

Beanstandungsformular für nicht gerechtfertigte Belastungen

Was müssen Sie unternehmen?

- Bitte lesen Sie das Schadenformular sorgfältig durch, füllen Sie es vollständig aus und unterschreiben Sie alle Seiten.
- **Senden Sie das ausgefüllte und unterschriebene Formular an:** PostFinance AG, Scan Center, CH-3002 Bern.

Weiteres Vorgehen

- Nach Erhalt Ihrer Beanstandung prüfen wir den Fall sorgfältig. Es kann vorkommen, dass wir zusätzliche Informationen (z. B. Rechnungsbelege, Informationen der Akzeptanzstelle usw.) von Ihnen benötigen.
- Die Dauer unserer Abklärungen kann in gewissen Fällen mehrere Monate betragen, da wir mit der involvierten Bank oder Akzeptanzstelle Kontakt aufnehmen müssen.

Wichtige Hinweise

- Nur wenn Sie innerhalb von 30 Tagen ab Datum der Avisierung (Kontoauszug, Lastschriftenanzeige usw.) die Transaktion schriftlich beanstanden, können wir beim betreffenden Unternehmen Einsprache erheben.
- Aus Sicherheitsgründen pflegen wir keinen E-Mail-Kontakt mit unseren Kundinnen und Kunden. Wir werden Sie daher immer per Post oder telefonisch kontaktieren.
- Bitte geben Sie uns die letzten vier Ziffern der 16-stelligen Kartenummer Ihrer PostFinance Card an, mit der die Buchungen stattfanden.
- Wir benötigen auf dem Schadenformular zwingend die Unterschrift des Kontoinhabers bzw. der Kontoinhaberin oder einer bevollmächtigten Person.
- Retournieren Sie uns sämtliche Seiten des Schadenformulars.
- Sollte Ihre PostFinance Card noch nicht gesperrt sein, bitten wir Sie, dies umgehend zu veranlassen.

Bitte diesen Abschnitt vollständig ausfüllen:

Bestätigung des Karteninhabers / der Karteninhaberin für die beanstandete Transaktion

Name _____

Telefon privat _____

Vorname _____

Telefon Geschäft _____

 _____

Datum _____

Unterschrift _____

Wird durch PostFinance ausgefüllt

Partnernummer _____



Bitte Zutreffendes ankreuzen

Mehrfach belasteter Betrag

- Meine Karte wurde für den von mir getätigten Kauf mehrfach belastet.
My card has been debited several times for one purchase made by me.

Ware/Dienstleistung nicht erhalten

- Ich habe Waren/Dienstleistungen bestellt, diese aber nie erhalten.
I did order the goods/services but have never received them.

Zudem habe ich am

Furthermore, I have been in contact with the invoicing party on _____

- schriftlich telefonisch
in writing by telephone

mit dem Rechnungsteller Kontakt aufgenommen, um die Angelegenheit zu klären (siehe beiliegende Unterlagen).
to clarify this issue (see enclosed documents).

Genaue Beschreibung der Ware/Dienstleistung
Detailed description of goods/service

Ware/Dienstleistung zurückgesendet/annulliert

- Ich habe die erhaltene Ware am _____
I returned the goods received on
zurückgesandt/annulliert, aber ich habe keine Gutschrift dafür erhalten (siehe beiliegender Beweis für die Rücksendung der Ware).
but have not received a credit note for this (see enclosed proof of return of the goods).

Bestellung oder Hotel/Automiete/Flug annulliert

- Ich habe die Bestellung/Reservation annulliert am _____
I cancelled the order/reservation on

- schriftlich telefonisch
in writing by telephone

Die Annullierungsnummer lautet
The cancellation number is

Gekündigtes Abonnement

- Ich habe das Abonnement am _____
I had cancelled the subscription on
gekündigt (siehe beigelegte Kopie der Kündigung).
(see enclosed copy of cancellation).

Nicht korrekter Betrag

- Ich habe einen Beleg in der Höhe von _____
I signed a slip to the amount of
unterschrieben, meiner Karte wurde aber ein Betrag in der Höhe von _____
but my card has been debited with the amount of
belastet (siehe beiliegende Kopie).
(see enclosed copy).



Datum _____

Unterschrift _____



Transaktionsdetails

| | | | |
|------------------------------------|----------------------|-------------------------|-------|
| Kartennummer <i>Card number</i> | XXXX XXXX XXXX _____ | (letzte vier Ziffern) | |
| Datum <i>Date</i> | _____ | Betrag <i>Amount</i> | _____ |
| Händler <i>Merchant</i> | _____ | | |
| Datum <i>Date</i> | _____ | Betrag <i>Amount</i> | _____ |
| Händler <i>Merchant</i> | _____ | | |
| Datum <i>Date</i> | _____ | Betrag <i>Amount</i> | _____ |
| Händler <i>Merchant</i> | _____ | | |
| Datum <i>Date</i> | _____ | Betrag <i>Amount</i> | _____ |
| Händler <i>Merchant</i> | _____ | | |
| Datum <i>Date</i> | _____ | Betrag <i>Amount</i> | _____ |
| Händler <i>Merchant</i> | _____ | | |
| Datum <i>Date</i> | _____ | Betrag <i>Amount</i> | _____ |
| Händler <i>Merchant</i> | _____ | | |
| Datum <i>Date</i> | _____ | Betrag <i>Amount</i> | _____ |
| Händler <i>Merchant</i> | _____ | | |

Hiermit bestätige ich, dass alle gemachten Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind.

Sie willigen ein, dass alle persönlichen Informationen in den Unterlagen (z.B. Ihre Kartenkennnummer, Ihre Kontaktdaten und alle Informationen in den Beweisdokumenten), die Sie uns im Rahmen Ihrer Beanstandung übermitteln, an die internationalen Kartenorganisationen (z.B. Mastercard) und deren Beauftragte weitergeleitet werden können. Diese Empfängerinnen und Empfänger können sich auch im Ausland befinden, wobei sich das schweizerische Recht (z.B. Datenschutz) allein auf schweizerisches Territorium beschränkt und somit alle ins Ausland gelangenden Daten keinen Schutz nach schweizerischem Recht mehr genießen. Sollten sich in Ihren Beanstandungsunterlagen Informationen befinden, die Sie nicht an uns übermitteln möchten bzw. die nicht von uns an die internationalen Kartenorganisationen und deren Beauftragte weitergeleitet werden sollen, bitten wir Sie, die entsprechenden Informationen vor deren Übermittlung an uns unkenntlich zu machen.



Datum _____ Unterschrift _____

