



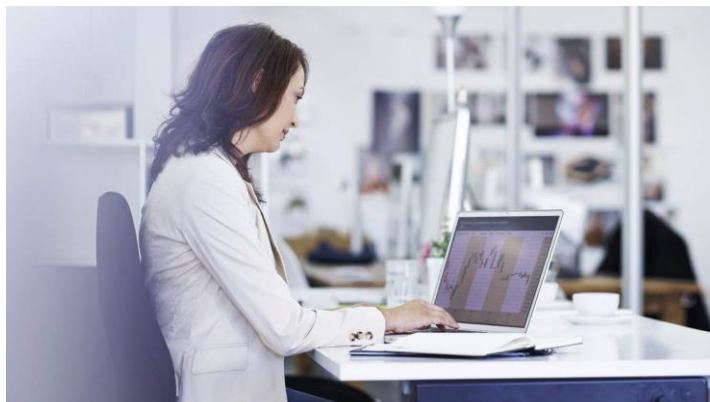
Uw handleiding voor het online beheren van geschillen

americanexpress.nl/kaartaccepterendebedrijven



Online geschillenbeheer

Deze handleiding bevat een algemeen overzicht van geschillen, gevolgd door instructies voor het online beheren van American Express®-geschillen, van het navigeren van de website en het vinden van de informatie die u nodig heeft tot het nemen van de gewenste stappen.



In deze handleiding wordt het volgende uitgelegd:

De voordelen van online geschillenbeheer	3-4
Inloggen en inschrijven voor geschillen	5-6
Uw overzichtswaargave	7
De overzichtstabel voor geschillen	8
De overzichtstabel voor geschillen filteren	9-10
Op locatie en datum filteren	11-12
De overzichtstabel voor geschillen aanpassen	13
De details van een kwestie weergeven	14
Rapporten zoeken, downloaden en afdrucken	15
Reageren op een geschil	16-19
In één keer op meerdere geschillen reageren	20
Uw e-mail controleren op meldingen	21
Bijlage: Preventie van terugboeking	22-33

De voordelen van online geschillenbeheer

U kunt eenvoudig geschillen van kaarthouders beheren en erop reageren met de online geschillentool die beschikbaar is op de website voor kaartaccepterende bedrijven. Met deze tool kunt u alle open en urgente geschillen voor uw ondernemingslocaties weergeven en heeft u de mogelijkheid om documenten te uploaden en online te reageren.

Waarom online geschillenbeheer?

Het is sneller om geschillen online te beheren en u kunt bovendien terugboekingen bij 'geen reactie' vermijden. Enkele voordelen van online geschillenbeheer:

U ontvangt bij nieuwe, bijgewerkte of urgente geschillen meldingen per e-mail

U kunt alle geschillen op één locatie bekijken (i.p.v. in talloze brieven)

U kunt online reageren in plaats van via de post

U kunt gedurende het gehele proces de status van geschillen volgen

De voordelen van online geschillenbeheer

- Vervolg

Wat zijn geschillen en terugboekingen?

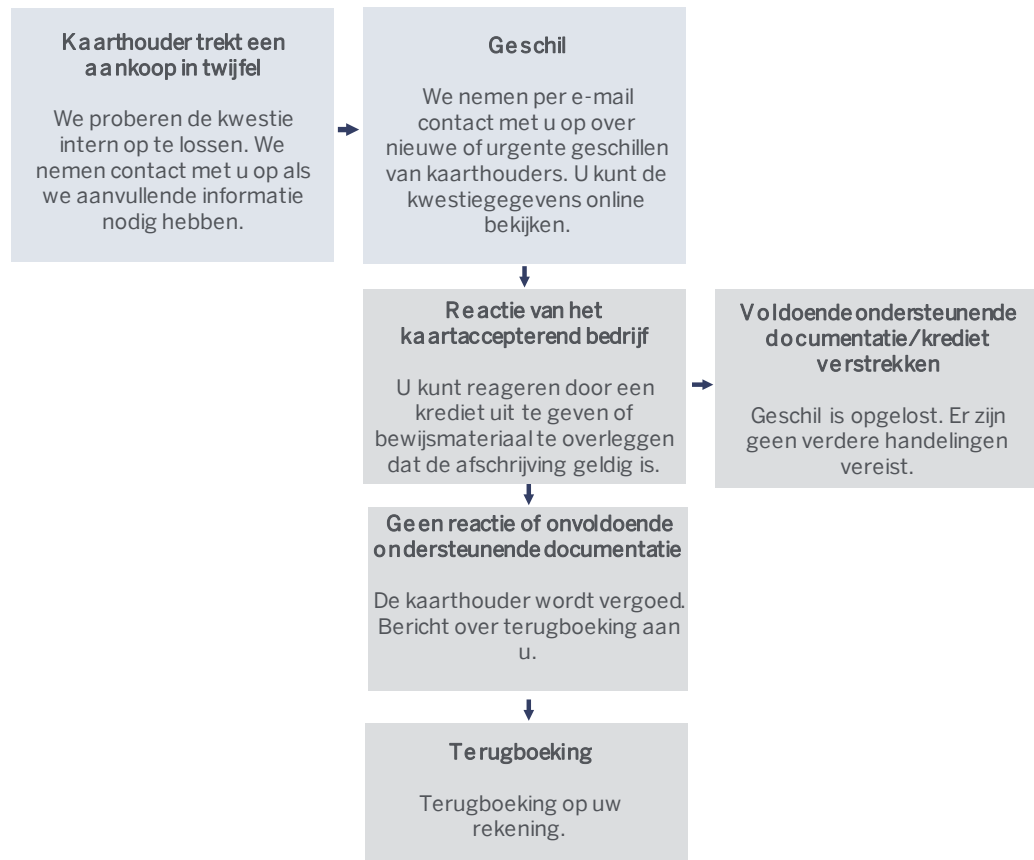
Er is sprake van een geschil wanneer een kaarthouder contact opneemt met American Express over een betaling die hij/zij in twijfel trekt. De kwestie krijgt een nummer toegewezen en wordt beoordeeld. Dit nummer en informatie over het geschil wordt in uw online geschillentool weergegeven.

De meest voorkomende geschillen zijn:

- Een kaarthouder kan zich een aankoop niet herinneren
- Factureringsfout
- Geannuleerd(e) of niet ontvangen product/dienst
- Retourneringen

U kunt binnen een bepaalde periode op een geschil reageren. Deze periode varieert per type. U kunt dit online controleren via de datum die staat vermeld bij 'Reageren vóór'. Indien u niet in staat bent om binnen de gestelde periode ons te voorzien van geldige documentatie, zal er een terugboeking op uw rekening plaatsvinden. U kunt uw terugboekingen online inzien.

Overzicht geschillenproces



Inloggen en inschrijven voor geschillen

1. Inloggen – Ga naar americanexpress.nl/kaartaccepterendebedrijven. Indien u al over een gebruikers-ID en wachtwoord beschikt voor het online beheren van uw account voor kaartaccepterende bedrijven, voert u uw gegevens in en klikt u op 'Inloggen'.

Indien u zich nog niet online heeft aangemeld, klikt u op '**Nu Deelnemen**' en volgt u de drie eenvoudige stappen om online een nieuw profiel te maken en toegang te krijgen tot uw account voor kaartaccepterende bedrijven.

Inschrijven voor geschillen

U kunt geschillen alleen online beheren als u zich hiervoor heeft ingeschreven. U kunt dit op twee manieren doen: tijdens het registratieproces of via op de overzichtspagina van uw account. Op de volgende pagina vindt u de stappen voor de respectievelijke opties.

The screenshot shows the American Express website's login interface. A red box highlights the login section, which includes input fields for 'Gebruikersnaam' (Username) and 'Wachtwoord' (Password), followed by an 'Inloggen' (Login) button. Below the login button are links for 'Mij onthouden' (Remember me), 'Loginnaam of wachtwoord vergeten' (Forgot username or password), and 'Nu registreren' (Register now). The main banner features the text 'Beheer uw account online.' (Manage your account online.) and a subtext: 'Log in om uw account online te beheren en profiteer optimaal van onze tijdsbesparende tools. Betalingen eenvoudig volgen. Geschillen sneller oplossen. Efficient accountbeheer.' (Log in to manage your account online and benefit optimally from our time-saving tools. Payments easy to follow. Disputes solved faster. Efficient account management.) The top navigation bar includes links for 'MLN KAART', 'KAARTEN', 'REIZEN', 'REWARDS', and 'ZAKELIJK'. The top right corner shows the language selection 'Nederland (Kies Ander Land)' and a link for 'Service & contact'.

Inloggen en inschrijven voor geschillen - *Vervolg*

2. **Registratie** – Nadat u stappen 1 en 2 heeft voltooid, komt u bij de laatste stap: 'Beheer financiën'. Vink het selectievakje met de naam 'Geschillen oplossen' aan om u in te schrijven voor het online beheren van uw geschillen.

Als u dit heeft gedaan, ontvangt u geschillen niet langer per post, maar worden deze uitsluitend in uw online account weergegeven. Zorg er daarom voor dat u uw account regelmatig bekijkt. U kunt e-mailmeldingen instellen om op de hoogte te worden gebracht van nieuwe of bijgewerkte geschillen. [Zie pagina 21.](#)

3. **Overzichtspagina account** – Nadat u (in stap 1) bent ingelogd op uw account, wordt de overzichtspagina van uw account weergegeven. Indien u zich nog niet heeft ingeschreven voor online geschillenbeheer, wordt u gevraagd dit te doen. Klik op '**Activeer**' en volg de stappen om u in te schrijven voor online geschillen.

The image shows two screenshots from a web application. The top screenshot, labeled with a red circle '2', is titled 'Geschillen oplossen' (Dispute Resolution). It contains text explaining the service: 'Door deze service AAN te zetten, ga ik ermee akkoord dat ik geschillen online beheer. Hierdoor ontvang ik geen papieren communicatie wat betreft geschillen meer.' It lists benefits: 'U kunt terugboekingen wegens "Geen reactie op verzoek om informatie" bijna altijd voorkomen door uw geschillen online af te handelen.' and 'Bespaar tijd door informatie over geschillen online te ontvangen, op één centrale plek. Houd controle over uw bedrijf met meldingen via email over nieuwe geschillen en volg informatie over terugvorderingen en terugboekingen via rapportages. Bekijk en reageer online op geschillen wanneer het u uitkomt en vermijd extra papierwerk. Upload en verstuur documentatie online in plaats van via de reguliere post of fax. Ontvang de informatie die u nodig heeft om tijdig op geschillen te reageren en dure terugboekingen te voorkomen.' The bottom screenshot, labeled with a red circle '3', shows the 'Recent Payments' section of an account for 'LAUD POTASG TZZUM...'. It displays 'Deposited on' and 'Total Payments this month' both as '0.00'. On the right, there is a box titled 'Manage enquiries online' with an 'Activate' button. Below this is an image of a printer and the text 'Order Point of Purchase Materials'. On the left side of the bottom screenshot, there are links: 'eMail us', 'Update email address', 'Add/Edit locations', 'View E-Statement', 'Respond to enquiries', and 'See all'.

Uw overzichtswaergave

Uw overzichtswaergave is de eerste pagina die u ziet als u naar het gedeelte voor geschillen navigeert op de website voor kaartaccepterende bedrijven. Op deze pagina wordt een totaaloverzicht van uw vragen¹ en terugboekingen² weergegeven.

1. Met **Filters** kunt u de voor u belangrijkste informatie vinden en weergeven. U kunt allerlei verschillende filters toepassen en combineren om de overzichtstabel voor geschillen aan uw persoonlijke voorkeuren aan te passen en zo veel of zo weinig informatie weer te geven als u zelf wilt. [Zie pagina 9.](#)
2. **Actieknoppen** zijn duidelijk aangegeven boven de overzichtstabel, zodat u snel en efficiënt op alle geschillen met kaarthouders kunt reageren. [Zie pagina 16.](#)
3. De **overzichtstabel** toont een volledige lijst van alle geschillen en kan aan uw persoonlijke voorkeur worden aangepast. [Zie pagina 13.](#)
4. Met de **werkbalk** kunt u rapporten downloaden en genereren, afdrukvoorbeelden maken, zoeken of op elk gewenst moment naar de overzichtspagina van uw account of de startpagina gaan. [Zie pagina 15.](#)
5. U kunt eenvoudig een **taal selecteren** door op de taal van uw voorkeur te klikken.



¹ **Vragen:** In sommige gevallen ontvangt u direct een terugboeking zonder dat u op de vraag kunt reageren, bijvoorbeeld wanneer frauduleuze activiteiten worden vermoed.

² **Terugboeking:** Er is sprake van een terugboeking als het onderzoek van een geschil heeft plaatsgevonden en wij het bedrag van de transactie waar het geschil over bestond van uw rekening afboeken en dit bij de kaarthouder bijboeken. In sommige gevallen ontvangt u direct een terugboeking zonder dat u op het geschil kunt reageren, bijvoorbeeld wanneer frauduleuze activiteiten worden vermoed.

De overzichtstabel voor geschillen

Dit is een tabel met alle transacties waar een geschil over bestaat.

De **overzichtstabel** bevat een reeks standaard kolommen. Deze geven belangrijke informatie weer over vragen of terugboekingen, waaronder kwestienummer¹, status², datum van ontvangst³, reageren vóór-datum⁴ en bedrag⁵.

1. **De selectie van kolommen**, de volgorde en het niveau van de gegevens kunt hier aanpassen.
2. **Oranje uitroeptekens** geven urgente kwesties aan die binnen 7 dagen moeten worden beantwoord.
3. **De reden en code** geven aan waarom een kaarthouder een geschil heeft over een transactie. Als u op een blauwe reden en code klikt bij een regelitem, wordt een gedetailleerde beschrijving van de reden weergegeven.
4. **Gebruik de horizontale schuifbalk en pijlen** voor meer details over een kwestie.

1	2	3	4	5	6	7	8
	KWESTIENUMMER	STATUS	REAGEREN VOOR	REAGEREN AANTAL DAGEN	REDE EN CODE	TYPE	KWESTIE CATEGORIE
	E161560	Reageer a.u.b.	27/6/2016	0	Geschil met Kaarthouder-4515	CB	Non Fraud
							€81,50

¹ **Kwestienummer**: Het unieke nummer dat door American Express wordt toegewezen aan de individuele onderzoeken of terugboekingen. Hiermee kunnen gedurende het gehele proces geschillen worden gevolgd en geïdentificeerd.

² **Status**: Er zijn duidelijke statussen, zodat u precies weet in welke fase de transactie met het geschil zich bevindt. Op deze manier weet iedereen wat de actuele situatie is en wat de volgende stappen zijn.

³ **Datum van ontvangst**: Dit is de datum waarop de kaarthouder heeft aangegeven dat hij of zij een geschil heeft over een rekening en waarop dit aan uw account is toegewezen.

⁴ **Reageren vóór-datum**: Dit is de uiterlijke datum dat u een reactie naar American Express moet sturen.

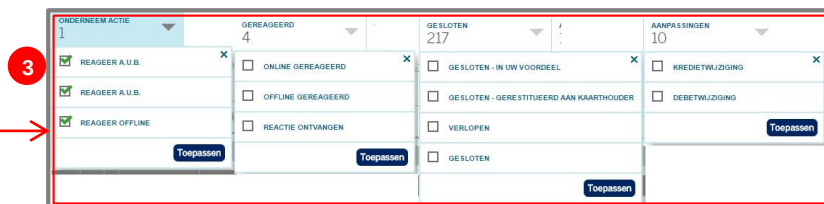
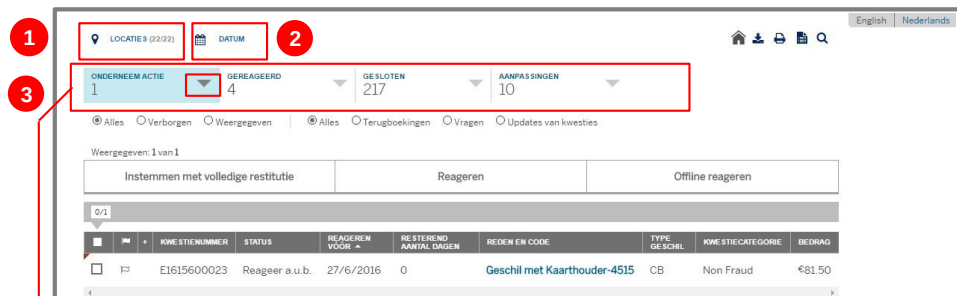
⁵ **Bedrag**: Het bedrag in € waar de kaarthouder een geschil over heeft. Dit kan de volledige of een deel van de transactie zijn.

De overzichtstabel voor geschillen filteren

U kunt de overzichtstabel filteren op **locatie**, **datum**, **status** of **type** door eenvoudig op de desbetreffende filterknoppen te klikken. De tabel wordt dan bijgewerkt en geeft vervolgens geschillen weer die zijn gekoppeld aan de geselecteerde filters.

1. **Filteren op locatie** – Klik op ‘**locations**’ om de informatie op de pagina te filteren op uw verschillende bedrijfslocaties. [Zie pagina 11.](#)
2. **Filteren op datum** – Klik op ‘**date**’ om kwesties te tonen binnen een bepaald datumbereik. [Zie pagina 12.](#)
3. **Filteren op status** – U kunt de tabel met een overzicht van uw geschillen filteren op de status van het geschil. Er zijn vier hoofdopties waarop u kunt filteren: Onderneem actie¹, Gereageerd², Gesloten³ en Aanpassingen⁴.

U kunt van elke status meer details weergeven door op de bijbehorende pijl te klikken.



¹ **Ondemeemactie:** kwesties waarop u moet reageren

² **Gereageerd:** kwesties waarop u hebt gereageerd

³ **Gesloten:** deze status staat voor het oordeel dat is geveld of de beslissing die is genomen over de kwestie, of dat de kwestie is verlopen

⁴ **Aanpassingen:** nadat een kwestie is gesloten, staat deze aanpassingsstatus voor de daadwerkelijke creditering of debitering die wordt uitgevoerd

De overzichtstabel voor geschillen filteren - Vervolg

4. **Filteren op type** - Een van de meest handige manieren om te filteren is op type. U kunt ervoor kiezen om al uw 'geziene' en 'ongeziene' geschillen weer te geven, om zo eenvoudig te sorteren op geschillen die u al hebt ingezien of die u nog moet openen. Het zal u bovendien opvallen dat alle ongeziene geschillen vetgedrukt zijn en alle geziene geschillen niet vetgedrukt zijn. U kunt ook filteren op 'vragen' of 'terugboekingen'.

4

The screenshot shows a web interface for managing disputes. At the top, there are filters for 'LOCATIE's (22/23)', 'DATUM', and a search icon. Below these are dropdown menus for 'ONDERNEEM ACTIE' (set to 2), 'GEREAGEERD' (set to 6), 'GESLOTEN' (set to 200), and 'AANPASSINGEN' (set to 9). A red box highlights the filter options: 'Alles' (selected), 'Verborgen', 'Weergegeven', 'Alles', 'Terugboekingen', 'Vragen', and 'Updates van kwesties'. Below the filters, there are buttons for 'Instemmen met volledige restitutie', 'Reageren', and 'Offline reageren'. A table shows the results of the filters, with columns for 'KWESTIENUMMER', 'STATUS', 'REAGEREN VOOR', 'RESTEREND AANTAL DAGEN', 'REDE EN CODE', and 'TYPE GESCHIL'. The table contains two rows of data. The first row is for 'E1625200148' with status 'Reageer a.u.b.', date '18/9/2016', and reason 'Onjuist transactiebedrag of kaartrekeningnummer weergegeven-4507'. The second row is for 'E1625300221' with status 'Reageer a.u.b.', date '24/9/2016', and reason 'Kaarthouder herkent transactie of transactiebedrag niet-6014'. The table is paginated, showing 'Pagina 1 van 1'.

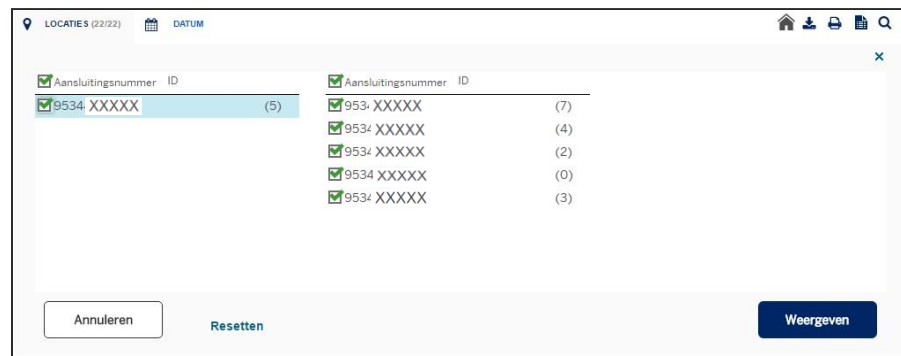
KWESTIENUMMER	STATUS	REAGEREN VOOR	RESTEREND AANTAL DAGEN	REDE EN CODE	TYPE GESCHIL
E1625200148	Reageer a.u.b.	18/9/2016	8	Onjuist transactiebedrag of kaartrekeningnummer weergegeven-4507	CB
E1625300221	Reageer a.u.b.	24/9/2016	14	Kaarthouder herkent transactie of transactiebedrag niet-6014	IQ

Op locatie filteren

Als u op de knop '**locaties**' klikt, worden verdere opties weergegeven om op locatie te filteren. Dit is een lijst van alle bedrijfslocaties die u reeds bij American Express hebt geregistreerd en geactiveerd. Het aantal weergegeven locaties is afhankelijk van de instellingen voor uw gebruikers-ID.

De locaties worden hiërarchisch weergegeven. Vink de selectievakjes naast de locaties die u wilt zien aan of uit en klik vervolgens op '**Weergeven**' om de overzichtstabel voor geschillen bij te werken.

Als u bent geregistreerd voor een hoofdkantooraccount van een hoger niveau, worden onder dat account alle locaties weergegeven. Als uw gebruikers-ID echter is ingesteld voor één locatie, wordt alleen die locatie weergegeven.



Op datum filteren

Klik op de knop 'datum' voor verdere opties om te filteren op datum.

1. Sorteer snel op voorinstelde tijdsperiodes, zoals 'Deze maand', 'Afgelopen drie maanden', 'Afgelopen zes maanden', 'Dit jaar' of 'Afgelopen jaar'.
2. U kunt ook een aangepaste periode instellen via de functies 'van' en 'tot' binnen de interactieve kalender.
3. Filter op een breed scala aan statusdata, waaronder de hoofdfilters 'Ontvangstdatum' en 'Transactiedatum'. Zie de voetnoot voor de volledige lijst van opties en wat deze betekenen.

The screenshot displays the 'DATUM' filter interface. On the left, a sidebar contains a list of pre-set date ranges: 'Snelkoppelingen', 'Vandaag', 'Deze maand', 'Afgelopen drie maanden', 'Afgelopen zes maanden', 'Dit jaar', and 'Afgelopen jaar'. Below this is a dropdown menu labeled 'Datumveld' with 'Ontvangstdatum' selected. At the bottom of the sidebar are 'Annuleren' and 'Resetten' buttons. To the right, a date picker calendar for 'juni 2016' is shown, with 'Van:' and 'Tot:' fields at the top. The calendar grid shows days of the week (zo, ma, di, wo, do, vr, za) and dates (1-30). A search button 'Zoeken' is located at the bottom right.

Ontvangstdatum: De datum waarop het geschil is gestart en aan uw account is toegevoegd.

Transactiedatum: De datum waarop de transactie met het geschil in uw bedrijf is verwerkt.

Reageren voor: De uiterste datum waarop u een reactie aan American Express dient te sturen om ervoor te zorgen dat uw antwoord kan worden beoordeeld en een terugboeking wordt voorkomen.

Correctiedatum: De datum waarop een correctiebedrag van uw account is afgetrokken vanwege een geschil of een terugboeking.

Gereageerd op: De datum waarop u op een geschil hebt gereageerd.

Datum waarop de kwestie is bijgewerkt: De datum waarop het geschil is bijgewerkt door American Express.

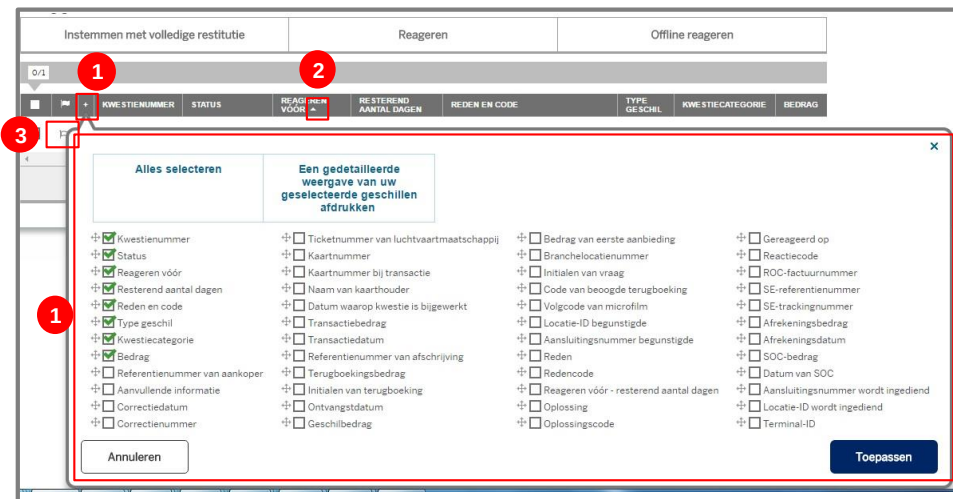
Afrekeningsdatum: De datum waarop de transactie met het geschil aan u is betaald door American Express. Alle betalingen worden betaald op basis van indieningen, dus de transactie met het geschil wordt aan u betaald als deel van een indiening die meer betalingen betrof.

Datum van SOC De datum waarop de transactie met het geschil bij American Express is ingediend voor betaling.

De overzichtstabel voor geschillen aanpassen

Bij elke kwestie is er veel informatie die niet automatisch in de overzichtstabel wordt weergegeven. Er worden meer kolommen weergegeven als u naar rechts scrolt met de horizontale schuifbalk. U kunt de tabel echter ook aanpassen zodat de gewenste informatie wordt weergegeven.

1. **Kolommen toevoegen of verwijderen** – Klik op de knop + in de kop van de tabel voor het overzicht van alle beschikbare kolommen. U moet mogelijk naar rechts scrollen om de knop + te zien. Vink de betreffende selectievakjes aan of uit om kolommen aan de tabel toe te voegen of te verwijderen. U kunt de volgorde wijzigen door de titels van de kolommen naar een andere positie in de lijst te slepen. De kolom die bovenaan de lijst staat, verschijnt als de eerste kolom in de overzichtstabel, de tweede in de lijst als tweede kolom enzovoort. Als u klaar bent met selecteren, klikt u op 'Toepassen'.
2. **Gegevens in de kolommen sorteren** - In veel kolommen kunt u via het witte driehoekpictogram de informatie sorteren en indelen.
3. **Geschillen markeren** – U kunt meerdere geschillen markeren door op het vlagpictogram te klikken. Hiermee kunt u snel specifieke kwesties ter referentie terugvinden. De vlaggen zijn uniek voor elke gebruikers-ID op het account. Als er bijvoorbeeld vijf verschillende gebruikers in uw bedrijf zijn die toegang tot het account hebben, dan krijgt elke gebruiker zijn eigen vlag. Deze zullen niet zichtbaar zijn voor alle gebruikers van het account.



De details van een kwestie weergeven

Om alle details en de volledige geschiedenis van een geschil te zien, klikt u op het betreffende geschil in de overzichtstabel. U ziet dan een uitgebreide weergave, inclusief meerdere lagen details en geschiedenis.

1. U kunt op elk gewenst moment **terugkeren naar de overzichtswaergave** door op [X] te klikken om de detailweergave te sluiten.
2. In de **details van een geschil** ziet u het bedrag in kwestie, de naam van de kaarthouder, het kaartnummer, het trackingnummer en een redencode. Hiermee hebt u altijd alle belangrijke informatie binnen handbereik. Klik op 'Meer' voor een uitgebreide lijst met details zoals afschrijvingssdatum en retourlocatie.
3. **Stappen die u kunt nemen** om een geschil zo snel en eerlijk mogelijk op te lossen. U kunt reageren op de openstaande kwestie door te klikken op een van de drie reactieopties.
4. In **Volgende stappen** wordt uitgelegd wat u kunt verwachten en wat u kunt doen om het geschil op te lossen en te sluiten.

Geschiedenis geschil geeft een chronologisch overzicht van het geschil.

Met **Alles bekijken** kunt u alle details bekijken van reacties die zijn

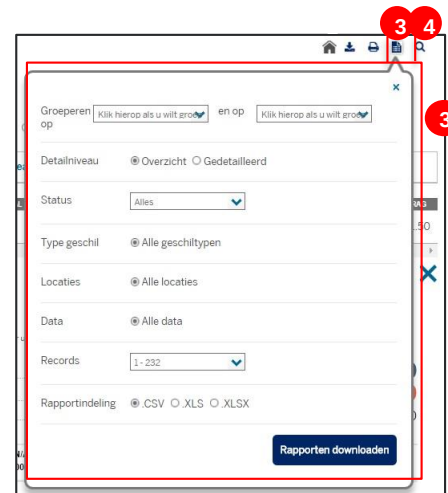
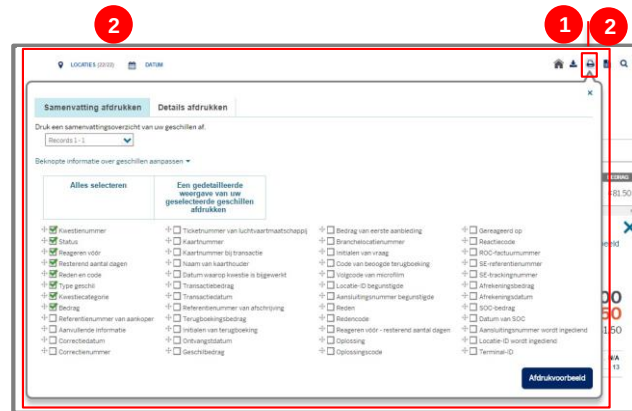
5. verstuurd met betrekking tot de kwestie, zoals alle opmerkingen en de ondersteunende documentatie.

The screenshot shows the 'Details van terugboeking' (Refund details) screen. It includes a table at the top with columns: KWESTIENUMMER, STATUS, REAGEREN VOOR, REESTREND-AANTAL DAGEN, REDENCODE, TYPE GESCHIL, KWESTIECATEGORIE, and BEDRAG. Below this is a section titled 'Details van terugboeking' with a close button (X) in the top right corner (1). The section contains a table with columns: Aankomende informatie, Betwist bedrag, Terugboekingsbedrag, Transactiebedrag, Kaarthouder, Kaartnummer, Trackingnummer, and Type kwestie. The 'Betwist bedrag' is 0.00, 'Terugboekingsbedrag' is €81.50, and 'Transactiebedrag' is €81.50. Below this is a section titled 'Wat u kunt doen' (3) with a right arrow (4) and a section titled 'Wat er gebeurt' (4). At the bottom is a table with columns: DATUM, STATUS/BIJZONDERING, TYPE GESCHIL, and DETAILS. The first row shows a date of 17/6/2016, status 'Reageer a.u.b.', type 'Terugboeking', and details 'Reageer op deze terugboeking voor ALLES WEERGEVEN' (6). A red box highlights the 'ALLES WEERGEVEN' button (6).

Rapporten zoeken, downloaden en afdrukken

Met de werkbalk met pictogrammen bovenaan elke pagina kunt u snel zoeken, een voorbeeldweergave afdrukken, downloaden of een rapport maken.

- 1. Downloaden.** Wanneer u op de knop voor downloaden klikt, kunt u een .CVS-, .XLS- of .XLSX-bestand maken met maximaal 10.000 kwesties. De 30 gegevenspunten zijn beschikbaar in individuele kolommen, die overeenkomen met de labels in het online systeem.
- 2. Afdrukvoorbeeld.** Hiermee kunt u kwesties bekijken in een printervriendelijke indeling. U kunt ervoor kiezen om alleen een overzicht of alle gegevens af te drukken. Als u kiest voor een overzicht, kunt u hierin maximaal acht kolommen opnemen. Als u voor alle gegevens kiest, kunt u maximaal 20 kwesties tegelijk afdrukken. Kies de geschillen die u wilt afdrukken. U kunt aanpassen welke gegevens u wilt opnemen en u kunt ervoor kiezen om de reacties en een voorblad op te nemen.
- 3. Rapporteren.** Met de rapportagetool kunt u een aangepast rapport downloaden als .CVS-, .XLS- of .XLSX-bestand. Selecteer hoe u de gegevens (datum, locatie enzovoort) wilt sorteren in het menu 'Group by'.
- 4. Zoeken.** U kunt naar kwesties zoeken op kaarthoudernummer, geschilbedrag of kwestienummer. Ook kunt u de zoekresultaten filteren op datum en locatie, zodat snel en eenvoudig de kwesties en informatie die u nodig hebt, kunt vinden. Als u binnen een bepaald datumbereik wilt zoeken, gebruikt u de datumfunctie bovenaan de pagina voordat u de zoektool opent.



Reageren op een geschil

Wanneer u de overzichtsweggeve of de detailweergave hebt geopend, ziet u dat er drie manieren zijn om op een geschil te reageren. U kunt kiezen uit 'Instemmen met een volledige restitutie', 'Reageren', of 'Offline reageren'.

1. **Instemmen met een volledige restitutie** – Selecteer deze optie om de kaarthouder het volledige bedrag van het geschil te vergoeden. Als American Express in opdracht van u het bedrag aan de kaarthouder retourneert, zal er een terugboeking volgen die van uw indieningen wordt ingehouden.
2. **Reageren** – Selecteer deze optie als u het niet eens bent met het geschil of alleen een deel van het geschilbedrag wilt retourneren. Deze optie is uitsluitend beschikbaar bij online reacties.
3. **Offline reageren** – Indien u het niet eens bent met het geschil, maar u liever offline dan online reageert, klik dan op 'Offline reageren' om een fax of brief aan te maken die u kunt downloaden en afdrukken. Als u offline reageert, kunt u het geschil niet meer online volgen.

Reageren op een geschil – Vervolg

- U kunt met de optie 'Reageren' ervoor kiezen de creditering van het volledige geschilbedrag te weigeren (in welk geval u €0 of 0% in het betreffende kader selecteert) of u kunt het bedrag of het deel aangeven dat u bereid bent te retourneren. Als het veld voor het bedrag is ingevuld, hebt u de keuze om reden en/of opmerking toe te voegen uit de vervolgkeuzelijst. U moet voordat u de reactie kunt indienen een reden selecteren. U kunt dit kader gebruiken om een nieuwe, unieke opmerking toe te voegen (in tegenstelling tot een eerder opgeslagen opmerking). U moet voor elke reactie een nieuwe of een eerder opgeslagen opmerking kiezen.
- Gebruik het vak 'Aanvullende opmerkingen' om eventuele aanvullende opmerkingen toe te voegen die we mee kunnen nemen in onze beoordeling. Kopieer geen eerder opgeslagen opmerkingen. U moet een opmerking toevoegen.
- Voeg tags (bijvoorbeeld trackingnummers) toe aan uw reactie zodat u het geschil kunt blijven volgen en u in de toekomst uw reactie makkelijker kan terugvinden.
- Met de handleiding met ondersteunend materiaal kunt u bepalen welke bewijsstukken en ondersteunende materialen u het beste bij een kwestie kunt gebruiken om te bewijzen dat de aankoop geldig is.

Reageren op een geschil – Vervolg

8. U kunt aanvullende documentatie ter ondersteuning van uw kwestie (zoals aankoopbewijzen) toevoegen met behulp van de koppeling '**Bijlagen toevoegen**'. Hierdoor wordt direct het reactiescherm geopend. Het is van belang dat u de geaccepteerde bestandsformaten en -grootten aanhoudt die op de pagina vermeld staan, anders kan de bijlage niet worden toegevoegd en kan uw reactie niet juist worden verwerkt.
9. Voeg uw elektronische handtekening toe door uw initialen in te vullen om de informatie te verifiëren. Klik zodra uw reactie volledig is op '**Verzenden**'. Nadat u uw reactie hebt ingediend, kunt u het geschil bekijken waarop u hebt gereageerd.

Reageren

Als u ervoor kiest om te reageren, betekent dit dat u niet instemt met het geschil. Dien documentatie in waarmee de afschrijving wordt geverifieerd. U kunt ook ervoor kiezen om een gedeeltelijke restitutie aan de onderstaande kaarthouder in te dienen.

Selecteer een opmerking ▼

Aanvullende opmerkingen

0/1500

Bijlagen toevoegen

- ✓ Bewijs dat de betaling van de kaarthouder geen verband houdt met de betwiste transactie
- ✓ Bewijs dat er al een corrigerende transactie is verwerkt waarmee de betwiste transactie direct is gecompenseerd.

[Alles weergeven](#)

Voeg aankoopbewijzen, specificaties en ondersteunende overeenkomsten toe ter ondersteuning van deze afschrijving.

Bijlagen moeten het volgende zijn:

- JPEG, TIFF, DOC/DOCX of PDF
- 100, 200 of 300 DPI
- Zwart-wit
- Wanneer u reageert op één kwestie: niet meer dan twintig pagina's of 1 MB en vijf bestanden per kwestie. Wanneer u reageert op meerdere kwesties: niet meer dan twintig bestanden per reactie.

[Tags toevoegen](#) tracking- en referentienummers opnemen

8 [Bestanden bijvoegen](#)

9 Voer initialen in om deze gegevens te controleren

Verzenden

Agree to Full Refund Respond Respond offline

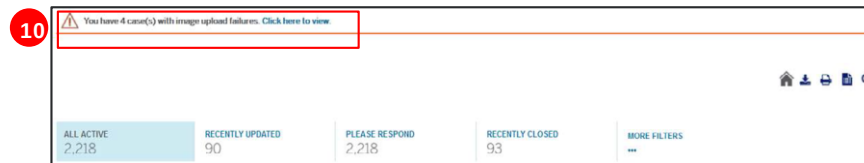
9 Thank you for submitting your response.
Click here to view the dispute(s) to which you have just responded.

	STATUS	CASE NUMBER	REPLY BY	REASON	AMOUNT	REASON AND CODE
133	Responded online	1349639AUT	2/8/2016	Authorization/ Approval Code	\$885.00	Authorization/ Approval Code-A01

Reageren op een geschil – *Vervolg*

10. Er wordt een lijst van al uw mislukte bijlagen weergegeven door middel van een oranje melding op uw overzichtspagina voor geschillen, zodat u kunt zien bij welke kwesties u nog een nieuw bestand moet toevoegen. Mislukte uploads worden ook vermeld in de geschiedenis van de kwestie zelf.

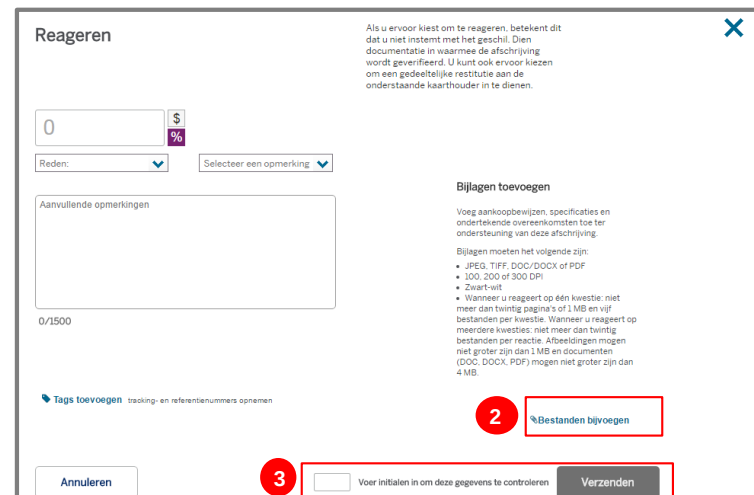
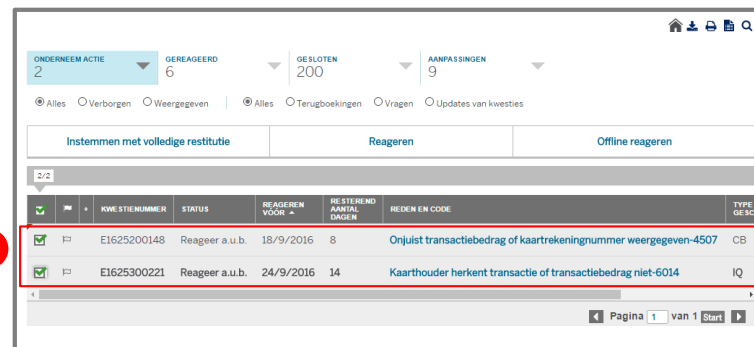
Houd er rekening mee dat nadat u een antwoord hebt verstuurd, het maximaal zeven dagen kan duren voordat een bijlage correct wordt geüpload. Wij adviseren dat u regelmatig uw online geschillen controleert zodat u op de hoogte bent van de status van alle geschillen en om te controleren of alle ondersteunende documentatie die u hebt geüpload ook succesvol is verstuurd.



In één keer op meerdere geschillen reageren

In plaats van meerdere kwesties individueel te beantwoorden, kunt u veel tijd besparen door volledige vergoedingen terug te boeken of door in één keer op maximaal 20 kwesties tegelijk te reageren met behulp van batches. Als u in batchmodus op kwesties reageert, moet u dezelfde redencode en opmerking in het reactie scherm gebruiken. Deze kunnen niet per kwestie worden aangepast.

1. Vink de selectievakjes aan naast de kwesties die u wilt opnemen. U kunt vervolgens in één keer 'Instemmen met volledige restitutie' of 'Reageren' op alle kwesties toepassen.
2. Klik op de antwoordpagina op 'Bijlagen toevoegen' om een lijst van de door u geselecteerde kwesties weer te geven. U ziet dat elke kwestie zijn eigen regel heeft. Zo kunt u bij elke kwestie een bijlage uploaden. U kunt dit herhalen als er meerdere bijlages voor een kwestie moeten worden toegevoegd. Alle geüploade bestanden worden vervolgens bijgevoegd bij de betreffende reactie en in één keer ingediend.
3. Voeg uw elektronische handtekening toe door uw initialen in te vullen om de informatie te verifiëren. Als uw reactie volledig is, klikt u op 'Verzenden', waarmee in één keer op alle geselecteerde kwesties wordt gereageerd.



Uw e-mail controleren op meldingen

Naast het online beheren van uw geschillen, kunt ook een reeks e-mailmeldingen instellen. U wordt vervolgens via deze meldingen op de hoogte gehouden wanneer een kaarthouder een aankoop in twijfel trekt, wanneer een kwestie wordt bijgewerkt, of wanneer er een herinnering is voor kwesties waar op korte termijn op moet worden gereageerd.

1. Beheer vanuit uw profiel het type meldingen dat u voor geschillen ontvangt. U kunt vanuit de overzichtspagina van uw account – de eerste pagina die u ziet wanneer u zich aanmeldt op de site voor kaartaccepterende bedrijven – uw profiel openen. Op uw profielpagina selecteert u **'Melding'**. Hier kunt u kiezen welke verschillende typen meldingen u wilt ontvangen of deze volledig uitschakelen. Er zijn vier typen e-mailmeldingen die u kunt activeren: 'Nieuwe aanvragen', 'Nieuwe terugboeking', 'Updates van kwesties' en 'Uiterste datum reactie' (kwesties waar u binnen zeven dagen op moet reageren). U kunt in uw profiel ook een specifiek e-mailadres opgeven dat u voor meldingen over kwesties wilt gebruiken. U kunt hier zelfs groepsdistributie instellen voor e-mails over geschillen, zodat deze naar meerdere teamleden binnen uw bedrijf worden verzonden.
2. Dankzij het detailoverzicht van de betreffende kwesties in de e-mailmeldingen kunt u snel kwesties vinden die uw aandacht behoeven. Hiermee kunt u actuele kwesties snel vinden en erop reageren.

ACCOUNTOVERZICHT

Meldingen over betalingen [Wijzen]

Meldingen over betalingen

Door deze service AAN te zetten, ga ik akkoord met het ontvangen van elektronische afschriften. Hierdoor ontvang ik geen papieren afschriften meer.

Opmerking: u ontvangt uw eerste elektronische afschrift de eerstvolgende maand na inschrijving.

Aan Nieuw afschrift beschikbaar

MEER INFORMATIE TOEGEVEN

Geschillen zullen gestuurd worden naar [Wijzen]

MELDINGEN OVER GESCHILLEN

Door deze service AAN te zetten, ga ik akkoord met het beheren van geschillen online. Hierdoor zal ik geen papieren meldingen meer ontvangen.

Aan Nieuwe aanvragen

MEER INFORMATIE TOEGEVEN

Beste Relatie,

Vriendelijk verzoeken we u binnen zeven dagen op dit bericht reageren om een terugboeking te voorkomen. U kunt urgente vragen nu bekijken.

Kwestienummer	Aansluitingsnummer	Reageren voor	Type geschil	Reden	Afschrijvingsbedrag	Betwist bedrag

En nog 000000054...

Als u een vraag wilt openen en beantwoorden, gaat u naar americanexpress.nl/urgentevragen en volgt u deze eenvoudige stappen:

1. Voer uw gebruikers-ID en wachtwoord in.
2. Er wordt een lijst met alle urgente vragen weergegeven.
3. Klik op het vraagnummer om de betreffende gegevens te bekijken en voer een reactie in.

Preventie van terugboeking: Preventie van terugboeking wanneer geschillen worden ontvangen

De tabel biedt meer informatie over de typen geschillen die een Kaarthouder kan starten en de ondersteunende documentatie die American Express vereist om de geschillen op te lossen.

De verschaft voorbeelddocumentatie is de aanbevolen minimale hoeveelheid ondersteuning. Als er voor een individueel geval meer bewijs beschikbaar is, voegt u zoveel mogelijk ondersteunende materialen toe ter ondersteuning van de oplossing van het geschil.

GESCHIL	REDEN GESCHIL	ONDERSTEUNENDE DOCUMENTATIE
Chargeback-documentatie	Ondersteuning is nodig om te valideren Voorbeeld van een kaarthouder claim: creditering niet ontvangen, dubbele facturatie, goederen niet ontvangen, betaald via andere middelen.	1. Duidelijk van handtekening voorziene / geautoriseerde gespecificeerde bon of rekening die de transactie ondersteunt. 2. Bewijs dat de kaarthouder instemde met de transactie / de boeking of reservering maakte en bevestiging ontving. 3. Websitenaam / URL / productbeschrijving / IP adres/ annuleringsbeleid. 4. Ondertekend bewijs van verzending en aflevering met het leveringsadres en de datum.
ISO 6003		

GESCHIL	REDEN GESCHIL	ONDERSTEUNENDE DOCUMENTATIE
Wettelijk verzoek of fraudeanalyse	Kaarthouder heeft aan American Express aangegeven dat hij denkt dat de transactie frauduleus is.	1. Duidelijk van handtekening voorziene / geautoriseerde gespecificeerde bon of rekening die de transactie ondersteunt.
ISO 6006		2. Bewijs dat de kaarthouder instemde met de transactie / de boeking of reservering maakte en bevestiging ontving. 3. Websitenaam / URL / productbeschrijving / IP adres / annuleringsbeleid. 4. Ondertekend bewijs van verzending en aflevering met het leveringsadres en de datum.
Kaarthouder verzoekt om kopie met handtekening	Kaarthouder vraagt om ondersteunende documentatie voor de kosten die zijn gemoeid bij zijn/haar autorisatie voor zijn/haar administratie.	1. Duidelijk ondertekende / geautoriseerde en gespecificeerde bon of rekening.
ISO 6008		2. Ondertekend bewijs van verzending en aflevering met het leveringsadres en de datum. 3. Ondertekend lidmaatschap contract met vermelding van de vervaldatum en het vernieuwingsbeleid.
Herhaald verzoek om documentatie	Ondersteunende documentatie voor een beantwoord geschil zijn ofwel niet leesbaar, of hebben geen betrekking op de correcte kaarthouder/het juiste geschil of zijn niet volledig ontvangen.	1. Wij verzoeken u vriendelijk om duidelijkere en volledige documentatie te sturen, die voldoen aan de vereisten van het geschil.
ISO 6013		

GESCHIL	REDEN GESCHIL	ONDERSTEUNENDE DOCUMENTATIE
Kaarthouder herkent transactie of transactiebedrag niet	Kaarthouder herkent een transactie op het afschrift niet en vraagt om verdere documentatie en/of informatie.	1. Duidelijk ondertekende / geautoriseerde en gespecificeerde bon of rekening, die de transactie ondersteunt. 2. Bewijs dat de kaarthouder instemde met de transactie / de boeking of reservering maakte en bevestiging ontving. 3. Websitenaam / URL / productbeschrijving / IP adres / annuleringsbeleid. 4. Ondertekend bewijs van verzending en aflevering met het leveringsadres en de datum.
ISO 6014		
Nodig voor persoonlijke administratie van Kaarthouder	Kaarthouder verzoekt ondersteunende documentatie voor een specifieke transactie voor zijn/haar persoonlijke administratie.	1. Duidelijk ondertekende / geautoriseerde en gespecificeerde bon of rekening. 2. Ondertekend bewijs van verzending en aflevering met het leveringsadres en de datum. 3. Ondertekend lidmaatschap contract met vermelding van de vervaldatum en vernieuwingsbeleid.
ISO 6016		

GESCHIL	REDEN GESCHIL	ONDERSTEUNENDE DOCUMENTATIE
Onjuist transactiebedrag of kaartrekeningnummer weergegeven	Kaarthouder geeft aan dat de kosten ten onrechte in rekening zijn gebracht doordat ze zijn aangepast na de autorisatie of in rekening zijn gebracht met een verkeerd kaartnummer of bedrag.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat het transactiebedrag niet verkeerd was of dat het bedrag niet is aangepast. 3. Gespecificeerde ondersteuning voor het aangepaste bedrag en goedkeuring door de kaarthouder.
ISO 4507		
Meerdere keren verwerkt	Een transactie was ten onrechte meer dan één keer in rekening gebracht aan de kaarthouder.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Volledig gespecificeerde documenten die de kaarthouder aan iedere verwerkte kosten koppelen en bewijs dat alle transacties geldig waren.
ISO 4512		
Krediet niet weergegeven	Kaarthouder geeft aan dat een creditering op de rekening niet is ontvangen voor: goederen/diensten die zijn geannuleerd, een borg/betaling of een no-show reservering.	1. Bewijs dat een corrigerend krediet corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Een kopie van uw annuleringsbeleid en een verklaring die aangeeft waarom de annulering niet overeenkomt met uw beleid. 3. Kopie van ondertekende ondersteuning; specificatie en bewijs die de kaarthouder claim ontkent of toont dat het bewijs incorrect of onjuist is.
ISO 4513		

GESCHIL	REDEN GESCHIL	ONDERSTEUNENDE DOCUMENTATIE
Op andere wijze betaald	Kaarthouder geeft aan dat een betaling voor de betwiste transactie al direct is gedaan aan uw bedrijf via andere middelen.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat de betaling van de kaarthouder geen verband houdt met een betwiste transactie.
ISO 4515		
Niet voldaan aan verzoek om ondersteunende documentatie	American Express verzocht documentatie ter ondersteuning van een geschil, dat is aangegeven door de kaarthouder aangebracht, maar heeft geen reactie ontvangen van het kaartaccepterend bedrijf.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat de oorspronkelijke vraag is beantwoord.
ISO 4516		
Verzoek om ondersteunende documentatie onleesbaar/onvolledig	Ondersteunende documentatie, ontvangen het kaartaccepterend bedrijf op verzoek van een kaarthouder, is onduidelijk, niet compleet, of lijkt niet voor de kaarthouder bestemd te zijn.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Volledig gespecificeerde documenten die duidelijk zijn, volledig zijn en de kaarthouder direct koppelen aan de transactie. 3. Bewijs dat de documenten zijn verzonden en ontvangen door American Express binnen de uiterst aangegeven datum in de brief betreffende het geschil.
ISO 4517		

GESCHIL	REDEN GESCHIL	ONDERSTEUNENDE DOCUMENTATIE
Ongeldige autorisatie	Kosten werden in rekening gebracht voor een betaling waarbij ofwel de goedkeuringscode was verstreken; de autorisatie werd afgewezen of een enkele autorisatie voor het totale bedrag niet werd verkregen.	1. Bewijs dat er een geldige transactie is geautoriseerd. 2. Bewijs dat er autorisatie is verkregen op de transactiedatum voor dezelfde transactie, maar voor een lager bedrag. 3. Bewijs dat er al een corrigerende transactie is verwerkt waarmee de betwiste transactie direct is gecompenseerd. 4. Bewijs dat er één autorisatie voor het volledige transactiebedrag is verkregen op de transactiedatum. 5. Als de afschrijving is ingediend met een vervallen goedkeuringscode: Een andere, juiste transactiedatum die binnen de limiet van zeven dagen valt.
ISO 4521		
Niet-toegewezen accountnummer Kaarthouder	Opgegeven kaartnummer was niet geldig en American Express was niet in staat de kosten in rekening te brengen op de juiste rekening.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat een kaart met het betwiste rekeningnummer werd gebruikt bij een betalingspunt met een kopie van de bedrukte slip of een kopie van de bon welke het rekeningnummer registreerde via een magnetische strip of chip.
ISO 4523		

GESCHIL	REDEN GESCHIL	ONDERSTEUNENDE DOCUMENTATIE
Afdruk ontbreekt	De kaart werd niet gepresenteerd ten tijde van de transactie.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat de kaart werd gepresenteerd ten tijde van de betaling door overlegging van een bedrukte bon of een vastlegging van de magnetische strip.
ISO 4527		
Valutaverschil	Kaarthouder geeft aan dat de transactie in een munteenheid is, die anders is dan die oorspronkelijk was overeengekomen.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat kaarthouder instemde met betaling in de munteenheid.
ISO 4530		
Meerdere ROC's	Kaarthouder geeft aan dat, ondanks eerdere transacties bij u, hij/zij deze transactie betwist.	1. Bewijs dat alle transacties geldig zijn. 2. Bewijs dat u het betwiste bedrag al hebt verwerkt met de kaarthouder.
ISO 4534		

GESCHIL	REDEN GESCHIL	ONDERSTEUNENDE DOCUMENTATIE
T e laat verzonden factuur	Er zijn kosten in rekening gebracht voor een betaling buiten het tijdsbestek gespecificeerd in onze overeenkomst met uw bedrijf.	1. Bewijs dat de transactie is ingediend binnen de vereiste periode. 2. Bewijs dat u het betwiste bedrag al hebt verwerkt met de kaarthouder.
ISO 4536		
Kaart niet aanwezig	Kaarthouder ontkent deelname in een mail, telefoon of internet type transactie verwerkt door uw bedrijf en ons onderzoek bevestigt dat de transactie het resultaat is van frauduleus gebruik van de kaart.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat kaarthouder wel degelijk deelnam aan de transactie. 3. Bewijs dat goederen werden verzonden naar het leveringsadres van kaarthouder en dat een agent van kaarthouder tekende voor bezorging door een koerier van de goederen.
ISO 4540		
Annulering van herhaaldelijk geleverde goederen/diensten	Kaarthouder gaf aan dat de maandrekening nog steeds wordt belast voor het afrekenen van terugkerende goederen of diensten, die de kaarthouder al heeft geannuleerd of ingetrokken.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Kopie van ondertekende ondersteuning; specificatie en bewijs die de Kaarthouder claim ontkent of toont dat het bewijs incorrect of onjuist is. 3. Een kopie van uw annuleringsbeleid en een verklaring die aangeeft waarom de annulering niet overeenkomt met uw beleid.
ISO 4544		

GESCHIL	REDEN GESCHIL	ONDERSTEUNENDE DOCUMENTATIE
Goederen niet zoals beschreven of defect	Kaarthouder heeft aangegeven dat goederen of diensten, geleverd door uw bedrijf, ofwel niet overeenkomen met de beschrijving door uw bedrijf of dat de prijs lager zou moeten zijn dan in rekening gebracht door uw bedrijf.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat goederen of diensten overeenstemmen met de oorspronkelijke beschrijving of documentatie welke de claim van kaarthouder weerlegt. 3. Kopie van ondertekende ondersteuning: gedetailleerde specificatie van transactie, retour/ restitutie beleid en Authenticatie of schriftelijke beoordeling of goederen (waar mogelijk).(klopt vertaling?)
ISO 4553		
Goederen en diensten niet ontvangen	Kaarthouder heeft ons geadviseerd dat de goederen of diensten, die zijn afgenomen bij uw bedrijf, niet zijn ontvangen.	1. Bewijs dat een corrigerend krediet al is verwerkt. 2. Bewijs dat de goederen/ diensten volledig zijn ontvangen door de kaarthouder of door hun geautoriseerde vertegenwoordiger. 3. Bewijs dat de goederen/ diensten zijn bezorgd aan het leveringsadres van kaarthouder. 4. Bewijs dat weerlegt dat de diensten werden geannuleerd OF de goederen werden geretourneerd aan uw bedrijf OF werden vastgehouden/ ingenomen door de douane. 5. Voor transactiegeschillen bij luchtvaartmaatschappijen, kan de verkoper aantonen dat de kaarthouder betrokken was bij de transactie.
ISO 4554		

GESCHIL	REDEN GESCHIL	ONDERSTEUNENDE DOCUMENTATIE
Debitering autoverhuur komt niet in aanmerking of niet onderbouwd	Kaarthouder heeft aangegeven, dat de transactie tevens kosten bevat voor schade, diefstal, verlies of gerelateerde kosten voor het huurvoertuig, die niet zijn overeengekomen ten tijde dat het voertuig werd geretourneerd.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Ondertekende kopie van de huurovereenkomst inclusief algemene voorwaarden/annulering/restitutie beleid en kostenschema. 3. Schaderapport; gespecificeerde reparatiebon en ondertekende erkenning van verantwoordelijkheid met instemming tot betaling van de kosten na schade.
ISO 4750		
Fout aanbidding creditering/debitering	Uit onderzoek blijkt dat er een transactie is ingediend met een debiterings-/crediteringsoverzicht en vervolgens als creditering/debitering is verwerkt.	1. Bewijs dat een corrigerend krediet al is verwerkt. 2. Bewijs dat de transactie juist was.
ISO 4752		
Plaatselijke voorschriften/wetgeving geannuleerd	Kaarthouder claimt dat een wet of regelgeving niet werd gevolgd.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat een opgegeven wet of regelgeving niet bestaat of niet van toepassing is op het soort transactie of bedrijfsindustrie. Daarom is het niet van toepassing op het Kaarthouder geschil.
ISO 4754		

GESCHIL	REDEN GESCHIL	ONDERSTEUNENDE DOCUMENTATIE
Geen geldige autorisatie	Er zijn kosten in rekening gebracht voor een betaling, die hoger is dan de overeengekomen limiet, en u dient vooraf toestemming te verkrijgen voor het indienen van de transactie.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat de originele transactie onjuist werd omschreven en de autorisatielimiet niet heeft overschreden. 3. Bewijs dat een enkele autorisatie werd verkregen voor het volledige transactiebedrag op de transactiedatum.
ISO 4755		
Fraude - volledige terugvordering	Onderzoek bevestigt fraude. Volgens onze algemene voorwaarden, kunnen wij u aansprakelijk stellen voor alle bevestigde frauduleuze kosten.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat een transactie in een lijst van uitgezonderde transacties valt.
ISO 4763		

GESCHIL	REDEN GESCHIL	ONDERSTEUNENDE DOCUMENTATIE
Fraud Liability Shift (FLS) - vervalst ISO 4798	Onderzoek bevestigt fraude. Volgens onze algemene voorwaarden, kunnen wij u aansprakelijk stellen voor alle bevestigde frauduleuze kosten.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat een transactie in een lijst van uitgezonderde transacties valt.
Fraud Liability Shift (FLS) - verloren/gestolen ISO 4799	Onderzoek bevestigt fraude. Volgens onze algemene voorwaarden, kunnen wij u aansprakelijk stellen voor alle bevestigde frauduleuze kosten.	1. Bewijs dat een corrigerende creditering al is verwerkt. 2. Bewijs dat een geldige transactie werd geautoriseerd.