

Was müssen Sie unternehmen?

- Bitte lesen Sie das Schadenformular sorgfältig durch, füllen Sie es vollständig aus und unterschreiben Sie alle Seiten.
- Senden Sie uns das ausgefüllte und unterschriebene Formular an: PostFinance AG, Fraud Disputes, Flughafenstrasse 35, Postfach, 8152 Glattbrugg. Verwenden Sie bei Bedarf das vorgedruckte Adressblatt auf der letzten Seite.

Weiteres Vorgehen

- Nach Erhalt Ihrer Beanstandung prüfen wir den Fall sorgfältig. Es kann vorkommen, dass wir zusätzliche Informationen von Ihnen benötigen.

Wichtige Hinweise

- Sie können nur Einsprache erheben, wenn Sie innerhalb von 30 Tagen ab Datum der Rechnung die Transaktion schriftlich beanstanden.
- Aus Sicherheitsgründen pflegen wir keinen E-Mail-Kontakt mit unseren Kunden. Wir werden Sie daher immer per Post oder telefonisch kontaktieren.
- Bitte geben Sie uns die Nummer der Kreditkarte / Prepaidkarte an, mit welcher die Buchungen stattfanden.
- Wir benötigen auf dem Schadenformular zwingend die Unterschrift des Karteninhabers. Unterschriften von Bevollmächtigten oder anderen Personen sind nicht gültig.
- Allfällige Unstimmigkeiten mit der Akzeptanzstelle infolge der vorliegenden Beanstandung sowie Ansprüche daraus sind vom Karteninhaber gemäss den geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Benützung der Kredit- und Prepaidkarten, direkt mit der Akzeptanzstelle zu regeln.

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, aber diese nie erhalten. Zudem habe ich am _____ schriftlich /
telefonisch mit dem Rechnungsteller Kontakt aufgenommen um die Angelegenheit zu klären (siehe beiliegende Unterlagen).
Genauere Beschreibung der Ware/Dienstleistung: _____

*I did order the goods/services but have never received them. Furthermore, I have been in contact with the invoicing party on
_____ in writing / by telephone to clarify this issue (see enclosed documents).*

Detailed description of goods/service: _____

Ware/Dienstleistung zurückgesendet/annulliert

Ich habe die erhaltene Ware am _____ zurückgesandt/annulliert, aber ich habe keine Gutschrift dafür erhalten
(siehe beiliegender Beweis für die Rücksendung der Ware).

*I returned the goods received on _____ 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 am _____ schriftlich / telefonisch annulliert.

Die Annullierungsnummer lautet _____.

I cancelled the order/reservation on _____ in writing / by telephone.

The cancellation number is _____.

Gekündigtes Abonnement

Ich habe das Abonnement am _____ gekündigt (siehe beigelegte Kopie der Kündigung).

I had cancelled the subscription on _____ (see enclosed copy of cancellation).

Nicht korrekter Betrag

Ich habe einen Beleg in der Höhe von _____ unterschrieben, meiner Karte wurde aber ein Betrag in der Höhe von
_____ belastet (siehe beiliegende Kopie).

*I signed a slip to the amount of _____ but my card has been debited with the amount of
_____ (see enclosed copy).*

Nicht verbuchte Gutschrift

Der auf dem Gutschriftsbeleg aufgeführte Betrag wurde meinem Kartenkonto nicht gutgeschrieben (siehe beigelegte Kopie
des Gutschriftsbeleges).

The amount mentioned in the credit note has not been credited to my card account (see enclosed copy of the credit note).

Mit anderem Zahlungsmittel beglichen

Ich habe für die Überweisung des Betrags eine alternative Zahlungsart gewählt (siehe beigelegten Zahlungsnachweis).
Zudem habe ich am _____ schriftlich / telefonisch mit dem Rechnungsteller Kontakt aufgenommen um
die Angelegenheit zu klären (siehe beiliegende Unterlagen).

*I selected an alternative method of payment to transfer the relevant amount (see enclosed proof of payment). Furthermore,
I have been in contact with the invoicing party on _____ in writing / by telephone to clarify this issue
(see enclosed documents).*

PostFinance AG
Fraud Disputes
Flughofstrasse 35
Postfach
8152 Glattbrugg

Adressblatt

Bitte diesen Abschnitt vollständig ausfüllen

Bestätigung des Karteninhabers / der Karteninhaberin für die beanstandete Transaktion:

Name: _____ Vorname: _____

Strasse, Nr.: _____ PLZ/Ort: _____

Mobile: _____