

## Beanstandung von Transaktionen

Name

Vorname

Strasse / Nr.

PLZ / Ort, Land

Tel. Nummer  E-Mail

Geburtsdatum

Kartenummer X X X X X X X X  
(Bitte nur die ersten vier und die letzten vier Ziffern ausfüllen)

1. Ich bestätige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und immer in meinem Besitz war.
2. Unstimmigkeiten, Meinungsverschiedenheiten sowie Beanstandungen müssen, wenn erforderlich, immer zuerst mit dem Vertragspartner abgeklärt werden.
3. Das Formular ist unverzüglich vollständig ausgefüllt und unterschrieben zu retournieren.

**4. Ich habe meinen Kontoauszug geprüft und beanstande die markierten Belastungen aus folgendem Grund:**

**1: Nicht bewilligte zusätzliche Transaktionen**

Ich bestätige, eine Transaktion bei diesem Händler getätigt zu haben, jedoch wurden ohne meine Autorisierung weitere Beträge belastet.

Ich habe versucht am \_\_\_\_ T \_\_\_\_ M \_\_\_\_ J den Händler schriftlich (E-Mail, Brief) zu kontaktieren.

Telefonisch: Kontaktperson \_\_\_\_\_

Ergebnis Kontaktversuche: \_\_\_\_\_

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

- > Kopie(n) des Schriftverkehrs mit dem Händler
- > Allfällige Unterlagen zur Transaktion

**2: Anderweitige Bezahlung**

Den belasteten Betrag habe ich anderweitig bezahlt (bar, andere Karte, Banküberweisung).

Ich habe versucht am \_\_\_\_ T \_\_\_\_ M \_\_\_\_ J den Händler schriftlich (E-Mail, Brief) zu kontaktieren.

Telefonisch: Kontaktperson \_\_\_\_\_

Ergebnis Kontaktversuche: \_\_\_\_\_

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

- > Kopie(n) des Schriftverkehrs mit dem Händler
- > Allfällige Unterlagen zur Transaktion

---

**3: Fehlende Warenlieferung**

Ich habe die Ware bestellt, jedoch ist die Ware:

- Nie eingetroffen     Nicht wie beschrieben     Defekt

Ich habe versucht am \_\_\_\_ T \_\_\_\_ M \_\_\_\_ J den Händler schriftlich (E-Mail, Brief) zu kontaktieren und die Angelegenheit mit ihm zu klären.

Telefonisch: Kontaktperson \_\_\_\_\_

Ergebnis Kontaktversuche: \_\_\_\_\_

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

- > Kopie(n) des Schriftverkehrs mit dem Händler
- > Kopie der Bestellung

**Detaillierte Erklärung bei defekter bzw. abweichender Ware:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- Postquittung bei Rücksendung der Ware

---

**4: Fehlende Gutschrift**

Ich habe die zugesagte Gutschrift vom Vertragspartner nicht erhalten.

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

- > Schriftliche Gutschriftszusage des Vertragspartners (Stornobestätigung)

---

**5: Nicht erbrachte Dienstleistung**

Die gebuchte Dienstleistung (Flug, Übernachtung usw.) wurde nicht erbracht.

Ich habe versucht am \_\_\_\_ T \_\_\_\_ M \_\_\_\_ J den Händler schriftlich (E-Mail, Brief) zu kontaktieren und die Angelegenheit mit ihm zu klären.

Telefonisch: Kontaktperson \_\_\_\_\_

Ergebnis Kontaktversuche: \_\_\_\_\_

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

- > Kopie(n) des Schriftverkehrs mit dem Händler
- > Buchungsunterlagen/Beweis der Annullation

---

**6: Wiederkehrende Belastungen**

Ich beanstande wiederkehrende Belastungen von diesem Händler weil:

- Ich das Abonnement am \_\_\_\_ T \_\_\_\_ M \_\_\_\_ J gemäss Geschäftsbedingungen des Vertragspartners gekündigt habe
- Ich kein Abonnement abgeschlossen habe

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

- > Kopie(n) des Schriftverkehrs mit dem Händler
- > Kopie der schriftlichen Kündigung
- > Allfällige Unterlagen zur Transaktion

---

**7: Nicht bewilligte, unbekannte Transaktion**

Diese Transaktion wurde weder durch mich noch durch eine von mir ermächtigte Person getätigt oder autorisiert. Die Transaktion ist mir unbekannt. Ich habe im Vorfeld meiner Beanstandung versucht, den Ursprung der Transaktion zu ermitteln.

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

> Kontoauszug mit Kennzeichnung der beanstandeten Transaktionen

---

**8: Falscher Belastungsbetrag**

Der belastete Betrag ist falsch. Der korrekte Betrag beläuft sich auf: \_\_\_\_\_

**Zwingend erforderliche Beilagen:**

> Belege mit dem korrekten Kaufbetrag (Transaktionsbeleg, Bestell- oder Buchungsbestätigung usw.)

---

**9: Bargeldbezug am Bancomat**

Ich habe einen Geldbezug am Bancomat getätigt, habe jedoch nicht die gewünschte Summe erhalten.

Betrag/Währung: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_ T \_\_\_ M \_\_\_ J Uhrzeit: \_\_\_\_\_

Kein Geld erhalten

Teilbetrag erhalten im Betrag von \_\_\_\_\_

---

**10: Anderer Beanstandungsgrund**

---

---

---

---

Ich willige hiermit ein, dass Swiss Bankers Prepaid Services AG bei strafrechtlicher Verfolgung des von mir geltend gemachten Kartenmissbrauchs meine Personalien sowie die für die Untersuchung relevanten Daten an in- und ausländische Strafverfolgungsbehörden aushändigen kann.

Die/Der Unterzeichnende bestätigt hiermit, dass die Sorgfaltspflichten gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Punkt 8, eingehalten wurden und die oben stehenden Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind.

Dieses Formular ist nur mit einer rechtsgültigen Unterschrift des Karteninhabers gültig.

Ort und Datum

Unterschrift des Karteninhabers

---

---

Das vorsätzlich falsche Ausfüllen dieses Formulars ist strafbar (Art. 251 des Schweizerischen Strafgesetzbuches, Urkundenfälschung; Strafandrohung: Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren oder Geldstrafe).