

Wichtige Hinweise

Allgemeines

- **Kreditkartenzahlungen (sofern 3D secure nicht aktiviert wurde) können mit einem zum Teil erheblichen Risiko eines Chargebacks behaftet sein.** Bei einigen Händlern wurden Quoten von über 50% festgestellt. In den meisten Fällen, in welchen der Händler zwar seine Leistung ordnungsgemäß erfüllt aber dennoch ein Chargeback vorkommt, handelt es sich um Zahlungen mit gestohlenen Kreditkarten. Lesen Sie daher bitte die nachfolgenden Richtlinien aufmerksam durch, um Ihr Risiko zu reduzieren.
- Sofern die Chargeback-Quote höher als 1 % ist, wird Mastercard angemessene Risiko-Management-Mechanismen aktivieren, um die Quote zu minimieren.
- Um einen Antrag auf Chargeback durch den Endkunden abzuwenden oder eine Rücklastschrift zu verfolgen, hat der Händler auf Verlangen von Mastercard innerhalb von drei Werktagen nach Aufforderung eindeutige Liefernachweise zu übermitteln.
- So genannte REFUNDS (Rückerstattungen) sind nur innerhalb von 4 Wochen möglich, sofern noch keine Rücklastschrift oder Chargeback eingegangen ist.
- **Wir empfehlen Ihnen dringend Liefernachweise schriftlich zu dokumentieren, da die Paketdienste die Speicherung der Daten nur bis zu 6 Monaten anbieten. Liefernachweise sind für rechtliche Schritte unverzichtbar.**
- Um die Wahrscheinlichkeit eines Chargebacks bei nicht gestohlenen Kreditkarten zu minimieren hat der Händler
 - auf seiner Website gegenüber dem Endkunden die voraussichtlichen Lieferzeiten unmissverständlich anzuzeigen und etwaige Abweichungen zu Ungunsten der Endkunden diesem unverzüglich mitteilen,
 - seinen Endkunden unverzüglich zu kontaktieren, sobald er darüber Kenntnis erlangt, dass eine Leistungsstörung absehbar oder wahrscheinlich ist und dem Kunden rechtzeitig fällige Beträge über die REFUND-Funktion zu erstatten,
 - seinen Endkunden die Möglichkeit einzuräumen, diesen bei Fragen via E-Mail oder Telefon (Hotline) zu kontaktieren und Fragen innerhalb von zwei Werktagen zu beantworten.
- Ein Händler-Account kann von Mastercard deaktiviert werden, wenn die Chargeback-Quote (Wert der Rücklastschriften und Chargebacks dividiert durch das gesamte Volumen) in einem bestimmten Betrachtungszeitraum den Wert von 2 Prozent dauerhaft deutlich übersteigt.

Verdächtige Transaktionen

- Transaktionen gelten als „verdächtig“, wenn
 - als Adresse eine Packstation angegeben wird;
 - der Kunde eine deutsche Adresse angibt und die IP im Ausland ist;
 - Name auf der Kreditkarte nicht mit Namen des Kunden übereinstimmt;
 - die Kreditkarte in einem anderen als dem Land des Wohnsitzes des Kunden ausgegeben wurde,
 - der Kunde eine E-Mail-Adresse angibt, die kostenlos und ohne Verifizierung erhältlich ist (insbesondere @live.de, @hotmail.com, ...),
 - verschiedene Kunden dieselbe Lieferadresse nutzen,
 - der Kunde telefonisch nicht erreichbar ist bzw. die angegebene Telefonnummer nicht existiert,
 - Transaktionen nach Spanien, U.K. oder USA bei einem deutschen E-Commerce-Händler gehen, obwohl der Händler nicht auf diese Länder spezialisiert ist,
 - eine identische oder sehr ähnliche Transaktion (gleiche oder sehr ähnliche Mail-Adresse, Lieferadresse, Name) bereits als Betrug gemeldet wurde.
 - bei Summen, die den durchschnittlichen Warenkorb um mehr als 100% übersteigen, die Lieferungsadresse abweichend von der Rechnungsadresse ist.
- **Sobald Transaktionen verdächtig erscheinen, wird dringend geraten, vor Versand der Ware den Endkunden telefonisch zu kontaktieren und/oder sich eine Kopie des Personalausweises per Fax oder E-Mail zuschicken zu lassen.**
- **Der Händler sollte sich bei Vorliegen einer verdächtigen Transaktion umgehend mit Mastercard in Verbindung setzen.**
- Der Händler sollte fortlaufend die Transaktionen auf Plausibilität und möglichen Betrug überprüfen.

Garantien

- Eine so genannte „Chargeback-Versicherung“ bzw. „Chargeback-Garantie“ (im Weiteren mit „Garantie“ bezeichnet) ist nur wirksam, wenn diese in einer gesonderten vertraglichen Regelung mit Mastercard schriftlich fixiert wurde.

Zusatzgebühren

- Die Gebühr für Rücklastschriften (ELV) beträgt € 10;

- Die Gebühr für Chargebacks (Kreditkarte) beträgt € 35;
- Sofern ein Chargeback (bei Kreditkarte), eine Zahlungsverweigerung (bei Rechnungskauf) oder eine Rücklastschrift (bei Lastschrift) auftritt, die kausal auf eine Leistungsstörung durch den Händler zurückzuführen ist, ist eine gesonderte Aufwandsentschädigung in Höhe von € 25 je Fall fällig.
- Sofern ein Händler innerhalb eines Quartals mehr als drei „grobe Leistungsstörungen“ (Definition s.u.) verursacht, die zu einer Rücklastschrift oder Chargeback führen, kann nach Ermessen von Mastercard eine Strafzahlung i.H.v. bis zu € 500 fällig werden.

Definitionen

- Eine „Leistungsstörung“ durch den Händler im Sinne dieser Erklärung liegt immer vor, wenn
 - o der Händler nicht liefert, oder
 - o der Händler nicht fristgerecht liefert, oder
 - o ein Mangel im Sinne des BGB § 434, 435 ff vorliegt.
- Eine „grobe Leistungsstörung“ im Sinne dieser Erklärung liegt immer vor, wenn
 - o eine Leistungsstörung (s.o.) vorliegt und
 - o der Händler entweder mehr als 3 Wochen zu spät, überhaupt nicht oder ein deutlich minderwertigeres Produkt geliefert hat und
 - o der Händler auf Support-Anfragen des Endkunden – sofern dieser versucht hat, den Händler zu erreichen – nicht oder nicht angemessen reagiert hat und
 - o die Leistungsstörung auf ein Verschulden des Händlers zurückzuführen ist, wobei ein Verschulden auch bei Fahrlässigkeit unterstellt wird.

Zur Kenntnis genommen und akzeptiert:

Datum, Ort

Händler, Unterschrift