

Inhalt

Widerspruch gegen eine Kreditkartentransaktion (Chargeback)	2
Beleganforderung bei Kreditkartentransaktionen (Retrieval Request)	3
Vermeiden von Chargebacks	4
Vorbeugendes Risikomanagement	4
Eindeutige Abrechnungsreferenz	4
Nicht zufriedenstellende Lieferungen	4
Wiederkehrende Transaktionen (Abo / Mitgliedschaft)	4
Erstattungen auf die Kreditkarte (Refunds)	4
Chargeback-Quote und Strafprogramme der Kreditkartenunternehmen	5
Zusammenfassung der wichtigsten Informationen	5

Widerspruch gegen eine Kreditkartentransaktion (Chargeback)

Der Inhaber einer Kreditkarte hat die Möglichkeit eine Transaktion als Gesamt- oder Teilbetrag i.d.R. innerhalb von 180 Tagen (maximal) bei seinem kartenausgebenden Institut vom Händler zurückzufordern.

Geht bei der HSO eine Mitteilung über die Rückbelastung einer Kreditkartentransaktion ein, senden wir Ihnen eine E-Mail, die sogenannte Chargeback-Notification. In dieser teilen wir Ihnen mit, welcher Transaktion der Karteninhaber widerspricht und aus welchem Grund.

Reason Codes:

Visa	MasterCard	Bezeichnung	Beschreibung
83	4837	No cardholder authorization Fraudulent transaction – card absent environment	Der Karteninhaber bestreitet die Zahlung getätigt zu haben.
30	4855	Non-receipt of merchandise Service / merchandise not received	Der Karteninhaber hat die Ware nicht erhalten.
41	4841	Cancelled recurring transaction	Die Abbuchung erfolgte trotz vorhergehender Kündigung einer Mitgliedschaft oder eines Abonnements.
53	4853	Cardholder dispute-defective / not as described Not as described or defective	Ware ist defekt oder entspricht nicht der Beschreibung im Web-Shop des Händlers.
85	4860	Credit not processed	Der Karteninhaber hat eine ihm zustehende Gutschrift nicht erhalten.
82	4834	Duplicate processing	Ein Umsatz wurde der Kreditkarte mehrfach belastet.
86	4831 4824	Paid by other means/ Transaction amount differs	Der Karteninhaber hat bereits mit einer anderen Zahlungsmethode bezahlt.

Damit das kartenausgebende Institut die Rechtmäßigkeit der Rückbuchung prüfen kann, benötigen wir für die weitere Bearbeitung folgende Unterlagen:

- Rechnung (ggf. Lieferschein bei abweichender Lieferadresse) mit
 - * Lieferanschrift
 - * Name und Anschrift des Bestellers
 - * Angaben über bestellte Waren bzw. Leistungen
- Empfangs- und/oder Abliefernachweis / Zustellbeleg (bei Warenversand)
- Download- und/ oder Bestellnachweis (bei Dienstleistung oder digitaler Lieferung)
- Nachweise/Dokumentationen über den Bestell- und Registrierungsverlauf, registrierte /mitgeloggte IP-Adressen beim Bestellvorgang, alle möglichen Informationen, welche helfen können, den „Besteller d.h. unter Umständen den „Karteninhaber“ zu überführen. Evtl. vorhandene E-Mail-Korrespondenz, Telefon-Nr. usw.

Versenden Sie die angeforderten Unterlagen immer vollständig, innerhalb der angegebenen Frist und im PDF-Format an die E-Mail-Adresse chargeback@heidelpay.lu. Ihre Email mit Anlagen sollte bitte nicht größer als 7 MB sein, damit unsere wie auch die Systeme Kartenorganisationen Ihre Nachricht verarbeiten kann.

Ergibt die Prüfung, dass es sich um einen berechtigten Widerspruch des Karteninhabers handelt, wird Ihnen der Betrag belastet und dieser über den automatisierten Chargeback-Prozess auf das Konto des rechtmäßigen Karteninhabers durch die kartenausstellende Bank, wieder gutgeschrieben.

Wichtig: Um eine Doppelbelastung und auch vermeidbare doppelte Bearbeitung bei Ihnen und uns zu vermeiden, sollten Sie nach einer Chargeback-Notification keine Gutschrift (Refund) auf die Kreditkarte veranlassen. Die Gebühren für die Chargeback-Bearbeitung entnehmen Sie bitte dem aktuellen PreisLeistungsverzeichnis.

Beleganforderung bei Kreditkartentransaktionen (Retrieval Request)

Kann ein Karteninhaber eine Transaktion nicht eindeutig zuordnen, so hat dieser die Möglichkeit die Kaufbelege bei seinem kartenausgebenden Institut als zusätzliche Informationen zur Kreditkartentransaktion anzufordern. Diesen Prozess nennt man **Retrieval-Request**.

Es handelt sich hierbei um eine reine Informationsanfrage und der Betrag wird nicht belastet.

Nach dem Eingang eines Retrieval-Requests senden wir Ihnen eine E-Mail und bitten Sie um die folgenden Unterlagen (analog eines eingegangenen Chargebacks):

- Rechnung (ggf. Lieferschein bei abweichender Lieferadresse) mit
 - * Lieferanschrift
 - * Name und Anschrift des Bestellers
 - * Angaben über bestellte Waren bzw. Leistungen
- Empfangs- und/oder Abliefernachweis / Zustellbeleg (bei Warenversand)
- Download- und/ oder Bestellnachweis (bei Dienstleistung oder digitaler Lieferung)
- Nachweise/Dokumentationen über den Bestell- und Registrierungsverlauf, registrierte /mitgeloggte IP-Adressen beim Bestellvorgang, alle möglichen Informationen, welche helfen können, den „Besteller d.h. unter Umständen den „Karteninhaber“ zu überführen. Evtl. vorhandene E-Mail-Korrespondenz, Telefon-Nr. usw.

Versenden Sie die angeforderten Unterlagen immer vollständig, innerhalb der angegebenen Frist, im PDF-Format und an die E-Mail-Adresse chargeback@heidelpay.lu. Ihre Email mit Anlagen sollte auch bei Beleganforderungen bitte nicht größer als 7 MB sein, damit unsere wie auch die Systeme Kartenorganisationen Ihre Nachricht verarbeiten kann.

Ihre Belege geben wir an das kartenausgebende Institut zur Prüfung weiter, damit der Karteninhaber und die kartenausstellende Bank die Möglichkeit, haben die Unterlagen zu prüfen.

Sollten Sie uns keine Belege oder diese erst außerhalb der vorgegebenen Fristen senden oder ergibt sich aus der Prüfung, dass die Transaktion d.h. die Belastung des Karteninhabers z.B. unberechtigt oder fehlerhaft war, bzw. der Reklamation des Karteninhabers gem. Regularien der Kartenorganisationen stattgegeben werden muss, kann es zur Rückforderung des Betrages über das Chargeback-Verfahren kommen.

Die Gebühren für die Bearbeitung einer Retrieval Requests entnehmen Sie bitte dem aktuellen PreisLeistungsverzeichnis.

Vermeiden von Chargebacks

Vorbeugendes Risikomanagement

Es liegt in unserem und Ihrem Interesse möglichst wenig oder keine Chargebacks aufkommen zu lassen. Hierzu haben wir ein großes Spektrum an Werkzeugen um Betrugstransaktionen im Vorfeld zu erkennen und abzulehnen.

Wir empfehlen Ihnen, ggf. in Rücksprache mit unserer Fachabteilung, individuell zu prüfen wie Sie als Händler das allgemeine Betrugsrisiko vermeiden können.

Einige grundlegende Informationen finden Sie in unserem Infoblatt „*Verdachtsmomente bei betrügerischen Bestellungen*“.

Eindeutige Abrechnungsreferenz

Der Inhaber der Kreditkarte sollte die Transaktion auf seinen Kontoauszügen, Händlerbelegen oder Bankstatements eindeutig zuordnen können. Wir empfehlen die Angabe von Ihrem Firmennamen sowie der URL Ihres Webshops.

Nicht zufriedenstellende Lieferungen

Chargebacks können auch auf mangelnde Kundenzufriedenheit zurückzuführen sein.

Machen Sie keine Versprechen die Sie nicht halten können. Achten Sie auf eine detaillierte, präzise und aussagekräftige Beschreibung Ihrer Waren bzw. Dienstleistungen. Informieren Sie den Besteller bei Lieferverzögerungen und versenden Sie Ware immer sicher verpackt und versichert. Reagieren Sie frühzeitig bei Mängelanzeigen z.B. Beschädigungen oder fehlerhaften Sendungen.

Wiederkehrende Transaktionen (Abo / Mitgliedschaft)

Der Kunde sollte bei Vertragsabschluss im Detail darüber informiert werden, dass nach der Bestellung erneute Abbuchungen von der Kreditkarte erfolgen. Informieren Sie den Besteller einige Tage vor einer wiederkehrenden Abbuchung und weisen Sie über die Möglichkeiten einer Stornierung oder Kündigung hin.

Erstattungen auf die Kreditkarte (Refunds)

Prüfen Sie potentiell betrügerische Transaktionen immer genau. Kommt Ihnen eine Bestellung dubios vor, halten Sie sich das Recht vor Ware nicht oder erst später zu versenden. Nutzen Sie unsere Services zur Betrugsprävention (z.B. Adressabgleich). Erstaten Sie ggf. den Betrag wenn Ihnen noch keine Chargeback-Notification vorliegt.

Veranlassen Sie Gutschriften immer auf die gleiche Kreditkarte wie von der Ursprungstransaktion und nicht auf andere Zahlungsquellen.

Ein Refund kann für den vollen oder auch einen anteiligen Betrag der Bestellung vorgenommen werden.

Chargeback-Quote und Strafprogramme der Kreditkartenunternehmen

Visa und MasterCard überwachen mit ihren Sicherheitssystemen sämtliche Kreditkartentransaktionen und die Chargebacks eines Händlers.

Das Kreditkartenunternehmen berechnet aus diesen Daten eine Chargeback-Quote. Diese sollte vom Händler möglichst gering gehalten werden (maximal ca. 1%).

Beim Überschreiten der vorgegebenen Quoten von Visa und MasterCard kann es zu Auflagen wie dem Hinzuschalten weiterer Sicherheitsmaßnahmen bis hin zu hohen Strafzahlungen oder der Kündigung der Kartenakzeptanz kommen.

Zusammenfassung der wichtigsten Informationen

- Widersprechen Sie einem Chargeback nur bei Vorliegen geeigneter und vollständiger Dokumente.
- Versenden Sie sämtliche Dokumente für den Widerspruch per E-Mail immer nur im PDF-Format.
- Veranlassen Sie keinen Refund nachdem Ihnen eine Chargeback-Notification vorliegt.
- Reagieren Sie beim Auftreten von Chargebacks schnell und prüfen Sie die Ursachen.
- Treffen Sie geeignete Maßnahmen um Chargebacks im Vorfeld zu vermeiden.