

# Beanstandung Transaktionen

**Sollte eine Debit Mastercard-Belastung auf Ihrem Kontoauszug für Sie nicht nachvollziehbar sein (z.B. Doppelbelastung, falscher Betrag, Händler unbekannt) oder sollten Sie das entsprechende Produkt oder die entsprechende Dienstleistung nicht erhalten haben, so können Sie die Transaktion über unsere Partnerin SIX beanstanden.**

## **WIR WEISEN SIE DARAUF HIN, DASS SCHÄDEN NICHT IN JEDEM FALL ÜBERNOMMEN WERDEN KÖNNEN, INSBESONDERE BEI:**

---

- Transaktionen, die via 3-D Secure abgewickelt wurden.
- Transaktionen, die über ein Wallet (z.B. Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay etc.) getätigt wurden.
- Transaktionen, welche mit Chip/PIN oder kontaktlos getätigt wurden.
- Transaktionen in Zusammenhang mit ungekündigten Abonnementszahlungen.
- abgelaufenen Fristen.
- Qualitätsbeanstandungen von Waren oder Dienstleistungen.

## **RICHTIGES VORGEHEN FÜR DIE BEANSTANDUNG EINER TRANSAKTION:**

---

1. Kontaktieren Sie zuerst den Händler, bevor Sie die Transaktionen melden und versuchen Sie, direkt eine Einigung zu erzielen.
2. Können Sie sich nicht mit dem Händler einigen, müssen Sie innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt des Kontoauszugs eine Forderung zusammen mit allen dazugehörigen Unterlagen, z.B. E-Mails, Briefe, Informationen zu Telefonaten, Belege usw. bei SIX einreichen (nur Angaben zur den betroffenen Transaktionen, keine Kontoauszüge). Bitte beachten Sie, dass maximal 35 Transaktionen pro Fall beanstandet werden können.
3. Nachdem Sie SIX das Beanstandungsformular zugestellt haben, wird SIX die Untersuchung hinsichtlich Ihrer Forderung durchführen und Sie per E-Mail über die weiteren Schritte informieren.

Bitte beachten Sie, dass zahlreiche Parteien in die Untersuchung involviert sind und die **Abklärung bis zu drei Monate** dauern kann.