standorte** klicken, erhalten Sie weitere Standort-Filteroptionen. Dabei handelt es sich um eine Liste aller Unternehmensstandorte, die Sie bei American Express registriert und aufgesetzt haben. Die Anzahl der Ihnen angezeigten Standorte hängt von der Konfiguration Ihres Benutzerprofils ab.

Die Standorte werden in hierarchischer Reihenfolge angezeigt. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den jeweiligen Standorten, die Sie einsehen oder ausblenden möchten, und klicken Sie auf „**Anzeigen**“, um die Übersichtstabelle entsprechend zu aktualisieren.

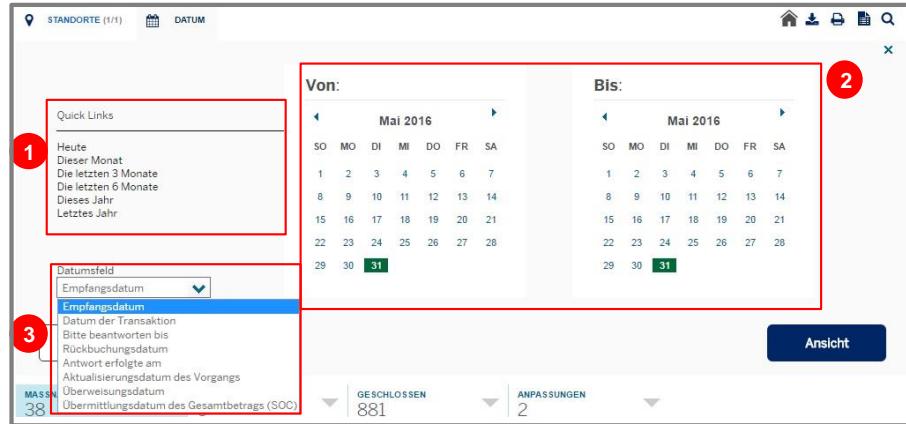
Wenn Ihnen ein zentraler Zugriff gewährt wurde, sehen Sie alle Standorte unter diesem Konto. Sollte Ihr Zugriff sich auf einen einzelnen Standort beschränken, werden nur die entsprechenden Informationen angezeigt.

The screenshot shows a user interface for managing locations. At the top, there are tabs for 'STANDORTE (1/1)', 'DATUM', and icons for home, download, print, search, and close. Below the tabs, there is a table with one row. The first column contains a checked checkbox next to 'Vertragspartner-Nr.' and the value '9500562616'. The second column contains '(0)'. At the bottom of the screen, there are three buttons: 'Abbrechen' (Cancel), 'Zurücksetzen' (Reset), and a blue 'Ansicht' (View) button.

Nach Datum filtern

Über die Schaltfläche **Datum** können Sie weitere Filteroptionen aufrufen.

1. Sortieren Sie die Einträge schnell und einfach nach diesen vordefinierten Zeiträumen: „Heute“, „Dieser Monat“, „Die letzten 3 Monate“, „Die letzten 6 Monate“, „Dieses Jahr“ oder „Letztes Jahr“.
2. Alternativ können Sie mit der Funktion „Von/Bis“ einen benutzerdefinierten Zeitraum im Kalender auswählen.
3. Filtern Sie nach einer Reihe von Statusdaten einschließlich „Empfangsdatum“ und „Datum der Transaktion“. Eine vollständige Liste der Optionen und deren Bedeutung finden Sie in der Fußnote.



Empfangsdatum: Datum, an dem die Reklamation gemeldet und der Vorgang Ihrem Konto hinzugefügt wurde.

Datum der Transaktion: Datum, an dem die reklamierte Transaktion von Ihrem Unternehmen durchgeführt wurde.

Bitte beantworten bis: Datum, bis zu dem Ihre Antwort bei American Express eingehen muss, damit sie geprüft/berücksichtigt und eine Rückbelastung vermieden werden kann.

Rückbuchungsdatum: Datum, zu dem ein Ausgleichsbetrag aufgrund einer Reklamation oder Rückbelastung von Ihrem Konto abgebucht wird.

Antwort erfolgte am: Datum, an dem Sie auf eine Reklamation geantwortet haben.

Aktualisierungsdatum des Vorgangs: Datum, an dem der Vorgang von American Express aktualisiert wurde.

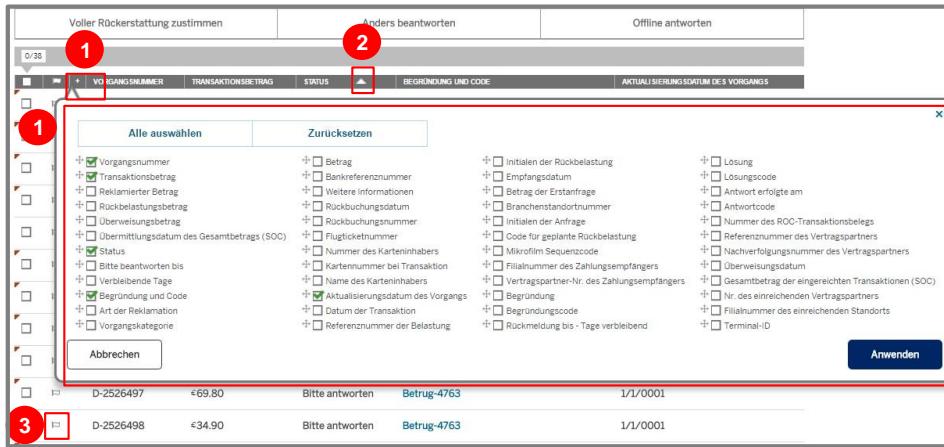
Überweisungsdatum Datum, an dem der Betrag aus der reklamierten Transaktion von American Express an Sie gezahlt wurde. Alle Zahlungen basieren auf Einreichungen. Demnach wird der Betrag aus der reklamierten Transaktion als Teil einer Auszahlung für eine Einreichung an Sie gezahlt.

Übermittlungsdatum des Gesamtbetrags (SOC): Datum, an dem die reklamierte Transaktion bei American Express zur Zahlung eingereicht wurde.

Übersichtstabelle anpassen

Jeder Vorgang umfasst eine Reihe von Informationen, die nicht automatisch in der Übersichtstabelle angezeigt werden. Über die waagerechte Scroll-Leiste können Sie auf weitere Spalten auf der rechten Seite der Tabelle zugreifen. Die Tabelle lässt sich auch individuell anpassen, sodass die für Sie relevanten Informationen automatisch angezeigt werden.

- Spalten hinzufügen oder entfernen** - Klicken Sie im Tabellenkopf auf die Schaltfläche [+], um alle verfügbaren Spalten anzuzeigen. Aktivieren oder deaktivieren Sie einfach die jeweiligen Kontrollkästchen, um eine Tabellenspalte hinzuzufügen oder zu entfernen. Sie können die Spalten neu anordnen, indem Sie die Spaltentitel in der Liste nach oben oder unten ziehen. Der oberste Titel in der Liste wird in der ersten Spalte der Übersichtstabelle angezeigt, der zweite in der zweiten Spalte usw. Wenn Sie mit der Anpassung fertig sind, klicken Sie auf „Übernehmen“.
- Daten in den Spalten sortieren** - In vielen Spalten können Sie die Informationen mithilfe des weißen Dreieck-Symbols sortieren.
- Reklamationen markieren** - Über das Flaggensymbol können Sie Reklamationen markieren. So finden Sie bestimmte Vorgänge später schnell und einfach wieder. Jeder Benutzer des Kontos hat eigene Flaggensymbole. Wenn beispielsweise fünf verschiedene Benutzer aus Ihrem Unternehmen auf das Konto zugreifen, hat jeder von ihnen eigene Flaggen, die den übrigen Benutzerndes Kontos nicht angezeigt werden.



Einzelheiten zu einem Vorgang abrufen

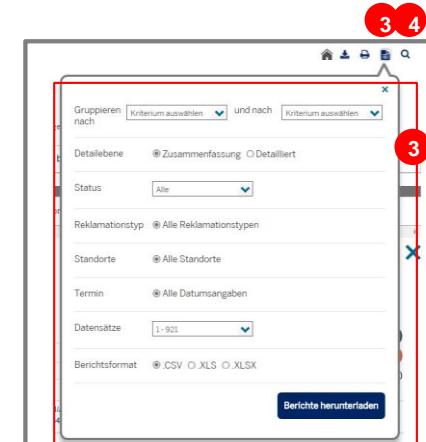
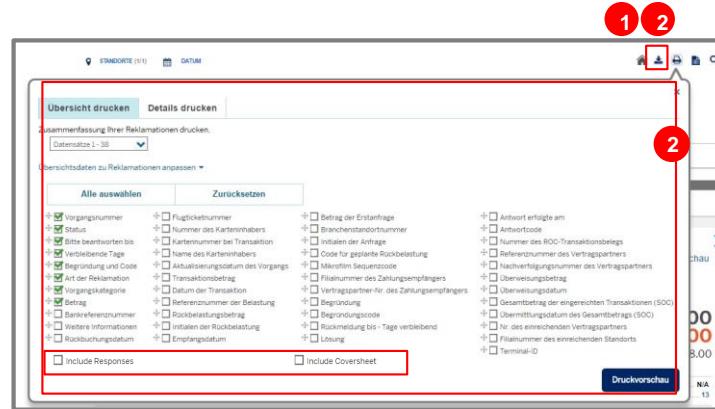
Klicken Sie auf eine bestimmte Reklamation in der Übersichtstabelle, um alle Einzelheiten und den entsprechenden Verlauf einzusehen. So gelangen Sie zu einer Detailansicht, die mehrere Ebenen von Einzelheiten und Verlaufsdaten enthält.

1. Sie können jederzeit **zur Übersichtsseite zurückkehren**, indem Sie auf die Schaltfläche [X] klicken und die Detailansicht schließen.
2. Die **Details zu den Reklamationen** beinhalten die Höhe der reklamierten Transaktion, den Namen und die Nummer des Karteninhabers, eine Tracking-Nummer sowie einen Begründungscode, über den Sie die wichtigsten Informationen schnell aufrufen können. Klicken Sie auf „**Mehr**“, um eine Liste mit weiteren Details, wie Belastungsdatum und Rückgabestandort, aufzurufen.
3. **Maßnahmen, die Sie ergreifen können**, um die Reklamation so schnell wie möglich zu klären. Bearbeiten Sie den offenen Vorgang, indem Sie auf eine der drei Antwortmöglichkeiten klicken.
4. Erfahren Sie mehr über die **nächsten Schritte** und darüber, wie Sie den Vorgang schnell klären und abschließen können.
5. In der **Historie** sehen Sie den chronologischen Verlauf der Reklamation.
6. „**Alle anzeigen**“ ermöglicht es Ihnen, Einzelheiten zu Reaktionen einzusehen, die im Rahmen des Vorgangs protokolliert wurden (inkl. Kommentare und Belegdokumente).

Berichte suchen, herunterladen und ausdrucken

Über die Symbolleiste rechts oben können Sie auf allen Seiten schnell und einfach Berichte suchen, erstellen und herunterladen oder eine Druckvorschau öffnen, herunterladen und eine Druckvorschau generieren.

- Download:** Wenn Sie auf die Download-Schaltfläche klicken, können Sie eine CSV-, XLS- oder XLSX-Datei generieren, die bis zu 10.000 Vorgänge enthält. Alle auswählbaren Informationen sind in einzelnen Spalten verfügbar und lassen sich ganz einfach in Excel sortieren und filtern.
- Die Druckvorschau** zeigt Ihnen die Vorgänge in einem druckfreundlichen Format an. Sie können zwischen dem Druck einer Übersicht und dem Druck der vollständigen Informationen wählen. Wenn Sie die Übersicht wählen, können Sie bis zu 8 Spalten hinzufügen. Sollten Sie sich für die Option mit den umfassenden Daten entscheiden, können Sie bis zu 20 Vorgänge auf einmal drucken. Wählen Sie die Reklamationen aus, die Sie drucken möchten. Sie können die Detailinformationen anpassen sowie Antworten und ein Deckblatt hinzufügen.
- Bericht:** Mit dem Berichtstool können Sie einen benutzerdefinierten Bericht in den Dateiformaten CSV, XLS oder XLSX herunterladen. Wählen Sie über den Menüpunkt „Gruppieren nach“ aus, wie die Daten sortiert werden sollen (nach Datum, Ort usw.).
- Suche:** Sie können über eine Reihe von Feldern nach Vorgängen suchen, zum Beispiel über den reklamierten Betrag und/oder die Vorgangsnummer – entweder in allen oder nur in den zuvor ausgewählten Zeiträumen und Standorten. Auf diese Weise finden Sie schnell und einfach die für Sie relevanten Vorgänge und Informationen. Wenn Sie nach einem bestimmten Zeitraum suchen möchten, sollten Sie die Datumsfunktion rechts oben auf der Seite nutzen, bevor Sie die Suche ausführen.



Mögliche Maßnahmen

In der Übersichtsansicht und der Detailansicht gibt es drei Möglichkeiten, um auf eine Reklamation zu reagieren: **einer vollständigen Rückerstattung zustimmen, antworten oder offline antworten.**

- 1. Voller Rückerstattung zustimmen** - Wählen Sie diese Option aus, um dem Karteninhaber den reklamierten Betrag in voller Höhe zurückzuerstatten. Sie können dem Karteninhaber entweder über Ihr Unternehmen selbst eine Gutschrift ausstellen oder die Rückerstattung durch American Express vornehmen lassen. Letzteres führt zu einer Rückbelastung, die von Ihren Einreichungen abgezogen wird.
- 2. Anders beantworten** - Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie mit der Reklamation nicht einverstanden sind oder nur einen Teil des reklamierten Betrags zurückrüberstatten möchten. Diese Option steht nur für Antworten zur Verfügung, die Sie mithilfe des Online-Formulars an uns übermitteln.
- 3. Offline antworten** - Wenn Sie mit der Reklamation nicht einverstanden sind, aber lieber offline statt online antworten möchten, klicken Sie auf diese Option. Erstellen Sie nun ein Deckblatt für ein Anschreiben oder ein Fax, das Sie anschließend herunterladen und ausdrucken können. Wenn Sie offline geantwortet haben, lässt sich die Reklamation nicht mehr online verfolgen. Alternativ können Sie Ihre Dokumente per E-Mail an American Express senden. Verwenden Sie hierzu die unter „Offline antworten“ angegebene E-Mail-Adresse.

Voller Rückerstattung zustimmen Anders beantworten Offline antworten

1 2 3

Anders beantworten

Wenn Sie sich für die Beantwortung entscheiden, bedeutet dies, dass Sie mit der Reklamation nicht einverstanden sind. Bitte übermitteln Sie Dokumente zum Nachweis der Belastung. Sie können dem Karteninhaber auch eine partielle Rückerstattung erteilen.

Anmerkung auswählen

Weitere Anmerkungen

0/444

Anhänge hinzufügen

Nachweis, dass Sie dem Karteninhaber den Reklamationsbetrag bereits zurückgestattet haben.

Belege, Einzelaufzahlungen und unterzeichnete Vereinbarungen als Nachweis für diese Belastung hinzufügen.

Anhänge müssen folgende Merkmale aufweisen:

- JPEG, TIFF, DOC/DOCX- oder PDF-Format
- 300 dpi oder 300 DPI
- Schwarz und weiß
- Bei Antwort auf eine einzelne Reklamation: Maximal 10 Dateien bis zu 1 MB und 5 Dateien pro Reklamation. Bei Antwort auf mehrere Reklamationen: Nicht mehr als 20 Dateien pro Antwort.

Markierungen hinzufügen Verfolgungs- und Referenznummern hinzufügen

Dateien anhängen

Abbrechen

Initialen eingeben um diese Informationen zu verifizieren

Senden

Mögliche Maßnahmen

4. Unter „Anders beantworten“ können Sie die Rückerstattung vollständig verweigern (geben Sie hierzu im entsprechenden Feld „0 Euro“ oder „0 %“ an, um zu verdeutlichen, dass Sie den Betrag weder im Ganzen noch in Teilen zurückerstatten möchten). Alternativ haben Sie die Möglichkeit, die Höhe des Betrags einzugeben, den Sie bereit sind zurückzuerstatten. Sobald Sie das Feld „Betrag“ ausgefüllt haben, wählen Sie einen Grund oder eine Anmerkung aus dem Drop-down-Menü aus (obligatorisch). Erst wenn Sie eine Auswahl getroffen haben, können Sie Ihre Antwort abschicken. Verwenden Sie dieses Feld, um anstelle eines bereits gespeicherten Kommentars einen eigenen Kommentar hinzuzufügen. Das Hinzufügen eines Kommentars ist obligatorisch, d. h., Sie müssen für jede Antwort einen neuen Kommentar eingeben oder einen bereits gespeicherten Kommentar verwenden.
5. Geben Sie hier zusätzliche Kommentare ein, die uns bei der Überprüfung der Reklamation behilflich sein könnten. Stellen Sie sicher, dass Sie keinen bereits gespeicherten Kommentar noch einmal eingeben. Das Hinzufügen eines Kommentars ist obligatorisch.
6. Kennzeichnen Sie Ihre Antwort mit Tags (z.B. Tracking-Nummern), um den Vorgang zu verfolgen und die Antwort schneller zu finden.
7. Die Checkliste für Anhänge hilft Ihnen dabei, diejenigen Belegdokumente zu ermitteln, die benötigt werden, um die Richtigkeit der Belastung zu bestätigen.

Voller Rückerstattung zustimmen Anders beantworten Offline antworten

Anders beantworten

Wenn Sie sich für die Beantwortung entscheiden, bedeutet dies, dass mit der Reklamation nicht einverstanden sind. Bitte übermitteln Sie Dokumente zum Nachweis der Belastung. Sie können dem Karteninhaber auch eine partielle Rückerstattung erteilen.

4 Anmerkung auswählen

5 Weitere Anmerkungen
0/444

7 Anhänge hinzufügen

Nachweis, dass Sie dem Karteninhaber den Reklamationsbetrag bereits zurückerstattet haben.
Belege, Einzelaufzahlungen und unterzeichnete Vereinbarungen als Nachweis für diese Belastung hinzufügen.
Anhänge müssen folgende Merkmale aufweisen:

- JPEG, TIFF, DOC/DOCX- oder PDF-Format
- 300 dpi oder 300 DPI
- Schwarz und weiß
- Bei Antwort auf eine einzelne Reklamation: max. 5 Dateien pro Reklamation. Bei Antwort auf mehrere Reklamationen: Nicht mehr als 20 Dateien pro Antwort.

 Dateien anhängen

Markierungen hinzufügen Verfolgungs- und Referenznummern hinzufügen

Abbrechen Initialen eingeben um diese Informationen zu verifizieren Senden

Mögliche Maßnahmen

8. Über den Link „**Dateien anhängen**“ können Sie zusätzliche Dokumente (z. B. Bewilligungsbelege) hinzufügen, um Ihre Argumentation zu bekräftigen. Wenn Sie auf diesen Link klicken, gelangen Sie sofort zum Antwortbildschirm. Bitte beachten Sie die auf der Seite aufgelisteten, zulässigen Dateiformate und Dateigrößen. Andernfalls kann Ihr Anhang nicht hochgeladen werden und Ihre Antwort kann nicht korrekt verarbeitet werden.
9. Unterschreiben Sie das Dokument elektronisch mit Ihren Initialen, um die Informationen zu verifizieren. Klicken Sie auf „**Senden**“, wenn Ihre Antwort vollständig ist. Nach erfolgreicher Übermittlung Ihrer Antwort haben Sie die Möglichkeit, die Reklamation einzusehen.

Voller Rückerstattung zustimmen Anders beantworten Offline antworten

Anders beantworten

Wenn Sie sich für die Beantwortung entscheiden, bedeutet dies, dass Sie mit der Reklamation nicht einverstanden sind. Bitte übermitteln Sie Dokumente zum Nachweis der Belastung. Sie können dem Karteninhaber auch eine partielle Rückerstattung erteilen.

Anmerkung auswählen ▾

Weitere Anmerkungen

0/444

Anhänge hinzufügen

Nachweis, dass Sie dem Karteninhaber den Reklamationsbetrag bereits zurückgestattet haben.

Belege, Einzelauflösungen und unterzeichnete Vereinbarungen als Nachweis für diese Belastung hinzufügen.

Anhänge müssen folgende Merkmale aufweisen:

- JPEG, TIFF, DOCX oder PDF-Format
- 100, 200 oder 300 DPI
- Schwarz und weiß
- Bei Antwort auf eine einzelne Reklamation: Nicht mehr als 20 Seiten oder 1 MB und 8 Dateien pro Reklamation. Bei Antwort auf mehrere Reklamationen: Nicht mehr als 20 Dateien pro Antwort.

Markierungen hinzufügen Verfolgungs- und Referenznummern hinzufügen

8 Dateien anhängen

Abbrechen 9 Initialen eingeben um diese Informationen zu verifizieren Senden

Agree to Full Refund Respond Respond offline

Thank you for submitting your response.
Click here to view the dispute(s) to which you have just responded.

9

0/62

| STATUS | CASE NUMBER | REPLY BY | REASON | AMOUNT | REASON AND CODE |
|------------------|-------------|----------|------------------------------|----------|----------------------------------|
| Responded online | I349639AUT | 2/8/2016 | Authorization/ Approval Code | \$885.00 | Authorization/ Approval Code-A01 |

Mögliche Maßnahmen

10. Eine orange markierte Benachrichtigung auf der Übersichtsseite informiert Sie über Anhänge, die nicht korrekt übermittelt werden konnten. So sehen Sie auf einen Blick, bei welchen Vorgängen Sie erneut eine Datei hinzufügen müssen. Fehlgeschlagene Uploads werden außerdem im Verlaufsabschnitt der jeweiligen Vorgänge aufgeführt.

Bitte beachten Sie, dass es nach der Übermittlung Ihrer Antwort bis zu sieben Tage dauern kann, bis ein Anhang korrekt hochgeladen wurde. Wir empfehlen Ihnen, Ihre online beantworteten Reklamationen regelmäßig aufzurufen, um sich über Aktualisierungen zu informieren. Überprüfen Sie vor allem, ob die hochgeladenen Dokumente erfolgreich versendet wurden.



Mehrere Reklamationen gleichzeitig bearbeiten

Statt auf viele Vorgänge einzeln zu antworten, können Sie Zeit sparen, indem Sie vollständige Rückerstattungen veranlassen oder bis zu 20 Vorgänge auf einmal beantworten. Wenn Sie mehrere Vorgänge zusammen beantworten, müssen Sie im Antwortfenster denselben Begründungscode und Kommentar verwenden. Diese können hierbei nicht für jeden Vorgang einzeln ausgewählt werden.

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben allen Vorgängen, die Sie in Ihre Antwort einbinden möchten. Anschließend können Sie **einer vollständigen Rückerstattung zustimmen** oder auf alle Vorgänge gleichzeitig **antworten**.
2. Klicken Sie auf der Antwortseite einfach auf „**Dateien anhängen**“, um eine Liste der ausgewählten Vorgänge einzusehen. Wie Sie feststellen werden, steht jeder Vorgang in einer separaten Zeile. Dadurch können Sie für jeden Vorgang einen Anhang hochladen. Falls es mehr als einen Anhang gibt, lässt sich diese Vorgehensweise wiederholen. Alle hochgeladenen Dateien werden Ihrer Antwort angehängt und gleichzeitig versendet.
3. Unterschreiben Sie das Dokument elektronisch mit Ihren Initialen, um die Informationen zu verifizieren. Klicken Sie auf „**Senden**“, wenn Ihre Antwort vollständig ist. Alle ausgewählten Vorgänge werden dadurch zeitgleich beantwortet.

The screenshot shows a software interface for managing claims. At the top, there's a header with 'STANDORTE (11)', 'DATUM', and language options 'English' and 'Deutsch'. Below the header, there are filters for 'MASSNAHMEN ERFORDERLICH' (38), 'BEANTWORTET' (0), 'GESCHLOSSEN' (881), and 'ANPASSUNGEN' (2). There are also buttons for 'Voller Rückerstattung zustimmen', 'Anders beantworten', and 'Offline antworten'. A red circle labeled '1' highlights a list of claims in a table:

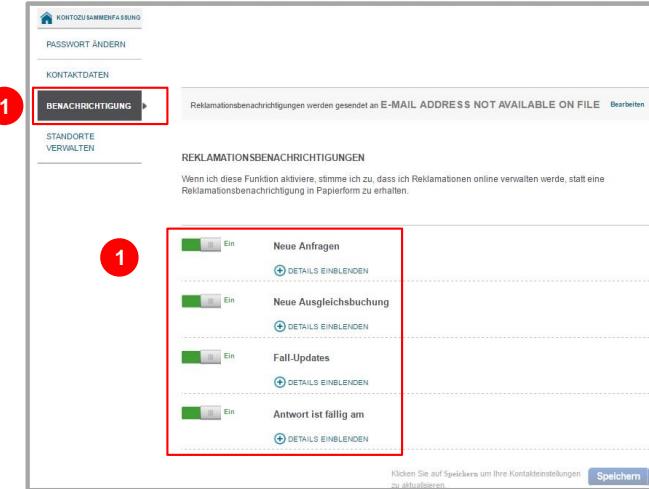
| VORGANGSNUMMER | TRANSAKTIONSDATUM | STATUS | BEGRIEDUNG UND CODE | AKTUALISIERUNGSDATUM DES VORGANGS |
|----------------|-------------------|-----------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| D-2482417 | €118,00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| D-2475592 | €118,25 | Bitte antworten | Beschwerde des Karteninhabers-4515 | 1/1/0001 |
| D-2511335 | €81,00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| D-2511337 | €81,00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| D-2524728 | €102,20 | Bitte antworten | Abruf-6014 | 23/5/2016 |
| D-2523867 | €81,00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |
| D-2523873 | €81,00 | Bitte antworten | Betrug-4763 | 1/1/0001 |

Below this, a red circle labeled '2' highlights the 'Anders beantworten' section. It contains a dropdown menu for 'Anmerkung auswählen' and a note about marking for proof. A red circle labeled '3' highlights the 'Dateien anhängen' button at the bottom right of the form. The form also includes buttons for 'Abbrechen', 'Initialen eingeben um diese Informationen zu verifizieren', and 'Senden'.

Postfach auf E-Mail-Benachrichtigungen überprüfen

Neben der Onlineverwaltung von Reklamationen können Sie eine Reihe von Benachrichtigungs-E-Mails einrichten. Wählen Sie selbst aus, ob Sie Benachrichtigungen erhalten möchten, wenn ein Karteninhaber eine Belastung in Frage gestellt hat, wenn eine Reklamation aktualisiert wurde und/oder wenn das „Antwortenbis“-Datum eines Vorgangs kurz vor dem Ablauen steht..

1. Verwalten Sie die Benachrichtigungen, die Sie für Reklamationen erhalten möchten, über Ihr Profil, auf das Sie über die Übersichtsseite Ihres Kontos zugreifen können (erste Seite, die Sie nach der Anmeldung auf der Vertragspartner-Website sehen). Wählen Sie in Ihrem Profilbereich die Option „**Benachrichtigungen**“. Hier können Sie die Benachrichtigungen auswählen, die Sie erhalten möchten, oder Benachrichtigungen komplett deaktivieren. Es stehen folgende E-Mail-Benachrichtigungen zur Verfügung: „Neue Anfragen“, „Neue Ausgleichsbuchung“, „Fall-Updates“ und „Antwort ist fällig am“ (Anfragen, die innerhalb der nächsten sieben Tage beantwortet werden müssen). Außerdem können Sie in Ihrem Profil eine spezifische E-Mail-Adresse für diese Benachrichtigungen festlegen. Sie haben sogar die Möglichkeit, Gruppenverteiler zu hinterlegen, damit E-Mails zu Reklamationen an mehrere Personen in Ihrem Unternehmen gesendet werden.
2. Mithilfe der in die E-Mail-Benachrichtigungen integrierten Übersicht über Vorgangsdetails erkennen Sie schnell die Vorgänge, die bearbeitet werden müssen. Auf diese Weise können Sie Vorgänge ganz einfach finden und darauf reagieren.



The screenshot shows a table titled 'Sie haben mindestens eine neue Anfrage erhalten. www.americanexpress.at/neuanfragen.' with the following columns: Vorgangsnummer, Vertragspartnernummer, Rückmeldung bis, Art der Reklamation, Begründung, Belastungsbetrag, and Betrag der Reklamation. The table is currently empty, indicated by three empty rows. Below the table, a message says 'Und 00000 mehr...'. At the bottom, instructions for handling new inquiries are provided:

- Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.
- Eine Liste aller neuen Anfragen wird angezeigt.
- Klicken Sie auf die Anfragenummer, um die entsprechenden Anfragedetails anzuzeigen und eine Antwort einzugeben.

Vermeidung von Rückbelastungen: Beim Eingang von Reklamationen Rückbelastungen vermeiden

Die Tabelle liefert weitere Informationen über die Arten von Reklamationen, die Karteninhaber einreichen können, und über die Belegdokumente, die von American Express angefordert werden, um die Reklamation zu bearbeiten.

Die angeführten Beispiele zeigen jeweils das empfohlene erforderliche Mindestmaß an Belegdokumenten. Sollten im Einzelfall weitere Belege vorhanden sein, fügen Sie bitte so viele Dokumente wie möglich hinzu, damit die Reklamation beigelegt werden kann.

| REKLAMATION | REKLAMATIONSGRUND | BELEGDOKUMENTE |
|-------------------------|---|--|
| Rückbelastungsdokumente | Belege erforderlich zur Validierung der Forderung des Karteninhabers, zum Beispiel: Gutschrift nicht erhalten, doppelte Abrechnung, Ware nicht erhalten, mit anderen Mitteln bezahlt. | <ol style="list-style-type: none">1. Eindeutig unterzeichnete/autorisierte und aufgeschlüsselte Quittung oder Rechnung, die die Transaktion belegt2. Nachweis, dass der Karteninhaber der Transaktion zugestimmt bzw. eine Buchung oder Reservierung vorgenommen und eine entsprechende Bestätigung erhalten hat3. Websitename/URL/Produktbeschreibung/IP-Adresse/ Stornierungsbedingungen4. Unterzeichneter Versand- und Liefernachweis mit Lieferadresse und -datum |
| ISO 6003 | | |

| REKLAMATION | REKLAMATIONSGRUND | BELEGDOKUMENTE |
|--|---|--|
| Gesetzliche Anforderung oder Betrugsanalyse | Der Karteninhaber hat American Express mitgeteilt, dass es sich möglicherweise um eine betrügerische Transaktion handelt. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Eindeutig unterzeichnete/autorisierte und aufgeschlüsselte Quittung oder Rechnung, die die Transaktion belegt 2. Nachweis, dass der Karteninhaber der Transaktion zugestimmt bzw. eine Buchung oder Reservierung vorgenommen und eine entsprechende Bestätigung erhalten hat 3. Websitename/URL/Produktbeschreibung/IP-Adresse/Stornierungsbedingungen 4. Unterzeichneter Versand- und Liefernachweis mit Lieferadresse und -datum |
| ISO 6006 | | |
| Karteninhaber fordert Kopie mit Unterschrift an | Das Kartenmitglied wünscht für seine Unterlagen Belege für die Belastung, aus denen die Genehmigung hervorgeht. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Eindeutig unterzeichnete/autorisierte und aufgeschlüsselte Quittung oder Rechnung 2. Unterzeichneter Versand- und/oder Liefernachweis mit Lieferadresse und -datum 3. Unterzeichneter Mitgliedsvertrag mit Ablaufdatum und Verlängerungsrichtlinie |
| ISO 6008 | | |
| Dokumentationsanforderung wiederholen | Die Belegdokumente für eine beantwortete Reklamation sind entweder nicht lesbar, beziehen sich nicht auf den richtigen Karteninhaber/ Reklamationsvorgang oder wurden nicht vollständig erhalten. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Bitte erneut deutlichere und vollständige Belege senden, um die Ansprüche der Reklamation überprüfen zu können. |
| ISO 6013 | | |

| REKLAMATION | REKLAMATIONSGRUND | BELEGDOKUMENTE |
|---|--|---|
| Karteninhaber kann Transaktion oder Transaktionsbetrag nicht zuordnen | Der Karteninhaber erkennt eine Transaktion auf seiner Abrechnung nicht an und wünscht weitere Belege bzw. Informationen. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Eindeutig unterzeichnete/autorisierte und aufgeschlüsselte Quittung oder Rechnung, die die Transaktion belegt 2. Nachweis, dass der Karteninhaber der Transaktion zugestimmt bzw. eine Buchung oder Reservierung vorgenommen und eine entsprechende Bestätigung erhalten hat 3. Websitename/URL/Produktbeschreibung/IP-Adresse/ Stornierungsbedingungen 4. Unterzeichneter Versand- und Liefernachweis mit Lieferadresse und -datum |
| ISO 6014 | | |
| Anforderungen des Karteninhabers für persönliche Unterlagen | Der Karteninhaber wünscht Belegdokumente zu einer bestimmten Belastung für seine persönlichen Unterlagen. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Eindeutig unterzeichnete/autorisierte und aufgeschlüsselte Quittung oder Rechnung 2. Unterzeichneter Versand- und/oder Liefernachweis mit Lieferadresse und -datum 3. Unterzeichneter Mitgliedsvertrag mit Ablaufdatum und Verlängerungsrichtlinie |
| ISO 6016 | | |

| REKLAMATION | REKLAMATIONSGRUND | BELEGDOKUMENTE |
|---|---|--|
| Falscher Transaktionsbetrag oder falsche Kontonummer dargestellt | Der Karteninhaber hat mitgeteilt, dass Belastungen falsch übermittelt wurden, und zwar entweder durch deren Änderung nach der Autorisierung oder unter Verwendung einer falschen Kartennummer oder eines falschen Betrags. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis, dass der Betrag der Transaktion nicht fehlerhaft war bzw. nicht geändert wurde 3. Aufgeschlüsselte Belegdokumente für den geänderten Betrag und Nachweis, dass er durch den Karteninhaber genehmigt wurde |
| ISO 4507 | | |
| Mehrfache Verarbeitung | Das Konto des Karteninhabers wurde fälschlicherweise mehrmals mit einem Betrag belastet. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Voll aufgeschlüsselte Belege, die den Karteninhaber mit jeder verarbeiteten Belastung in Verbindung bringen und beweisen, dass alle Transaktionen gültig sind |
| ISO 4512 | | |
| Gutschrift nicht dargestellt | Der Karteninhaber hat mitgeteilt, dass seinem Konto ein Betrag nicht gutgeschrieben wurde, der entweder aus stornierten Waren/Dienstleistungen, einer Anzahlung/Vorauszahlung oder aus einer nicht genutzten Reservierung stammt. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Eine Kopie der Stornierungsbedingungen Ihres Unternehmens sowie eine Erklärung, warum die Stornierung diesen nicht entspricht 3. Kopie des unterzeichneten Belegs; Aufschlüsselung und Nachweis, der den Anspruch des Karteninhabers entkräfft bzw. beweist, dass die vom Karteninhaber vorgelegten Belege falsch oder ungenau sind |
| ISO 4513 | | |

| REKLAMATION | REKLAMATIONSGRUND | BELEGDOKUMENTE |
|--|--|--|
| Anderweitig bezahlt | Der Karteninhaber hat erklärt, dass für die reklamierte Belastung bereits auf anderem Wege eine direkte Zahlung an Ihr Unternehmen erfolgte. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis, dass die Zahlung des Karteninhabers nicht im Zusammenhang mit der reklamierten Transaktion steht |
| ISO 4515 | | |
| Unterlagenanforderung nicht erfüllt | American Express hatte wegen der Reklamation eines Karteninhabers Belege angefordert, aber vom Vertragspartner keine Antwort erhalten. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis, dass die ursprüngliche Anfrage beantwortet wurde |
| ISO 4516 | | |
| Unterlagenanforderung unleserlich/unvollständig | Die auf Anfrage eines Karteninhabers vom Vertragspartner übermittelten Belege waren undeutlich, unvollständig oder standen nicht in Verbindung mit der Belastung des Karteninhabers. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Aufgeschlüsselte Belege, die deutlich und vollständig sind und den Karteninhaber direkt mit der Transaktion in Verbindung bringen 3. Nachweis, dass die Belege zusammen mit der Antwort gesendet und von American Express vor dem auf dem Reklamationsschreiben angegebenen Fälligkeitsdatum der Antwort empfangen wurden |
| ISO 4517 | | |

| REKLAMATION | REKLAMATIONSGRUND | BELEGDOKUMENTE |
|--|---|---|
| Ungültige Autorisierung | Es wurde eine Belastung für eine Zahlung eingereicht, bei der entweder der Genehmigungscode abgelaufen war, die Autorisierung abgelehnt wurde oder keine Autorisierung für den Gesamtbetrag vorlag. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine gültige Transaktion genehmigt wurde 2. Nachweis, dass die Genehmigung am Transaktionsdatum für die gleiche Transaktion, aber für einen geringeren Betrag eingeholt wurde 3. Nachweis, dass eine Ausgleichstransaktion zur direkten Verrechnung der strittigen Transaktion bereits ausbezahlt wurde 4. Nachweis, dass am Transaktionsdatum eine einzelne Genehmigung für den vollständigen Transaktionsbetrag eingeholt wurde 5. Bei Übermittlung der Belastung mit einem abgelaufenen Genehmigungscode: Ein anderes, korrektes Transaktionsdatum innerhalb des 7-Tage-Limits |
| ISO 4521 | | |
| Nicht zugewiesene Karteninhaber-Kontonummer | Die angegebene Kartennummer war ungültig, und American Express konnte die Belastung nicht dem richtigen Konto zuweisen. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis der Nutzung einer Karte mit der Nummer des betreffenden Kontos am POS-Terminal mit einer Kopie des bedruckten Belegs oder einer Kopie der Quittung, auf der die Kontonummer von dem Magnetstreifen oder dem Chip ausgelesen wurde |
| ISO 4523 | | |

| REKLAMATION | REKLAMATIONSGRUND | BELEGDOKUMENTE |
|-------------------------------|--|---|
| Fehlender Druckvermerk | Die Karte wurde zum Zeitpunkt der Transaktion nicht vorgelegt. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis durch eine bedruckte Quittung oder die Erfassung des Magnetstreifens, dass die Karte zum Zeitpunkt der Belastung vorgelegt wurde |
| ISO 4527 | | |
| Währungsdiskrepanz | Der Karteninhaber hat mitgeteilt, dass die Belastung in einer anderen Währung als der vereinbarten erfolgte. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis, dass der Karteninhaber der Belastung in der entsprechenden Währung zustimmte |
| ISO 4530 | | |
| Mehrere ROCs | Der Karteninhaber hat mitgeteilt, dass er die vorliegende Belastung reklamiert, auch wenn er bereits zuvor Belastungen durch Ihr Unternehmen akzeptiert hat. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass alle Transaktionen gültig sind 2. Nachweis, dass Sie dem Karteninhaber den Reklamationsbetrag bereits zurückerstattet haben |
| ISO 4534 | | |

| REKLAMATION | REKLAMATIONSGRUND | BELEGDOKUMENTE |
|---|--|---|
| Verspätete Vorlage | Eine Belastung wurde außerhalb des Zeitrahmens, der in unserem Vertrag mit Ihrem Unternehmen festgelegt ist, zur Zahlung eingereicht. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass die Transaktion innerhalb des verlangten Zeitrahmens übermittelt wurde 2. Nachweis, dass Sie dem Karteninhaber den Reklamationswert bereits zurückerstattet haben |
| ISO 4536 | | |
| Karte nicht vorliegend | Der Karteninhaber bestreitet, dass er an einer von Ihrem Unternehmen verarbeiteten Transaktion per Post, Telefon oder Internet beteiligt war, und unsere Untersuchung bestätigt, dass die Transaktion das Ergebnis einer betrügerischen Nutzung der Karte ist. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis, dass der Karteninhaber an der Transaktion beteiligt war 3. Nachweis, dass die Waren an die Rechnungsadresse des Karteninhabers gesendet wurden und dass ein Vertreter des Karteninhabers den Lieferschein eines Frachtunternehmens für die Waren unterzeichnet hat |
| ISO 4540 | | |
| Stornierung wiederkehrender Waren/Services | Der Karteninhaber hat mitgeteilt, dass sein Kartenkonto weiterhin für wiederholt gelieferte Waren oder Dienstleistungen belastet wird, die er zuvor storniert oder abbestellt hat. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Kopie des unterzeichneten Belegs; Aufschlüsselung und Nachweis, der den Anspruch des Karteninhabers entkräftet bzw. beweist, dass die vom Karteninhaber vorgelegten Belege falsch oder ungenau sind 3. Eine Kopie der Stornierungsbedingungen Ihres Unternehmens sowie eine Erklärung, warum die Stornierung diesen nicht entspricht |
| ISO 4544 | | |

| REKLAMATION | REKLAMATIONSGRUND | BELEGDOKUMENTE |
|---|--|--|
| Nicht wie beschrieben oder defekte Waren | Der Karteninhaber hat uns mitgeteilt, dass von Ihrem Unternehmen erhaltene Waren oder Dienstleistungen entweder nicht Ihren Beschreibungen entsprachen oder dass der von Ihrem Unternehmen geforderte Preis zu hoch sei. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis, dass die Waren oder Dienstleistungen der ursprünglichen Beschreibung entsprechen oder dass der Anspruch des Karteninhabers nicht gerechtfertigt ist 3. Kopie des unterzeichneten Belegs: detaillierte Aufschlüsselung der Transaktion, Rückgabe-/Rückerstattungsbedingungen und Echtheitsnachweis oder schriftliches Gutachten zu den Waren (sofern möglich) |
| ISO 4553 | | |
| Waren und Services nicht erhalten | Der Karteninhaber hat uns mitgeteilt, dass er die bei Ihrem Unternehmen erworbenen Waren oder Dienstleistungen nicht erhalten hat. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis, dass die Waren bzw. Dienstleistungen vom Karteninhaber oder dessen Bevollmächtigten vollständig in Empfang genommen wurden 3. Nachweis, dass die Waren bzw. Dienstleistungen an die Rechnungsadresse des Karteninhabers geliefert wurden 4. Nachweis, der widerlegt, dass die Dienstleistungen storniert ODER die Waren an Ihr Unternehmen zurückgegeben ODER vom Zoll einbehalten wurden 5. Für Reklamationen von durch Fluggesellschaften ausgeführten Transaktionen besteht die Möglichkeit, dass der Acquirer die Beteiligung des Karteninhabers an der Transaktion beweist |
| ISO 4554 | | |

| REKLAMATION | REKLAMATIONSGRUND | BELEGDOKUMENTE |
|---|---|---|
| Mietwagenabbuchung nicht berechtigt oder begründet | Der Karteninhaber hat uns mitgeteilt, dass die Transaktion eine Belastung für Schäden, Diebstahl, Verlust oder andere Gebühren für das Fahrzeug beinhaltet, die bei der Rückgabe des Fahrzeugs nicht vereinbart wurden. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Unterzeichnete Kopie der Mietvereinbarung inklusive Allgemeine Geschäftsbedingungen, Stornierungs-/ Rückerstattungsbedingungen und Tarifliste 3. Schadensbericht; aufgeschlüsselte Reparaturrechnung und unterzeichnete Anerkennung der Haftung für im Schadenfall anfallende Gebühren |
| ISO 4750 | | |
| Kredit/Debit-Einreichungsfehler | Die Untersuchung ergibt, dass eine Debit-/Kreditkartenbelastung eingereicht, aber als Kredit-/Debitkartenbelastung verarbeitet wurde. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits verarbeitet wurde 2. Nachweis, dass die Übersetzung korrekt war |
| ISO 4752 | | |
| Gemäß lokalen Richtlinien/Gesetzen storniert | Der Karteninhaber behauptet, dass ein Gesetz oder eine Vorschrift nicht befolgt wurde. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis, dass die angeblichen Gesetze oder Vorschriften nicht existieren bzw. auf die Art der Transaktion oder der Geschäftsbranche nicht anwendbar sind und daher auch nicht für die Reklamation des Karteninhabers herangezogen werden können |
| ISO 4754 | | |

| REKLAMATION | REKLAMATIONSGRUND | BELEGDOKUMENTE |
|------------------------------------|--|--|
| Keine gültige Autorisierung | Es wurde eine Belastung für eine Zahlung eingereicht, die das vereinbarte Floorlimit überschritten hat, und Sie mussten vor Einreichung der Belastung eine Genehmigung einholen. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis, dass die ursprüngliche Transaktion falsch beschrieben war und nicht das Floorlimit des Netzwerks überschritten hat 3. Nachweis, dass am Transaktionsdatum eine Einzelgenehmigung für den vollständigen Transaktionsbetrag eingeholt wurde |
| ISO 4755 | | |
| Betrug - Kompletterstattung | Laut Untersuchung liegt ein Betrug vor. Gemäß unseren Geschäftsbedingungen können wir bei allen bestätigten betrügerischen Belastungen die Haftung auf Sie übertragen. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis, dass die Transaktion in die Kategorie der ausgenommenen Transaktionen fällt |
| ISO 4763 | | |

| REKLAMATION | REKLAMATIONSGRUND | BELEGDOKUMENTE |
|--|--|---|
| Haftungsumkehr bei Betrug - Fälschung | Laut Untersuchung liegt ein Betrug vor. Gemäß unseren Geschäftsbedingungen können wir bei allen bestätigten betrügerischen Belastungen die Haftung auf Sie übertragen. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis, dass die Transaktion in die Kategorie der ausgenommenen Transaktionen fällt |
| ISO 4798 | | |
| Haftungsumkehr bei Betrug - Verlust/Diebstahl | Laut Untersuchung liegt ein Betrug vor. Gemäß unseren Geschäftsbedingungen können wir bei allen bestätigten betrügerischen Belastungen die Haftung auf Sie übertragen. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nachweis, dass eine korrigierende Gutschrift bereits ausgestellt wurde 2. Nachweis, dass eine gültige Transaktion genehmigt wurde |
| ISO 4799 | | |