



Chargeback

Allgemeine Information für die Vertragspartner von Nexi

Grundsätzliches:

Die kartenherausgebende Bank (Issuer) wie auch Nexi als Acquirer haben sich zwingend an die von den Kartenorganisationen festgelegten, weltweit gültigen Chargeback-Regularien zu halten.

Chargebacks:

Chargebacks sind reklamierte und zurückgebuchte Kreditkarten-Transaktionen. Chargebacks können von Karteninhabern über den Issuer veranlasst werden, wenn sie mit der Belastung einer oder mehrerer Transaktionen auf dem Kreditkartenkonto nicht einverstanden sind.

Auch kann der jeweilige Issuer Chargebacks veranlassen, wenn die Transaktion z. B. nicht autorisiert wurde oder vom Händler verspätet abgerechnet wurde und das Kartenkonto nicht mehr belastet werden kann.

Je nach Reklamationsgrund können die Fristen für Chargebacks variieren (normalerweise bis zu 120 Tage nach Transaktionsdatum). In Ausnahmefällen, wenn z. B. der Zeitpunkt der Leistungserbringung in der Zukunft liegt, können Chargebacks bis zu 540 Tage nach Transaktionsdatum von der kartenausstellenden Bank veranlasst werden.

In jedem Falle sind innerhalb der im Anschreiben mitgeteilten Antwortfrist die angeforderten Unterlagen (Kopie des Beleges, Stellungnahme etc.) zum Vorgang zu übersenden.

Durch das 3D-Secure-Verfahren gesicherte Transaktionen:

Verified by Visa (VbV) und Mastercard® Secure-Code (MCSC) sind von den Kartenorganisationen eingeführte Authentifizierungsverfahren zur Missbrauchsreduktion. Der Karteninhaber wird

dabei aufgefordert, zur Absicherung der Transaktion seine PIN, die er von seiner kartenherausgebenden Bank dafür erhalten hat, einzugeben. Wird die PIN korrekt eingegeben und die Transaktion vom Issuer autorisiert, kann kein Chargeback aus Missbrauchsgründen veranlasst werden (andere Reklamationsgründe sind jedoch weiterhin möglich).

Hat der Händler 3D-Secure in seinem Webshop implementiert, ist er in den meisten Fällen gegen Chargebacks aus Missbrauchsgründen abgesichert, auch wenn der Karteninhaber keine PIN eingibt bzw. keine PIN hat. Somit können Chargebacks aus Missbrauchsgründen und dadurch auch die Ausbuchungs- und Bearbeitungskosten beim Händler (Chargeback-Gebühren, Bearbeitungsaufwand etc.) entscheidend reduziert werden. Wenige Ausnahmen seitens der Kartenorganisationen lassen trotz Implementierung von 3D-Secure im Shopsystem Chargebacks aus Missbrauchsgründen zu. Bei Chargebacks zu 3D-Secure-gesicherten Transaktionen kann es in Einzelfällen im Zuge der Chargeback-Bearbeitung auch zur Anforderung des sogenannten MPI-Logs (Merchant PlugIn Logfile) kommen. Das MPI-Log dokumentiert den Ablauf der Authentifizierung beim Einsatz des 3D-Secure-Verfahrens. Ein MPI-Log erhalten Sie bei Ihrem Payment Service Provider (PSP) oder in der eigenen IT-Fachabteilung.

Nexi Chargeback-Prozess:

Bei Chargeback-Eingang in unserem System werden automatisch viele Pflichtfelder der Chargeback-Datensätze geprüft. Bei Fehlern vom kartenherausgebenden Institut wird das Chargeback sofort automatisiert an den Issuer zurückgegeben, so dass kein Aufwand bei den Vertragspartnern von Nexi entsteht.

Alle anderen Vorgänge werden in die individuelle Sachbearbeitung übernommen. Der Vorgang wird inhaltlich geprüft, der Händler kontaktiert und um Zusendung der gemäß den Vorgaben der Kartenorganisationen für eine Rückgabe des Chargebacks benötigten Unterlagen/Informationen gebeten. Die vom Händler übersandten Unterlagen werden dann geprüft und sofern möglich wird das Chargeback damit an den Issuer zurückgegeben. Ist dies gemäß den Vorgaben der Kartenorganisationen nicht möglich, wird das Händlerkonto belastet und der Händler darüber informiert. Besteht von vorneherein keine Möglichkeit, ein Chargeback an den Issuer zurückzugeben, wird das Händlerkonto sofort bei Chargeback-Eingang belastet und der Händler darüber informiert. Es besteht für Händler die Möglichkeit, eine Chargeback-Light-Bearbeitung zu vereinbaren. In dieser Vereinbarung wird eine individuelle Betragsgrenze vom Händler festgelegt. Bis zu diesem Betrag wird das Händlerkonto direkt, d. h. ohne vorherige Nachricht, belastet. Eine Widerspruchsmöglichkeit ist nicht gegeben. Der Händler erhält Kenntnis darüber in seiner Abrechnung. Chargebacks über der vereinbarten Grenze werden, wie oben beschrieben, individuell bearbeitet. Für die Chargeback-Light-Bearbeitung werden deutlich geringere Gebühren berechnet.

Aufbewahrungspflichten von Belegen und Dokumentationen:

Wie in den Verträgen und AGB von Nexi ausgeführt, müssen die Dokumentationen und Belege mindestens 18 Monate ab Transaktionsdatum aufbewahrt werden. Dies ist unabhängig von den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten zu sehen.



NEXI GERMANY GMBH

Helfmann-Park 7, 65760 Eschborn, Deutschland
Telefon: +49 69 7922-4060

E-Mail: serviceDE@nexigroup.com

www.nexi.de

NEXI AUSTRIA GMBH

Aredstraße 13/5, 2544 Leobersdorf, Österreich
Telefon: 0800 400 888

E-Mail: serviceAT@nexigroup.com

www.nexi.at