



Information zur Beanstandung einer Transaktion

Alle Kreditkartentransaktionen werden über ein weltweites, elektronisches Datenverarbeitungssystem von Visa International übermittelt. Die Vertragspartner (Restaurants, Hotels, Warenhäuser usw.) übermitteln täglich Millionen von Transaktionen über dieses internationale System. Daher besteht keine Möglichkeit, einzelne Transaktionen zu überprüfen oder zu verhindern. **Erst nachdem der Betrag auf der Kreditkarte gebucht ist, haben Sie als karteninhabende Person die Möglichkeit, Transaktionen direkt bei uns zu beanstanden und die entsprechende Rückerstattung einzufordern.**

Bei solchen Rückerstattungen ist die Migros Bank AG an das international geltende Reglement von Visa International gebunden und muss daher die vorgeschriebenen Formvorschriften beachten. Dazu gehört je nach Beanstandungsgrund das zwingende Einreichen von Beweismaterial. Jegliche Unterlagen im Zusammenhang mit der beanstandeten Transaktion steigern die Chancen für eine Rückerstattung erheblich. **Die Beanstandung ist schriftlich zusammen mit allen dazugehörigen Unterlagen (E-Mails, Briefe, Information über telefonische Kontakte, Belege etc.) innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum einzureichen.**

Sobald die Beanstandung mit allen Unterlagen bei der Migros Bank AG eingetroffen ist, werden die nötigen Daten zusammengetragen, um Ihr Anliegen zu prüfen. Sollten wir noch weitere Informationen oder Unterlagen zur Bearbeitung

Ihrer Beanstandung benötigen, werden wir uns in den nächsten Wochen mit Ihnen in Verbindung setzen. Andernfalls brauchen Sie nichts zu unternehmen.

Sobald wir im Besitz aller erforderlichen Dokumente sind und der Sachverhalt eine Rückforderung nach den international verbindlichen Regeln von Visa International zulässt, werden wir Ihrem Kreditkartenkonto den beanstandeten Betrag unter Vorbehalt gutschreiben.

Die endgültige Klärung dieser Angelegenheit kann sich unter Umständen über einen längeren Zeitraum erstrecken, da diverse Instanzen involviert sind. Sofern Sie keine weitere Nachricht von uns erhalten, bleibt die vorgängig ausgelöste Gutschrift bestehen.

Gerne weisen wir Sie darauf hin, dass eine ungerechtfertigte Belastung auch durch einen unabsichtlichen Fehler des Vertragspartners entstehen kann. **Oft lässt sich mit einer direkten Kontaktaufnahme Ihrerseits mit dem Vertragspartner die Unregelmässigkeit beheben.**

Wir danken Ihnen für Ihr entgegengebrachtes Vertrauen und Verständnis und zählen auf Ihre Unterstützung.

Angaben zur karteninhabenden Person und zur beanstandeten Transaktion / Cardholder information and disputed transaction details

Vorname/Name: *First name/last name*

Name des Händlers: *Merchant name*

Kartenkonto-Nr.: **110**
Card account no.
(ersichtlich auf der Monatsrechnung / shown on monthly bill)

Transaktionsdatum: *Transaction date*

Telefonnummer: *Phone number*

Transaktionsbetrag in CHF: *Transaction amount in CHF*

E-Mail: *e-mail*

Transaktionsbetrag in Fremdwahrung: *Transaction amount in foreign currency*

WICHTIG: Ich bestatige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und immer in meinem Besitz war.
IMPORTANT: I certify that my credit card has never been lost or stolen and has always been in my possession.

Beanstandung im Zusammenhang mit Waren / Dienstleistungen / Abonnements / Objection related to goods/services/subscriptions

Ich beanstande die oben genannte Transaktion, weil:
I object to the above transaction because:

- ich die bestellte Ware nicht erhalten habe
I ordered the merchandise, but I did not receive it
- die gelieferte Ware nicht der Beschreibung entspricht
the delivered goods are not as described
- die gelieferte Ware defekt ist
the delivered goods are defective
- die gelieferte Ware gefälscht ist
the delivered goods are counterfeit
- die Dienstleistung nicht erbracht wurde
the service was not provided
- die Dienstleistung erbracht wurde, jedoch weitere Beträge ohne mein Einverständnis belastet wurden
the service was provided; however, further charges were debited without my agreement
- die Dienstleistung fristgerecht storniert wurde
the service was cancelled in due time
- die Dienstleistung belastet wurde, obwohl es während des Buchungsvorgangs zu einem technischen Fehler kam
the service was debited although there was a technical error during the booking procedure
- die wiederkehrende Belastung (Abonnement) fristgerecht gekündigt wurde
the recurring transaction (subscription) was cancelled in due time
- die wiederkehrende Belastung bei Anmeldung nicht klar als Abonnement ausgewiesen wurde
the recurring transaction was not declared as recurring upon subscription

Zwingend erforderliche Unterlagen

- Bestellunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme
- Bestellunterlagen, genaue Beschreibung des Ist- und Soll- Zustandes, Nachweis, dass die Ware zurückgeschickt wurde, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme
- Bestellunterlagen, Nachweis, dass die Ware gefälscht ist, Angaben, wo sich die Ware befindet
- Schilderung der Ereignisse, Bestell- bzw. Reservationsunterlagen
- Schilderung der Ereignisse, Bestell- bzw. Reservationsunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme
- Reservationsunterlagen, genaue Angaben zur Stornierung (Datum/Uhrzeit), Stornierungsbestatigung
- Schilderung der Ereignisse, Bestell-bzw. Reservationsunterlagen
- Nachweis der fristgerechten Kündigung
- Nachweis, dass kein entsprechender Hinweis erfolgte

Beanstandung wegen fehlerhafter Abrechnung / *Objection due to incorrect billing*

Ich beanstande die oben genannte Transaktion, weil:
I object to the above transaction because:

- ich den Betrag bereits anderweitig bezahlt habe
I have already paid for the goods/services by other means
- der Betrag doppelt/mehrfach belastet wurde
the amount was charged twice/more than once
- der Betrag erhöht wurde
the amount has been increased
- ich einen Bezug am Bancomaten getätigt, die gewünschte Summe aber nicht erhalten habe
I made a cash withdrawal at an ATM, but did not receive the requested sum
- die zugesagte Rückerstattung meinem Kreditkartenkonto nicht gutgeschrieben wurde
the agreed reimbursement has not been credited to my card account

Zwingend erforderliche Unterlagen

Nachweis, dass die Ware oder Dienstleistung bereits anderweitig bezahlt wurde (Barbeleg, Voucherkopie, Belastungsanzeige, etc.)

Unterlagen zur korrekten Transaktion

Kopie des Verkaufsdokuments mit dem korrekten Betrag

Gutschriftsbeleg, Gutschriftszusage des Händlers, der die Transaktion vorgenommen hat, mit Angabe von Kartenummer, Betrag und Datum

Beanstandung wegen unbekannter oder nicht getätigter Transaktion / *Objection to transaction I did not make or do not recognize*

Ich beanstande die oben genannte Transaktion, weil:
I object to the above transaction because:

- mir die Transaktion unbekannt ist
I do not recognise the transaction
- ich diese Transaktion weder autorisiert noch getätigt habe
I neither authorised nor made this transaction
- ich eine Transaktion bei diesem Händler getätigt habe, aber ohne mein Einverständnis weitere Beträge belastet wurden
I made one transaction with this merchant; however, further amounts have been charged to my card without my authorisation

Anmerkung / zwingend erforderliche Unterlagen *Note / Mandatory documentation*

- Ich habe versucht, den Ursprung der Transaktion durch Internetrecherche, Nachfrage bei meiner Kreditkarten-herausgeberin oder dem Händler zu ermitteln.
Before disputing the transaction, I tried to identify the origin of the transaction by internet search and/or phone enquiry to my credit card issuing company and/or the merchant.

Schilderung der Ereignisse, Bestell- bzw. Reservationsunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme

Andere Gründe / *Other reasons*

Ich beanstande die oben genannte Transaktion, weil:
I object to the above transaction because:

Weitere Bemerkungen / *Comments*

Ich werde der Migros Bank AG unaufgefordert und umgehend über eine allfällige Rückzahlung/Teilzahlung der Beanstandungssumme durch Dritte in Kenntnis setzen. / *In case of a reimbursement/partial refund of the disputed amount from a third party, I will inform the issuer immediately.*

Die unterzeichnende Person bestätigt hiermit, dass die obenstehenden Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind. / *I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete.*

Dieses Formular ist nur mit einer rechtsgültigen Unterschrift der karteninhabenden Person gültig. / *This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.*

Ort/Datum
Place/date

Unterschrift der karteninhabenden Person
Signature of the cardholder

Vorname/Name in Druckschrift
First name/last name in block letters

**Bitte senden Sie das vollständig ausgefüllte und unterzeichnete Formular mit allen Beilagen per Post an:
Migros Bank AG, LOSICU_D, Postfach, 8010 Zürich.**