

LEITFADEN FÜR HÄNDLER ZU CHARGEBACKS

Verwalten und vermeiden Sie
Ihre Chargebacks effizient

Was ist ein Chargeback?

Ein Chargeback wird in der Regel von einem Kunden (Karteninhaber) veranlasst, der eine Transaktion mit seiner Geldkarte anfechtet. Dies führt zu einer Rückbuchung einer finanziellen Transaktion.

Der Betrag des Chargebacks wird automatisch von Ihrem Händlerkonto abgezogen.

Sie können die Anfechtung eines Chargebacks beantragen, dies wird später im Detail erläutert.

Häufige Gründe für Rückbuchungen

Ein Kunde kann ein Chargeback aus verschiedenen Gründen vornehmen, zum Beispiel:

- ✓ Die Dienstleistung wurde nicht erbracht oder entsprach nicht der Beschreibung
- ✓ Die Ware wurde nicht geliefert oder war defekt
- ✓ Der Kunde erkennt die Belastung auf seinem Kontoauszug nicht an
- ✓ Der Kunde behauptet, Opfer eines Betrugs geworden zu sein (z. B. durch eine gestohlene Karte oder kompromittierte Daten)
- ✓ Der Kunde hat ein Abonnement gekündigt, wird aber weiterhin vom Händler belastet
- ✓ Andere Arten und Gründe für Rückbuchungen - siehe Einzelheiten im [Abschnitt „Streitfall-Codes“](#).

Hinweis: Chargebacks werden in der Regel im Falle von Betrug innerhalb von 120 Tagen ab dem Transaktionsdatum oder 120 Tagen ab dem Datum, an dem die Dienstleistung erbracht oder die Ware geliefert werden sollte, vorgenommen.



CHARGEBACKS SIND SCHLECHT FÜR IHR UNTERNEHMEN

Die Anfechtung eines Chargebacks kann kostspielig sein, wenn Sie nicht über die nötigen Beweise verfügen, um Ihren Fall zu belegen.

Zu viele Chargebacks führen zu Gebühren und letztlich zur Schließung Ihres Händlerkontos.

Wie kann ich Chargebacks vermeiden? Seien Sie proaktiv!

Seien Sie transparent und deutlich

- ✓ Stellen Sie den Kunden zugängliche Informationen über Preise, Werbeaktionen, Abonnements, Erstattungen, Stornierungen und Versandrichtlinien zur Verfügung.
- ✓ Kommunizieren Sie umgehend mit den Kunden über alle Fragen und Anliegen.
- ✓ Verfolgen und dokumentieren Sie den Versand und/oder die Lieferung von Dienstleistungen.

Bearbeiten Sie Beschwerden umgehend – mit Rückerstattung

- ✓ Stellen Sie eine vollständige Rückerstattung auf die betreffende Karte aus. In manchen Fällen kann dies kostengünstiger sein als eine Rückbuchung.

Implementieren Sie Tools

- ✓ Nutzen Sie 3-D Secure, das Adress-Verifizierungs-System (AVS) und CVV2 zur Authentifizierung von Kunden.
- ✓ Hinweis: Wenn Sie ein Chargeback erhalten, stellen Sie anschließend keine Erstattung aus, da Sie möglicherweise zweimal belastet werden.

Shift4 bietet fortschrittliche Lösungen zur Verhinderung von Chargebacks. Dazu gehört eine Reihe von regelbasierten automatischen und manuellen Benachrichtigungen über Chargebacks, die eine sofortige Reaktion und Lösung gewährleisten.

Weitere Informationen finden Sie auf Seite 08–09. Weitere Details erhalten Sie von Ihrem Kundenbetreuer.

WAS SOLLTE ICH TUN, WENN ICH EIN CHARGEBACK ERHALTE?



Wenn Sie ein Chargeback erhalten, können Sie dieses akzeptieren oder anfechten.

Akzeptieren Sie das Chargeback, wenn:

Sie denken, dass der Kunde
Recht hat

oder

Die Transaktion hätte
zurückerstattet werden müssen

oder

Es sich nicht lohnt, die zusätzlichen Gebühren
für die Anfechtung des Chargebacks zu zahlen

Fechten Sie das Chargeback an, wenn:

Sie mit der Forderung des Kunden
nicht einverstanden sind

und

Sie Beweise haben, die den spezifischen
Rückbuchungsgrund widerlegen

Durch die Anfechtung des Chargebacks leiten Sie den nächsten Schritt ein, also einen Rückbuchungswiderspruch oder ein Vor-Schiedsverfahren.

Der Chargeback-Prozess von Shift4

Wenn Sie ein Chargeback anfechten möchten, müssen Sie uns dies innerhalb von 10 Tagen nach dem Datum des Rückbuchungsberichts mitteilen.

Sie können Ihre Anfrage über Ihren Fachhändler beim Chargeback-Team platzieren.

Shift4 erfasst automatisch Rückbuchungen von Mastercard- und Visa-Transaktionen, wenn bestimmte technische Kriterien erfüllt sind:

- Wenn eine Erstattung erfolgt ist, bevor die Rückbuchung vorgenommen wurde
- Bei Rückbuchungen, die außerhalb des zulässigen Zeitrahmens erfolgen
- Doppelte Rückbuchungen

Wenn Sie eine Rückbuchung sehen, der Ihrer Meinung nach widersprochen werden sollte, oder wenn das Datum der Rückbuchung nahe an einem kürzlich erfolgten Rückerstattungsdatum liegt (Abstand von 3 Tagen), wenden Sie sich an unser Chargeback Team.

Unterstützende Dokumente

Fügen Sie Ihrem Antrag Unterlagen bei, die Ihre Beanstandung belegen.

Die Dokumentation hängt von der Art des Chargebacks und dem Begründungscode ab und kann Folgendes umfassen:

- Details zum Kauf und zur durchgeführten Transaktion
- Unterschriebene Lieferscheine oder Liefernachweise
- E-Mail-Kommunikation mit dem Karteninhaber
- Unterzeichnete Geschäftsbedingungen
- Unterzeichneter Vertrag
- Mitschnitt eines Telefongesprächs (wenn der Karteninhaber wusste, dass das Gespräch aufgezeichnet wurde)

Vergewissern Sie sich, dass:

- Die Acquirer Reference Number (Referenznummer des Erwerbers, ARN) auf allen Dokumenten angegeben ist
- Die Dokumente im TIF- oder PDF-Format vorliegen
- Alle Dokumente in englischer Sprache verfasst sind oder eine englische Übersetzung beigefügt ist
- Die Dokumentation keine vollständigen Kartendetails enthält

Sie finden Ihren ursprünglichen Rückbuchungsstatus im Abschnitt „Chargebacks“ auf Insights, in Ihren täglichen Berichten.

In fortgeschrittenen Stadien erhalten Sie die Informationen per E-Mail-Benachrichtigung.

Was geschieht als nächstes?



Wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung über ein Vor-Schiedsverfahren erhalten, wurde die Transaktion weiterhin angefochten.



Teilen Sie Shift4 innerhalb von 7 Tagen mit, wie Sie vorgehen möchten (akzeptieren, fortsetzen oder ablehnen).



Sie haben innerhalb von 45 Tagen keine Benachrichtigung erhalten? Gehen Sie davon aus, dass Sie den Fall gewonnen haben.



Schiedsgerichtsbarkeit

Lässt sich eine strittige Transaktion nicht lösen, kann der Fall vor ein Schiedsgericht gebracht werden.

Wer entscheidet, wer haftbar ist?

Der Schlichtungsausschuss des Crad Schemes Anbieter.

Wann wird eine Entscheidung getroffen?

Es gibt keine bestimmte Frist und Sie werden benachrichtigt, sobald eine Entscheidung getroffen wurde.

Kosten, wenn Sie für haftbar erklärt werden:

Visa

Der strittige Betrag + 600,00 €
Bearbeitungsgebühr

Mastercard

Der strittige Betrag + 575,00 €
Bearbeitungsgebühr.
In einigen Fällen erhebt Mastercard für jeden technischen Verstoß eine Gebühr von 200,00 €.

Kosten, wenn Sie die Rückbuchungsforderung vor der Entscheidung akzeptieren:

Der strittige Betrag + 270,00 € Bearbeitungsgebühr



STREITFALLCODES FÜR DIE HÄUFIGSTEN GRÜNDE

VISA

Visa: 10.4

Anderer Betrug: Kartenlose Umgebung

Dieser Begründungscode wird verwendet, wenn ein Karteninhaber (z. B. bei einer gestohlenen Karte oder kompromittierten Kartendaten) meldet, dass er Opfer eines Betrugs geworden ist.

Was bereitzustellen ist:

- ✓ Nachweis, dass die Transaktion mit 3-D Secure durchgeführt wurde
Oder
- ✓ Angaben zu 2 früheren Transaktionen, die nie angefochten wurden.
Diese Transaktionen müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:
 - Sie müssen älter als 120 Tage ab der strittigen Transaktion sein
 - Sie müssen alle dieselben Angaben wie IP-Adresse, Geräte-ID, Adresse, Anmelde-ID etc. enthaltenOder
- ✓ Zwingende Beweise, die Folgendes beinhalten müssen:
 - Details der Transaktion und der gekauften Waren
 - E-Mail-Kommunikation mit dem Karteninhaber
 - Fotobeweis für die Authentifizierung des Karteninhabers

Hinweis: Obwohl alle oben genannten Punkte im Falle einer betrügerischen Rückbuchung akzeptiert werden, ist ein zwingender Beweis am riskantesten, da Visa die Verwendung von 3-D Secure unterstützt.

Visa: 13.1

Nicht erhaltene Ware/Dienstleistung

Dieser Begründungscode wird verwendet, wenn ein Karteninhaber meldet, dass er die gekaufte Dienstleistung oder Ware nicht zum vereinbarten Zeitpunkt und/oder am vereinbarten Ort erhalten hat.

Was bereitzustellen ist:

- ✓ Zwingender Nachweis, dass der Karteninhaber die gekaufte Dienstleistung oder Ware erhalten hat.
Ein solcher Nachweis kann Folgendes umfassen:
 - Informationen zur Sendungsverfolgung im Falle von Waren. Die Informationen müssen den Bestimmungsort der Ware und vorzugsweise auch eine Unterschrift des Karteninhabers enthalten
 - Kontobewegungen, aus denen hervorgeht, dass die erbrachte Dienstleistung genutzt wird
 - Jegliche E-Mail-Kommunikation mit dem Karteninhaber, die den Erhalt der gekauften Artikel bestätigt



Visa: 13.3

Nicht wie beschrieben oder Defekte Ware/Dienstleistung

Dieser Begründungscode wird verwendet, wenn ein Karteninhaber meldet, dass die Ware oder die Dienstleistung nicht der versprochenen Qualität oder Beschreibung zum Zeitpunkt des Kaufes entspricht.

Was bereitzustellen ist:

- ✓ Unterlagen, aus denen hervorgeht, dass das zugesandte Produkt der ursprünglichen Beschreibung entspricht.
- ✓ Im Falle von bezogenen Dienstleistungen können auch die AGB nützlich sein.

Kommunikation mit dem Karteninhaber, die bestätigt, dass der Karteninhaber mit der erhaltenen Ware/Dienstleistung zufrieden ist.

Visa: 13.7

Stornierte Waren/Dienstleistungen

Dieser Begründungscode wird verwendet, wenn ein Karteninhaber angibt, dass die gekaufte Ware oder Dienstleistung aus einem bestimmten Grund storniert wurde.

Was bereitzustellen ist:

- ✓ Unterlagen, aus denen ein Auszug aus der Widerrufsbelehrung in den Geschäftsbedingungen hervorgeht
- ✓ Belege dafür, dass die Stornierung nicht gemäß den Stornierungsbedingungen erfolgt ist
- ✓ Jegliche verfügbare Kommunikation mit dem Karteninhaber, die die beiden oben genannten Punkte bestätigt

Mastercard: 4837

Keine Autorisierung durch den Karteninhaber

Dieser Begründungscode wird verwendet, wenn ein Karteninhaber meldet, dass er Opfer eines Betrugs geworden ist (z. B. durch eine gestohlene Karte oder kompromittierte Kartendaten).



Was bereitzustellen ist:

- ✓ Nachweis, dass die Transaktion mit 3-D Secure verarbeitet wurde
- ✓ Wenn die Transaktion Teil einer Reihe verbundener Transaktionen ist, muss der Nachweis erbracht werden, dass die erste Transaktion mit 3-D Secure verarbeitet wurde
Oder
- ✓ Zwingender Beweis, der Folgendes beinhalten muss:
 - Details zur Transaktion und zu den gekauften Artikeln
 - E-Mail-Kommunikation mit dem Karteninhaber
 - Fotobeweis für die Authentifizierung des Karteninhabers

Hinweis: Obwohl alles vorstehend Genannte akzeptiert wird, falls eine betrügerische Rückbuchung angefochten wird, ist ein zwingender Beweis am riskantesten, da Mastercard die Verwendung von 3-D Secure unterstützt.

Mastercard: 4853

Streitigkeiten mit Karteninhabern

Dies ist ein übergreifender Begründungscode, der alle Gründe für die Unzufriedenheit des Karteninhabers mit der Transaktion zusammenfasst.

Solche Gründe sind: Dienstleistung/Ware nicht erhalten oder nicht wie beschrieben/defekt, Gutschrift nicht bearbeitet, stornierte Ware/Dienstleistung etc.

Aus diesem Grund muss der Händler ein Dokument zusammenstellen, aus dem hervorgeht, dass mit der Transaktion alles in Ordnung war.

Was bereitzustellen ist:

- ✓ Nachweis, dass die gekauften Artikel geliefert wurden inkl. Tracking-Informationen im Falle von Waren und Kontoaktivitätsprotokoll im Falle von Dienstleistungen.
- ✓ Unterlagen, aus denen hervorgeht, dass das gesendete Produkt der ursprünglichen Beschreibung entspricht.
- ✓ Bei gekauften Dienstleistungen können auch die AGB nützlich sein.
- ✓ Kommunikation mit dem Karteninhaber, die bestätigt, dass der Karteninhaber mit den erhaltenen Artikeln zufrieden ist.
- ✓ Unterlagen, die einen Auszug aus der Widerrufsbelehrung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten.
- ✓ Nachweise, die belegen, dass die Stornierung nicht gemäß den Stornierungsbedingungen erfolgt ist.
- ✓ Alle anderen verfügbaren Unterlagen, die zeigen, dass die Rückbuchung ungültig ist

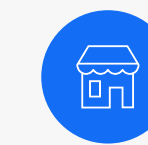
DIE CHARGEBACK-LÖSUNGEN VON SHIFT4

Verhindern Sie Chargebacks

Verhindern Sie Chargebacks bevor sie passieren, und schützen Sie Ihre Geschäftseinnahmen.



Erhalten Sie eine Warnung, bevor ein Chargeback erfolgt, und handeln Sie in Echtzeit mit einer raschen Lösung.



Legen Sie im Vorfeld in Ihren Einstellungen entsprechende Regeln und eine intelligente Entscheidungsmaschine für automatische Rückerstattungen im Falle zukünftiger Rückbuchungen fest.

Warum ist dies für Ihr Unternehmen wertvoll?

- Senken Sie Ihre Chargeback-Quote
- Verringern Sie das Risiko, in Überwachungssysteme aufgenommen zu werden oder sogar Bearbeitungsrechte zu verlieren
- Sparen Sie Zeit, Ressourcen und Geld
- Vermeiden Sie Betriebskosten und Gebühren für Händler
- Genießen Sie eine breite Abdeckung weltweit, unterstützt durch:

VERIFI  ethoca

Chargeback-Support

Über Shift4

Shift4 (NYSE: FOUR) definiert den Handel völlig neu, indem es komplexe Zahlungssysteme auf der ganzen Welt vereinfacht. Als führender Anbieter von Technologien für den Handel ermöglicht Shift4 jährlich Milliarden von Transaktionen für Hunderttausende von Unternehmen in nahezu jeder Branche.

Weitere Informationen erhalten Sie unter shift4.com

Unser engagiertes Team von Chargeback-Analysten und -Experten steht Ihnen bei Ihrem Chargeback-Management-Prozess zur Seite. Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Fachhändler